

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

1. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Tabel 4.1 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Penulis dan Tahun Penerbit	Metode	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil
Kuntoro & Istiono,(2017)	Kuantitatif	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik	Sebanyak 39% responden menyatakan sangat puas, 59% responden menyatakan puas, 2% responden menyatakan cukup puas
Taekab et al., (2019)	Kuantitatif	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya	Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada	Sebanyak 54% responden menyatakan puas

		Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018	Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	
Lontaan et al., (2019)	Kuantitatif	Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara	Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan	Sebanyak 86.7% responden menyatakan puas, 10.0% responden menyatakan cukup puas, 3.3% responden menyatakan kurang puas
Nurjaman, (2019)	Kuantitatif	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang	Mengetahui hubungan mutu peayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>tangible</i>

Dereje Fufa & Befikadu Negao, (2019)	Kuantitatif	Satisfaction of Outpatient Service Consumers And Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia	Untuk menilai kepuasan pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kesehatan layanan yang diberikan di antara pasien rawat jalan di pusat medis Jimma Ethiopia barat selatan 2019	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>tangible</i>
--------------------------------------	-------------	--	---	---

2. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Penulis dan Tahun Penerbit	Metode	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil
Kuntoro & Istiono, (2017)	Kuantitatif	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan mengetahui perbedaan	Sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas, dan 9% responden menyatakan cukup puas

			tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik	
Taekab et al., (2019)	Kuantitatif	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018	Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Sebanyak 60% responden menyatakan puas
Lontaan et al., (2019)	Kuantitatif	Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara	Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan	Sebanyak 91.1% responden menyatakan puas, 8.8% responden menyatakan cukup puas

Nurjaman, (2019)	Kuantitatif	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang	Mengetahui hubungan mutu peelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>reliability</i>
Dereje Fufa & Befikadu Negao, (2019)	Kuantitatif	Satisfaction of Outpatient Service Consumers And Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia	Untuk menilai kepuasan pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kesehatan layanan yang diberikan di antara pasien rawat jalan di pusat medis Jimma Ethiopia barat selatan 2019	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>reliability</i>

3. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Penulis dan Tahun Penerbit	Metode	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil
Kuntoro & Istiono,(2017)	Kuantitatif	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik	Sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas, 63% responden menyatakan puas, 12% responden menyatakan cukup puas
Taekab et al., (2019)	Kuantitatif	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Sebanyak 57% responden menyatakan puas

Tahun 2018				
Lontaan et al., (2019)	Kuantitatif	Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara	Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan	Sebanyak 85.6% responden menyatakan puas, 14.4% responden menyatakan cukup puas
Nurjaman, (2019)	Kuantitatif	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>responsiveness</i>
Dereje Fufa & Befikadu Negao, (2019)	Kuantitatif	Satisfaction of Outpatient Service Consumers And	Untuk menilai kepuasan pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>responsiveness</i>

Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia	yang berhubungan dengan kesehatan layanan yang diberikan di antara pasien rawat jalan di pusat medis Jimma Ethiopia barat selatan 2019
---	--

4. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 4.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Penulis dan Tahun Penerbit	Metode	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil
Kuntoro & Istiono,(2017)	Kuantitatif	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> , dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik	Sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas, 9% responden menyatakan cukup puas

Taekab et al., (2019)	Kuantitatif	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018	Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Sebanyak 51% responden menyatakan puas
Lontaan et al., (2019)	Kuantitatif	Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara	Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan	Sebanyak 84.4% responden menyatakan puas, 15.6% menyatakan cukup puas
Nurjaman, (2019)	Kuantitatif	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>empathy</i>

		Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang	kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	
Dereje Fufa & Befikadu Negao, (2019)	Kuantitatif	Satisfaction of Outpatient Service Consumers And Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia	Untuk menilai kepuasan pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kesehatan layanan yang diberikan di antara pasien rawat jalan di pusat medis Jimma Ethiopia barat selatan 2019	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>empathy</i>

