

**BAB IV**  
**HASIL DAN ANALISIS**

**A. Hasil**

**1. Data hasil analisis 1**

Tabel 4. 1 Hasil Literature Review

No	Nama Penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan dan metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Indah Kristiana & Mely Susanti (2015). Judul penelitian: tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Royal Progress Jakarta Utara. Menggunakan metode penelitian deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Reability: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju(0%), sangat setuju (100%)</li> <li>2. Dimensi Responsive: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%)</li> <li>3. Dimensi assurance: sangat tidak setuju(0%), tidak setuju (1%), sangat setuju(99%)</li> <li>4. Dimensi Emphaty: sangat tidak setuju(0%), tidak setuju(1%), sangat setuju(99%)</li> <li>5. Dimensi Tangible: sangat tidak setuju(0%), tudak setuju(2%), sangat setuju(98%)</li> </ol>

2	Wahyu Kuntoro & Wahyudi Istiono (2017). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> dan menggunakan Teknik sampel yang digunakan adalah purposive accidental	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Reability: sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%)</li> <li>2. Dimensi Responsive: sangat puas (25%), puas (63%), cukup puas (12%)</li> <li>3. Dimensi Assurance: sangat puas (26%), puas (54%), cukup puas (2%)</li> <li>4. Dimensi Emphaty: sangat puas (29%), puas (62%), cukup puas (9%)</li> <li>5. Dimensi Tangible: sangat puas (39%), puas (59%), cukup puas (2%)</li> </ol>
3	Rosi Damayanti & Nanda Aulia Rumana (2017). Judul Penelitian: tinjauan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan bagian pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2017	Untuk mengetahui pada gambaran kepuasan pasien BPJS pada pendaftaran rawat jalan di dalam pelayanan Rumah Sakit IKKT pada tahun 2017. Metode yang digunakan ialah menggunakan metode deskriptif dengan convenience sampling Teknik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Tangible: (74,11%)</li> <li>2. Dimensi Reliability: (79,23%)</li> <li>3. Dimensi Responsive: (82,59%)</li> <li>4. Dimensi Assurance: (78,05%)</li> <li>5. Dimensi Emphaty: (78,62%)</li> </ol>
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 kepuasan pasien. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi reliability: baik (97,8%), tidak baik (2,2%)</li> <li>2. Dimensi responsive: baik (96,1%), tidak baik (3,9%)</li> <li>3. Dimensi assurance: baik (96,1%), tidak baik (3,9%)</li> <li>4. Dimensi emphaty: baik (95,3%), tidak baik (4,7%)</li> <li>5. Dimensi tangible: baik (98,3%), tidak baik (1,7%)</li> </ol>

No	Nama penulis, Tahun, dan Judul Jurnal	Tujuan dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Mustafilah & Eti Rimawati (2015). Judul Penelitian: kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi	Untuk mengetahui gambaran sebuah kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran Rumah Sakit permata Bunda Purwodadi. Menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan 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%)

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 21 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 empathy: sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), sangat setuju (99%), dimensi tangibleI: sangat tidak setuju (0%), tidak 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 empathy: 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 convenience sampling teknik. Tujuan dari penelitian di atas adalah untuk 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 empathy (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 Gajah Surakarta, menjelaskan tentang tingkat kepuasan pasien pendaftaran perdimensi dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Tujuan dari penelitian di atas adalah untuk mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan 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 empathy: 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 berjudul kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran

Mustafilah & Eti Rimawati (2015) dalam penelitiannya yang berjudul 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%), 23 dimensi empathy: 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 & rimawati	Puas Kurang Puas Tidak Puas	38,74% 47,62% 13,64%

- a. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Berdasarkan Dimensi

Tabel 4. 3 Penelitian Indah Kristina &amp; Mely Susanti

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

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 &amp; Wahyudi Istiono

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1	Dimensi Reability	Sangat puas (29%) Buas (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 (2%) Tidak puas (2%)
4	Dimensi 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 &amp; Nanda Aula Rumana

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1	Dimensi Reability	79,23%
2	Dimensi Responsive	82,59%
3	Dimensi Assurance	78,05%
4	Dimensi Emphaty	78,62%
5	Dimensi Tangible	74,11%

Tabel 4. 6 Penelitian Puguh Ika Listyorini &amp; Lia Rosella

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1	Dimensi Reability	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 &amp; Eti Rimawati

No	Dimensi kepuasan	Persentase kepuasan
1	Dimensi Reability	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. Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit berdasarkan Dimensi

