BAB V
PEMBAHASAN

Dari 5 jurnal (1 jurnal internasional) yang digunakan dalam *literature review* ini, menggunakan metode kuantitatif. Responden pada setiap jurnal rata-rata mayoritas berjenis kelamin perempuan, umur 25-45 tahun, Pendidikan SMA, pekerjaan petani dan wiraswasta.

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible*

   Pada indikator *tangible* seperti yang sudah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), setiap puskesmas sudah memuat penilaian yang sesuai hanya saja ada 1 puskesmas yaitu pada Jurnal Kuntoro & Istiono (2017), di Puskesmas Kretek Bantul tidak dijelaskan secara rinci pada aspek apa saja yang menjadi penilaian kepuasan pasien. Indikator *tangible* dengan kepuasan pasien tertinggi ada pada Puskesmas Mengwi I yang mencapai 100% dan terendah pada Puskesmas Ibrahim Adjie yang mencapai 66,3% baik, 33,7% kurang baik, seperti yang dituliskan pada jurnal Pamungkas & Rosalina, (2019), yang menjadi penyebab yaitu fasilitas diruang pendaftaran kurang nyaman perlu disediakan AC/ kipas angin, dan TV, serta bacaan seperti brosur-brosur tentang kesehatan/ koran dan majalah. Nursalam (2014), menyebutkan bahwa *tangible* merupakan penampilan dari fasilitas fisik baik peralatan, petugas, atau materi/ilmu yang dimiliki oleh petugas. Oleh karena itu setiap puskesmas perlu berkembang dan menyediakan keperluan materi atau non materi agar pasien bisa merasakan langsung pelayanan yang diberikan.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

   Pada indikator *reliability* seperti yang sudah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), setiap puskesmas sudah memuat penilaian yang sesuai hanya saja ada 1 puskesmas yaitu pada Jurnal Eninurkhayatun et al (2017), di Puskesmas Duren dan Bergas Semarang tidak

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

menjelaskan penerimaan pasien dipendaftaran dengan pelayanan yang cepat, hanya menjelaskan terkait kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan, memberikan pelayanan yang optimal dan akurat. Indikator *reliability* dengan kepuasan pasien tertinggi apada Puskesmas Mengwi I yang mencapai 99,11% dan terendah pada Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung yang mecapai 54,5% baik, 45,5% kurang baik, seperti yang dituliskan pada jurnal Pamungkas & Rosalina, (2019), yang menjadi penyebab masih terjadi antrian panjang pada saat menunggu pelayanan pendaftaran pasien. Nursalam (2014), menyebutkan bahwa *responsiviness* merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam menangani masalah dengan cepat, akurat dan terpercaya yang diberikan pada pasien. Oleh karena itu, *reliability* diukur berdasarkan pelayanan yang akurat, cepat, dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Responsiviness*

Pada indikator *responsiviness* seperti yang sudah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010) dan Nursalam (2014), menyebutkan bahwa *responsiviness* merupakan tentang kesediaan petugas kesehatan melayani pasien dengan tanggap dan cepat serta membantu pasien saat mengalami kesulitan. Namun hanya Puskesmas Kretek Bantul dan Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung yang menjelaskan sesuai dengan teori. Indikator *responsiviness* dengan kepuasan pasien tertinggi terdapat pada Puskesmas Mengwi I yang mencapai 99,47% dan terendah pada Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung yang mencapai 64,4% baik, 35,6% kurang baik, seperti yang dituliskan pada jurnal Pamungkas & Rosalina, (2019). yang menjadi penyebab petugas pendaftaran belum melayani dengan cepat, sedangkan kecepatan pelayanan menjadi faktor utama yang menyebabkan pasien menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kecepatan pelayanan merupakan faktor utama yang menjadi alas an pasien melakukan pelayanan di puskesmas tersebut.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Assurance*

Berdasarkan penjelasan Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010) yaitu kemampuan para petugas kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator *assurance* dengan kepuasan pasien tertinggi terdapat pada *Public Health Care In South West* Nigeria mencapai 100% dan terendah pada Puskesmas Kretek Bantul mencapai 26% sangat puas, 54% puas, 18% cukup puas, seperti yang dituliskan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017), yang menjadi penyebab pasien kurang yakin akan kemampuan petugas. Nursalam (2014), menyebutkan bahwa *assurance* merupakan kemampuan dalam menjawab pertanyaan pasien perihal kondisi penyakitnya sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki. Setiap puskesmas harus memberikan keyakinan atau jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Empathy*

Pada indikator *empathy* seperti yang sudah dijelaskan oleh Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), setiap puskesmas sudah memuat penilaian yang sesuai. Indikator *empathy* yang menjadi kepuasan pasien tertinggi terdapat pada Puskesmas Mengwi I yang mencapai 100% dan terendah pada Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung yang mencapai 64,4% baik, 35,6% kurang baik, seperti yang dituliskan pada jurnal Pamungkas & Rosalina (2019), yang menjadi penyebab petugas kurang membantu apabila pasien tidak dapat melengkapi persyaratan yang diperlukan saat pendaftaran. Nursalam (2014), menyebutkan bahwa *empathy* kesediaan petugas mendengarkan dengan baik serta memberi perhatian kepada pasien. Pada dasarnya setiap petugas di puskesmas harus berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien dan memberikan perhatian tanpa membedakan status social.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta