BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Tabel 4. 1 Hasil *Literature Review*

No	Nama Penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Indah kristina & Mely Susanti (2015). Judul penelitian: Tinjauan Kepuasan Pasien Baru Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara.	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Royal Progress Jakarta Utara. Metode yang digunakan penelitian deskriptif.	1. Dimensi *Reability:* sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0%), sangat setuju (100%). 2. Dimensi *Responsive:* sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%). 3. Dimensi *Assurance*: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%). 4. Dimensi *Emphaty:* sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%). 5. Dimensi *TangibleI:* sangat tidak setuju (0%), tisak setuju (2%), sangat setuju (98%).
2	Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017). Judul penelitian: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Metode penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *Cross sectional* dan teknik sampel yang digunakan adalah *purposive Accidental.*	1. Dimensi Reability: sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%). 2. Dimensi Responsive: sangat puas (25%), puas (63%), cukup puas (12%). 3. Dimensi *Assurance*: sangat

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

No	Nama Penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			puas (26%), puas (54%), cukup puas (18%), tidak puas (2%) 4. Dimensi *Emphaty:* sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%). 5. Dimensi *TangibleI:* sangat puas (39%), puas (59%), cukup puas (2%).
3	Rosi Damayanti & Nanda Aaula Rumana (2017). Judul penelitian: Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017.	Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dalam pendaftran rawat jalan layanan Rumah Sakit IKKT Tahun 2017. Metode penelitian deskriptif dengan *convience sampling* teknik.	1. Dimensi *Tangible* (74,11%) 2. Dimensi *Reliabilitas* (79,23%) 3. Dimensi *Responsive* (82,59%) 4. Dimensi *Assurance* (78,05%) 5. Dimensi *Emphaty* (78,62%)
4	Puguh ika Listyorini & Lia Rosella (2019). Judul Penelitian: Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta.	untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasaan pasien. Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional.*	1. Dimensi *Reliability:* baik (97,8%), tidak baik (2,2%) 2. Dimensi *Responsive:* baik (96,1%), tidak baik (3,9%) 3. Dimensi Assurance*:* baik (96,1%), tidak baik (3,9%) 4. Dimensi *Emphaty:* baik (95,3%), tidak baik (4,7%) 5. Dimensi *Tangible:* baik (98,3%),

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

No	Nama Penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			tidak baik (1,7%)
5	Mustafilah & Eti Rimawati (2015). Judul penelitian: Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.	mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Studi Kasus.	1. Dimensi *Assurance:* tidak puas (9,5%), kurang puas (34,9%), puas (55,6%) 2. Dimensi *Emphaty:* tidak puas (9,5%), kurang puas (63,5%), puas (27%) 3. Dimensi *Tangible:* tidak puas (9,5%), kurang puas (30,2%), puas (60,3%) 4. Dimensi *Reliability:* tidak puas (9,5%), kurang puas (61,9%), puas (28,6%) 5. Dimensi *Responsive:* tidak puas (30,2%), kurang puas (47,6%), puas (22,2%)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Analisis Deskriptif:

Indah kristina & Mely Susanti (2015) dalam penelitiannya yang berjudul tinjauan kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara, menjelaskan tentang tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dengan metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif. Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien baru terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Royal Progress Jakarta Utara. Hasil penelitian Indah Kristina (2015) keseluruhan didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada dimensi

reability: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0%), sangat setuju (100%), dimensi *responsive:* sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%), dimensi *assurance*: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%), dimensi *emphaty:* sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%), dimensi *tangibleI:* sangat tidak setuju (0%), tisak setuju (2%), sangat setuju (98%). Penelitian Indah Kristina (2015) memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi dan tujuan dari penelitian Indah Kristina (2015) dengan penelitian penulis sangat berhubungan.

Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017) dalam penelitiannya yang berjudul kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, menjelaskan tentang kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dengan metode penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan *Cross sectional* dan teknik sampel yang digunakan adalah *purposive Accidental.* Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Hasil dari penelitian Wahyu Kuntoro (2017) keseluruhan didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pada diemnsi *reability*: sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%), dimensi *responsive*: sangat puas (25%), puas (63%), cukup puas (12%), dimensi *assurance*: sangat puas (26%), puas (54%), cukup puas (18%), tidak puas (2%), dimensi *emphaty:* sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%), dimensi *tangibleI:* sangat puas (39%), puas (59%), cukup puas (2%). Penelitian Wahyu Kuntoro (2017) memiliki hubungan denga penelitian penulis karena membahas mengenai kepuasan pasien berdasarkan dimensi dan tujuan dari penelitian Wahyu Kuntoro (2017) dengan penelitian penulis sangat berhubungan.

