BAB III
HASIL ANALISIS JURNAL

Hasil dari beberapa jurnal penelitian memuat rangkuman sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Analisis jurnal

No.	Nama Penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan Artikel Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hardiyati, Asrinawaty dan Ahmad Zacky Anwary (2019) Judul penelitian: Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Peserta BPJS Di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sungai Ulin tahun 2019.	Penelitian ini menggunakan analitik dengan pendekatan *cross sectional*	1. *Tangible* (bukti fisik)*:* Baik: 25.3% Cukup: 52,9% Kurang: 21,8% 2. *Reliability* (kehandalan)*:* Baik: 24,1% Cukup: 21,8% Kurang: 54,0% 3. *Responsiveness* (ketanggapan)*:* Baik: 60,9% Cukup: 27,6% Kurang: 11,5% 4. *Assurance* (Jaminan) Baik: 21,8% Cukup: 12,6% Kurang: 65,5% 5. *Empathy* (empati) Baik: 31,0% Cukup: 41,4% Kurang: 27,6%

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

No	Nama penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
2	Abidin (2016) Judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare	Menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare	Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional.*	1. *Reliability* (kehandalan) Baik: 112 responden (60,54%) Kurang baik: 73 responden (39,46%) 2. *Responsiveness* (ketanggapan) Baik: 124 responden (67,03%) Kurang baik: 61 responden (32,97%) 3. *Empathy* (empati) Baik: 99 responden (53,51%) Kurang baik: 86 responden (46,49%)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Analisis Deskriptif:

Pada penelitian Hardiyati, Asrinawaty dan Ahmad Zacky Anwary (2019) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta Peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin Tahun 2019, tujuan dari penelitian mereka yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Sungai Ulin tahun 2019. Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa berdasarkan dimensi *relaibility* sebanyak 21 responden (24,1%) mengatakan baik, 19 responden (21.8%) merasa cukup sedangkan 47 responden (54,0%) merasa kurang. Pada dimensi r*esponsivenes* sebanyak 53 (60,9%) responden mengatakan baik, 24 (27,6%) responden mengatakan cukup dan 10 (11,5%) responden mengatakan kurang. Berdasarkan dimensi *assurance* responden yang mengatakan baik sebanyak 19

(21.8%), responden yang mengatakan cukup 11 (12.6%), sedangkan responden yang mengatakan kurang sebanyak 57 (65.5%). Sedangkan pada dimensi *empathy* sebanyak 27 responden (31%) mengatakan baik, 36 responden (41.4%) mengatakan cukup sedangkan responden yang mengatakan kurang sebanyak 24 (27.6%). Pada dimensi *tangibles* 22 responden (25,3%) mengatakan baik, 46 responden (52,9%) merasa cukup sedangkan dari 19 responden (21,8%) merasa kurang. Metode penelitian yang digunakan yaitu analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian mereka adalah sebagian besar kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas sungai Ulin memiliki kepuasan pasien yang tidak puas sebesar 72 responden (82,8%) dari 100 responden.

Abidin (2016) dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare, tujuan penelitian mereka untuk menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Berdasarkan dimensi *reliability* responden yang mengatakan baik sebanyak 112 (60.54%) dan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 73 (39.46%). Berdasarkan dimensi *responsiveness* responden yang mengatakan baik sebanyak 124 (67.03%) dan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 61 (32.97%). Berdasarkan dimensi *empathy* responden yang mengatakan baik sebanyak 99 (53.51%) dan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 86 (46,49%). Metode penelitian yang dilakukan mereka adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA