

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

A. HASIL

Tabel 4. 1 Analisis Pencarian *Literature*

No	Penulis Dan Tahun Terbit	Desain, variabel Analisis	Sampel Instrument	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
1.	Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah (2020)	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di TPPRJ	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan	Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Rubini Mempawah maka hasil yang didapatkan skor rata-rata keseluruhan adalah 3,31 atau dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (<i>tangible</i>).
2.	Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra (2018)	Deskriptif Kuantitatif dan Kualitatif	Sampel dalam penelitian ini yaitu dengan purposive sampling sebanyak 110 sampel	Untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr.Achmad.	Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan.
3.	Maya Dewi Hanggrainingrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto (2017)	<i>Cross sectional</i>	<i>The sample in this study were outpatients in the outpatient departement.</i>	<i>To determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at Dr. Hospitals Soegiri Lamongan simultaneously and partially.</i>	<i>The results of this study indicate that service quality has an effect on outpatient satisfaction.</i>

4. Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi(2020)	Studi kasus dengan Deskriptif Kualitatif	Sampel yang digunakan yaitu pasien rawat jalan	Untuk menganalisis mutu pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reability, Responsivvenes, Assurance, Empathy, dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Kebersihan dan kerapian pegawai sudah baik, tempat parkir dan fasilitas masih perlu perbaikan dan peningkatan.
5. Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H (2018)	Deskriptif korelasi dengan metode survei analitik <i>cross sectional</i> .	Sampel yang digunakan yaitu 55 responden diambil dari teknik <i>consecutive sampling</i> .	Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang.	Menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (85%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan sebanyak 45 responden (81%) dalam kategori puas.

B. ANALISIS

Tabel 4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Perdimensi Terhadap Mutu Pelayanan Dibagian Pendaftaran Rawat Jalan.

Variabel	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
	Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah (2020)	Vivi Yanti Azwar, Abdi Setya Putra (2018)	Maya Dewi Hanggrainigrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto (2017)	Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi (2020)	Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H (2018)
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Tingkat kepuasan pasien menyatakan 2,78 kurang puas dengan pelayanan yang diberikan yang tidak cepat, tepat(akurat).	Pada pernyataan prosedur pendaftaran rawat jalan tidak berbelit-belit, penyampaian informasi dari perawat dengan baik dan jelas kelancaran pelayanan obat difarmasi.	<i>Positive influence on patient satisfaction, patient admission procedures are fast and precise, the service is fast and timely, the information provider is clearly not complicated.</i>	Para pegawai dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan pasien dinilai sudah baik, keramahan, sopan, dan santun.	80% dari responden menyatakan Pelayanan yang cepat, tepat akurat.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Tingkat kepuasan pasien 2,95 cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.	Kurang setuju dengan pernyataan waktu tunggu diloket pendaftaran, waktu tunggu kedatangan dokter, waktu tunggu pelayanan obat di apotek.	<i>72% stated that satisfaction had a positive effect on the services provided.</i>	Dilihat dari kecepatan dan ketanggapan pelayanan berkaitan dengan kejelasan pemberian informasi, dan keinginan pegawai untuk membantu pasiensusah baik dan sudah membuat pasien puas.	Lingkungan perawatan kesehatan sudah baik, bersih, dan nyaman.

Jaminan (Assurance)	Tingkat kepuasan pasien 3,03 menyatakan cukup puas pada pelayanan yang diberikan.	Pernyataan tarif biaya terjangkau, penjelasan hasil pemeriksaan oleh dokter, pelayanan perawata dan ketelitian petugas farmasi.	<i>Caring to give individual attention to customers, understanding customer needs, and accessibly.</i>	Petugas sudah menumbuhkan rasa kepercayaan, dan rasa aman kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan.	Kualitas pelayanan kesehatan baik, menunjukkan dari 45 responden 80% menunjukkan dalam kategori puas dengan tingkat ketidakpuasan pasien 20%.
Empati (Empathy)	Tingkat kepuasan pasien 3,00 cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.	Menyatakan setuju dengan pernyataan penyampaian infomasi petugas, perhatian dan kepedulian dokter, motivasi perawat.	<i>Provide the required information eassily, so understand the patient's needs, care for the patient, and are willing to help.</i>	Dapat memberikan perhatian kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan jadi untuk dimensi empati sudah cukup baik.	Lingkungan perawatan kesehatan sudah baik, bersih, dan nyaman.
Bukti Langsung (Tangible)	Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung pasien menyatakan 3,13 cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.	Didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan diloket pendaftaran dan sarana prasarana pada poliklinik rawat jalan.	<i>Stating that the satifaction of outpatient services on physical efidence has a positive effect, equipment, comfort, hospital, infrastructure is very good.</i>	Tingkat kepuasan pasien sudah cukup baik dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai saat pelayanan berlangsung.	Kualitas pelayanan kesehatan baik, menunjukkan dari 45 responden 80% menunjukkan dalam kategori puas.