Rosi Damayanti & Nanda Aula Rumana (2017) dalam penelitian yang berjudul tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017, menjelaskan tentang tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kepuasan dengan metode penelitian deskriptif dengan *convience sampling* teknik. Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS dalam pendaftaran rawat jalan layanan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017. Hasil dari penelitian Rosi Damayanti (2017) keseluruhan didapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran pada dimensi *tangible* (74,11%), dimensi *reliabilitas* (79,23%), dimensi *responsive* (82,59%), dimensi *assurance* (78,05%), dimensi *emphaty* (78,62%). Penelitian Rosi Damayanti (2017) memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas terkait tingkat kepuasan pasien perdimensi dan tujuan penelitian Rosi Damayanti (2017) dengan penelitian penulis sangat berhubungan.

Puguh ika Listyorini & Lia Rosella (2019) dalam penelitian yang berjudul pengaruh mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta, menjelaskan tentang tingkat kepuasan pasien pendaftran perdimensi dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional.* Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasaan pasien. Hasil dari penelitian Puguh Ika Listyorini (2019) keseluruhan didapatkan tingkat kepuasan pasien dimensi *reliability:* baik (97,8%), tidak baik (2,2%), dimensi *responsive:* baik (96,1%), tidak baik (3,9%), dimensi *assurance:* baik (96,1%), tidak baik (3,9%), dimensi *emphaty:* baik (95,3%), tidak baik (4,7%), dimensi *tangible:* baik (98,3%), tidak baik (1,7%). Penelitian Puguh Ika Listyorini memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas tingkat kepuasan pasien perdimensi.

Mustafilah & Eti Rimawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudl kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi, menjelaskan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penelitian diatas adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi. Hasil dari penelitian Mustafilah (2015) keseluruhan didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran perdimensi yaitu dimensi *assurance:* tidak puas (9,5%), kurang puas (34,9%), puas (55,6%),

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

dimensi *empahty:* tidak puas (9,5%), kurang puas (63,5%), puas (27%), dimensi *tangible:* tidak puas (9,5%), kurang puas (30,2%), puas (60,3%), dimensi *reliability:* tidak puas (9,5%), kurang puas (61,9%), puas (28,6%), dimensi *responsive:* tidak puas (30,2%), kurang puas (47,6%), puas (22,2%). Penelitian Mustafilah (2015) memiliki hubungan dengan penelitian penulis karena membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran dan tujuan dari penelitian Mustafilah (2015) dengan penelitian penulis sangat berhubungan.

Berdasarkan tingkat kepuasannya dapat dilihat secara umum dan perdimensi sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran secara umum

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Secara Umum

No	Peneliti	Kriteria	Presentase
1.	Indah kristina & Mely Susanti	Sangat setuju Tidak setuju Sangat tidak setuju	99% 1% 0%
2.	Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono	Sangat puas Puas Cukup puas	30% 60% 10%
3.	Rosi Damayanti & Nanda Aaula Rumana	Puas Tidak puas	78,52% 21,48%
4.	Puguh ika Listyorini & Lia Rosella	Baik Tidak baik	96,72% 3,28%
5.	Mustafilah & Eti Rimawati	Puas Kurang puas Tidak puas	38,74% 47,62% 13,64%

1. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi

Tabel 4. 3 Penelitian Indah Kristina & Mely Susanti

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1.	Dimensi *reability*	Sangat setuju (100%) Tidak setuju (0%) Sangat tidak setuju (0%)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
2.	Dimensi *responsive*	Sangat setuju (99%) Tidak setuju (1%) Sangat tidak setuju (0%)
3.	Dimensi *assurance*	Sangat setuju (99%) Tidak setuju (1%) Sangat tidak setuju (0%)
4.	Dimensi *emphaty*	Sangat setuju (99%) Tidak setuju (1%) Sangat tidak setuju (0%)
5.	Dimensi *tangible*	Sangat setuju (98%) Tidak setuju (2%) Sangat tidak setuju (0%)

Tabel 4. 4 Penelitian Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1.	Dimensi *reability*	Sangat puas (29%) Puas (62%) Cukup puas (9%)
2.	Dimensi *responsive*	Sangat puas (25%) Puas (63%) Cukup puas (12%)
3.	Dimensi *assurance*	Sangat puas (26%) puas (54%) cukup puas (18%) tidak puas (2%)
4.	Deimensi *emphaty*	sangat puas (29%) puas (62%) cukup puas (9%)
5.	Dimensi *tangible*	Sangat puas (39%) Puas (59%) Cukup puas (2%)

Tabel 4. 5 Penelitian Rosi Damayanti & Nanda Aula Rumana

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1.	Dimensi *tangible*	74,11%
2.	Dimensi *reliabilitas*	79,23%