5. Hasil Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance*Tabel 4.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Penulis dan Tahun Penerbit	Metode	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil
Kuntoro & Istiono,(2017)	Kuantitatif	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik	Sebanyak 26% responden menyatakan sangat puas, 54% responden menyatakan cukup puas, 18% responden menyatakan cukup puas
Taekab et al., (2019)	Kuantitatif	Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas	Untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang	Sebanyak 53% responden menyatakan puas

Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018				
Lontaan et al., (2019)	Kuantitatif	Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara	Untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan	Sebanyak 86.7% responden menyatakan puas, 11.1% responden menyatakan cukup puas, 2.2% responden menyatakan kurang puas
Nurjaman, (2019)	Kuantitatif	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang Barang Kabupaten Bogor tahun 2018	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>assurance</i>
Dereje Fufa & Befikadu Negao, (2019)	Kuantitatif	Satisfaction of Outpatient Service Consumers And	Untuk menilai kepuasan pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor	Tidak tercantum presentase dari dimensi <i>assurance</i>

Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia	yang berhubungan dengan kesehatan layanan yang diberikan di antara pasien rawat jalan di pusat medis Jimma Ethiopia barat selatan 2019
---	--

B. Analisis

Dari jurnal (Kuntoro & Istiono, 2017) yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta menghasilkan 5 dimensi mutu antara lain dimensi *tangible* sebanyak 39% responden menyatakan sangat puas, 59% responden menyatakan puas, 2% responden menyatakan cukup puas, dimensi *reliability* sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas, dan 9% responden menyatakan cukup puas, dimensi *responsiveness* sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas, 63% responden menyatakan puas, 12% responden menyatakan cukup puas, dimensi *empathy* sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas, 9% responden menyatakan cukup puas, dan dimensi *assurance* sebanyak 26% responden menyatakan sangat puas, 54% responden menyatakan cukup puas, 18% responden menyatakan cukup puas. Pada jurnal tersebut secara menyeluruh menyatakan puas, akan tetapi ada perbedaan kepuasan pada karakteristik pendidikan.

Dari jurnal (Taekab et al., 2019) yang berjudul analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018 menghasilkan 5 dimensi mutu antara lain dimensi *tangible* sebanyak 54% responden menyatakan puas, dimensi *reliability* sebanyak 60% responden menyatakan puas, dimensi *responsiveness* sebanyak 57% responden menyatakan puas, dimensi *empathy* sebanyak 51% responden menyatakan puas, dan dimensi *assurance* sebanyak 53% responden menyatakan puas.

Dari jurnal (Lontaan et al., 2019) yang berjudul Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara menghasilkan 5 dimensi mutu antara lain dimensi *tangible* 86.7% responden menyatakan puas, 10.0% responden menyatakan cukup puas, 3.3% responden menyatakan kurang puas, dimensi *reliability* 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas, dan 9% responden menyatakan cukup puas, dimensi *responsiveness* sebanyak 85.6% responden menyatakan puas, 14.4% responden menyatakan cukup puas, dan dimensi *empathy* sebanyak 84.4% responden menyatakan puas, 15.6% menyatakan cukup puas, dan dimensi *assurance* sebanyak 86.7% responden menyatakan puas, 11.1% responden menyatakan cukup puas, 2.2% responden menyatakan kurang puas. Dari presentase tersebut terdapat hubungan antara pasien dengan mutu jasa pelayanan mutu yang baik.

Dari jurnal (Nurjaman, 2019) yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Barang menghasilkan 2 analisis yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Dari analisis univariat ada 2 variabel yaitu variabel independen memiliki presentase baik pada pelayanan kesehatan sebanyak 27.5% serta tidak baik sebanyak 72.5% untuk variabel dependen memiliki presentase kepuasan pasien sebanyak 33% puas dan 67% tidak puas. Untuk analisis bivariat terdapat dimensi mutu kepuasan pasien dengan jumlah 33% dan 67% tidak puas.

Dari jurnal (Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019) yang berjudul Satisfaction of Outpatient Service Consumers And Associated Factors Towards The Health Service Given at Jimma Medical Center South West Ethiopia dilakukan penelitian tingkat kepuasan dengan 284 responden. Hal tersebut memperoleh presentase kepuasan sebanyak 27.8%.