Tabel 4. 8 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability

No	Peneliti jurnal	Reliability		
		Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Jurnal 1. Indah Kristina dan Mely Susanti	100%	0%	0%
2	Jurnal 2. Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono	29%	62%	9%
3	Jurnal 3. Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana	79,23%	-	-
4	Jurnal 4. Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela	97,8%	2,2%	-
5	Jurnal 5. Mustafillah dan Eti Rimawati	28,6%	61,9%	9.5%

Jadi persentasi yang paling tinggi dari dimensi reliability yaitu 100% dari jurnal Indah Kristina dan Melly susanti sedangkan nilai kepuasan yang paling rendah yaitu 28,6% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati dan untuk nilai ketidak puas pada dimensi reliability yaitu 62% dari jurnal Wahyu Kuntoro dan Wahyu Istiono sedangkan nilai ketidak puas yang paling rendah yaitu 0% dari jurnal Indah Kristina dan Mely Susanti.

Tabel 4. 9 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsive

No	Peneliti jurnal	Responsive		
		Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Jurnal 1. Indah Kristina dan Mely Susanti	99%	-	1%
2	Jurnal 2. Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono	25%	63%	12%
3	Jurnal 3. Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana	82.59%	-	-
4	Jurnal 4. Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela	96.1%		3.9%
5	Jurnal 5. Mustafillah dan Eti Rimawati	22.2%	47.6%	30.2%

Jadi persentasi yang paling tinggi dari dimensi Responsive yaitu 99% dari jurnal Indah Kristina dan Melly susanti sedangkan nilai kepuasan yang paling rendah yaitu 25% dari jurnal Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono dan untuk nilai ketidak puasan pada dimensi Responsive yaitu 30,2% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati sedangkan nilai ketidak puasan yang paling rendah yaitu 1% dari jurnal Indah Kristina dan Mely Susanti

Tabel 4. 10 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Peneliti jurnal	Assurance		
		Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Jurnal 1. Indah Kristina dan Mely Susanti	99%	-	1%
2	Jurnal 2. Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono	26%	54%	2%
3	Jurnal 3. Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana	78.05%	-	-
4	Jurnal 4. Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela	96,1%	-	3,9%
5	Jurnal 5. Mustafillah dan Eti Rimawati	55,6%	34,9%	9,5%

Jadi persentasi yang paling tinggi dari dimensi Assurance yaitu 99% dari jurnal Indah Kristina dan Melly susanti sedangkan nilai kepuasan yang paling rendah yaitu 26% dari jurnal Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono dan untuk nilai ketidak puasan pada dimensi Assurance yaitu 9,5% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati sedangkan nilai ketidak puasan yang paling rendah yaitu 1% dari jurnal Indah Kristina dan Mely Susanti

Tabel 4. 11 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty

No	Peneliti jurnal	Emphaty		
		Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Jurnal 1. Indah Kristina dan Mely Susanti	99%	-	1%
2	Jurnal 2. Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono	29%	62%	9%
3	Jurnal 3. Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana	78,62%	-	-
4	Jurnal 4. Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela	95,3%	-	4,7%
5	Jurnal 5. Mustafillah dan Eti Rimawati	27%	63,5%	9,5%

Jadi persentasi yang paling tinggi dari dimensi Emphaty yaitu 99% dari jurnal Indah Kristina dan Melly susanti sedangkan nilai kepuasan yang paling rendah yaitu 27% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati dan untuk nilai ketidak puasan pada dimensi Emphaty yaitu 9,5% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati sedangkan nilai ketidak puasan yang paling rendah yaitu 1% dari jurnal Indah Kristina dan Mely Susanti

Tabel 4. 12 Perbandingan Nilai Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible

No	Peneliti jurnal	Tangible		
		Sangat puas	Puas	Tidak puas
1	Jurnal 1. Indah Kristina dan Mely Susanti	98%	-	2%
2	Jurnal 2. Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono	39%	59%	2%
3	Jurnal 3. Rosi Damayanti dan Nanda Aula Rumana	74,11%	-	-
4	Jurnal 4. Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela	98,3%	-	1,7%
5	Jurnal 5. Mustafillah dan Eti Rimawati	60,3%	30,2%	9,5%

Jadi persentasi yang paling tinggi dari dimensi Tangible yaitu 98,3% dari jurnal Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosela sedangkan nilai kepuasan yang paling rendah yaitu 39% dari jurnal Wahyu Kuntoro dan Wayudi Istiono dan untuk nilai ketidak puasan pada dimensi Tangible yaitu 9,5% dari jurnal Mustafillah dan Eti Rimawati sedangkan nilai ketidak puasan yang paling rendah yaitu 1,7% dari jurnal Puguh Ika Listyorini dan Lia