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
3.	Dimensi *responsive*	82,59%
4.	Dimensi *assurance*	78,05%
5.	Dimensi *emphaty*	78,62%

Tabel 4. 6 Penelitian Puguh Ika Listyorini & Lia Rosella

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1.	Dimensi *reliability*	Baik (97,8%) Tidak baik (2,2%)
2.	Dimensi *responsive*	Baik (96,1%) Tidak baik (3,9%)
3.	Dimensi *assurance*	Baik (96,1%) Tidak baik (3,9%)
4.	Dimensi *emphaty*	Baik (95,3%) Tidak baik (4,7%)
5.	Dimensi *tangible*	Baik (98,3%) Tidak baik (1,7%)

Tabel 4. 7 Penelitian Mustafilah & Eti Rimawati

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1.	Dimensi *reliability*	Puas (28,6%) Kurang puas (61,9%) Tidak puas (9,5%)
2.	Dimensi *responsive*	Puas (22,2%) Kurang puas (47,6%) Tidak puas (30,2%)
3.	Dimensi *assurance*	Puas (55,6%) Kurang puas (34,9%) Tidak puas (9,5%)
4.	Dimensi *emphaty*	Puas (27%) Kurang puas (63,5%) Tidak puas (9,5%)
5.	Dimensi *tangible*	Puas (60,3%) Kurang puas (30,2%) Tidak puas (9,5%)

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran secara umum

Menurut Muninjaya (2011), kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau keinginan pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang sudah mereka terima, kepuasan pasien yaitu mutu kepuasan.

Berdasarkan lima jurnal yang sudah di*review* didapatkan penelitian yang menggunakan dua kriteria yaitu penelitian Rosi damayanti dan Puguh ika listyorini. Sedangkan yang menggunakan tiga kriteria yaitu penelitian Indah kristina, Wahyu kuntoro, dan Mustafilah.

Pada kelima jurnal di atas penelitian Indah Kristina dan Puguh ika listyorini merupakan tingkat kepuasan secara umum tertinggi tetapi tidak bisa dijadikan acuan tingkat kepuasan karena data pada penelitian tersebut homogen yang seharusnya datanya berupa data heterogen yaitu di bawah 90%.

Berdasarkan analisa dari kelima jurnal untuk ketidakpuasan paling tinggi penelitian Rosi damayanti (21,48%) dengan menggunakan dua kriteria. Sedangkan penelitian Mustafilah (13,64%) untuk ketidakpuasan paling tinggi menggunakan tiga kriteria. Dalam penjelasan alasan terkait puas atau tidak puas dari semua jurnal yang direview masih ada beberapa jurnal yang belum menejelaskan alasannya. Hal ini sesuai dengan Azwar (2009) Rentang nilai kepuasan dapat diinterpretasikan puas jika didapatkan skor ≥ 50%, dan tidak puas jika didapatkan skor <50%.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Dari kelima jurnal yang sudah direview masih ada jurnal yang istilah dalam kriterianya tidak sesuai seperti penelitian Indah kristina yang membuat penelitian itu tidak homogen datanya.

2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan pendaftaran Berdasarkan Dimensi

penelitian Indah Kristina (2015) didapatkan hasil sebesar 2% pada dimensi tangible masuk kedalam kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan kurang nyamannya ruang tinggu pasien, banyaknya pasien berobat rawat jalan tetapi fasilitas tempat duduknya terbatas sehingga pasien banyak yang menunggu antrian berdiri, penataan ruang tunggu kurang tertata rapi sehingga ruang pendaftaran tidak mengikuti alur.

penelitian Wahyu Kuntoro (2017) didapatkan hasil sebesar 2% pada dimensi assurance masuk dalam kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa pasien dibiarkan menunggu tanpa kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

penelitian Rosi Damayanti (2017) didapatkan hasil sebesar 25,89% pada dimensi tangible masuk dalam kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan fasilitas ruang tunggu pasien belum lengkap.

penelitian Puguh Ika Listyorini (2019) didapatkan hasil sebesar 4,7% pada dimensi emphaty masuk dalam kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan proses pelayanan tidak dilakukan dengan memperhatikan terhadap keluhan-keluhan pasien yang mengganggu proses pelayanan kepada pasien.

penelitian Mustasilah (2015) didapatkan hasil sebesar 40,2% pada dimensi responsive masuk dalam kategori tidak puas, hal tersebut dikarenakan kurang puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani pasien. Berdasarkan dari kelima jurnal yang

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

direview masih terdapat beberapa jurnal yang belum menjelaskan alasan puas atau tidak puasnya secara detail.

Dari penjelasan di atas sudah sesuai dengan penelitian Andriani (2016) terkait adanya ketidakpuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, kurang efisiensi waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga atau biaya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA