

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

Tabel 4. 1 Hasil Literature Review

Penulis dan tahun terbit	Desain variabel, analisis	Sampel, instrument	Tujuan penelitian	Ringkasan hasil
Andi Rizky Amaliah (2021)	Analitik observasional dengan rancangan cross sectional pendekatan kuantitatif.	Sampel penelitian yaitu 93 responden dengan purposive sampling	Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan variabel dependen di Instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makasar	Hasil penelitian 93 responden menunjukkan, pada kualitas pelayanan bukti fisik dari 78 responden menunjukkan 52 orang menyatakan puas (66,7%), pada pelayanan kehandalan 68 responden menunjukkan 50 orang menyatakan puas (73,5%), pelayanan daya tanggap 78 responden menunjukkan 55 orang menyatakan puas (70,5%), pelayanan jaminan 75 responden menunjukkan 56 orang menyatakan puas (74,7%), kemudian pada kualitas pelayanan empati 90 responden menunjukkan 59 orang puas terhadap pelayanan (65,6%).
Venty Rahayuningsih, Rumpiati, Anjarie Dharmastuti (2017)	Penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuisioner	Pasien rawat jalan BPJS 50 sampel	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS di unit pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi kepuasan	Hasil dari penelitian diketahui bahwa 8 responden didapatkan sangat puas, 37 responden merasa puas dengan presentase 74%..

	sampling purposive			
Ni Luh Putu Devhy, Ns A.A. Istri Dalem Hana Yundari, Ika Setya Purwanti, Diah Prihartiningsih (2018)	Penelitian Cross-sectional dengan teknik sampling menggunakan angket.	Pasien rawat jalan BPJS 60 orang sampel.	Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan.	Hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 60 responden didapatkan 30 orang menyatakan puas. Pada aspek tangible sebanyak 20 orang (33,3%), aspek reability sebanyak 23 orang (38,3%), aspek responsiveness 39 orang (65%), aspek jaminan assurance sebanyak 27 orang (45%), untuk aspek empathy sebanyak 32 orang (53,3%).
Suryati, Bagoes Widjanarko, VG Tinoek Istiarti (2017)	Penelitian deskriptif analitik study cross sectional dengan teknik wawancara menggunakan kuesioner.	Pasien rawat jalan BPJS sebesar 371 pasien dengan sampel 77 pasien.	Untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien rawat jalan BPJS	Hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 77 responden pada aspek tangible menunjukkan 72,7% puas, aspek reliability 66,2% puas, aspek responsiveness 68,8% puas, aspek empathy 58,4% puas, dan pada aspek assurance 68,8% pasien puas.
Jahanna Christy (2019)	Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik Cross Sectional dengan metode sampling	Pasien peserta BPJS sebanyak 33 responden.	Untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan.	Hasil diketahui bahwa 33 responden menunjukkan sebanyak 28 responden merasa puas (84,8%).

B. Analisis

1. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan *Tangibles*

Pada dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* sangat diperlukan, karena menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien yaitu pasien merasa puas terhadap pelayanan kualitas pelayanan sarana dan prasarana yang diberikan rumah sakit kepada pasien rumah sakit. Dari lima jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* memberikan hasil pada penelitian (Amaliah, 2021)

menunjukkan 66,7%, pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 70,54%. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 33,3% menunjukkan hasil puas, lalu penelitian Suryati dkk., (2017) pasien puas 72,7% , pada penelitian Christy (2019) menunjukkan 97,0% pasien.

2. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan *Reability*

Pada dimensi kualitas pelayanan *Reability* merupakan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, yang artinya dalam pelayanan tepat waktu dan akurat. Dari lima jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* memberikan hasil pada penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 73,5%, pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 74,01%. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 38,3% menunjukkan hasil puas, lalu penelitian suryati dkk., (2017) pasien puas 66,2% , pada penelitian Christy (2019) menunjukkan 100% pasien.

3. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan *Responsiveness*

Pelayanan *Responsiveness* merupakan kemampuan petugas dalam membantu pasien, daya tanggap dalam melayani pasien pada saat pendaftaran. Dari lima jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* memberikan hasil pada penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 70,5%, pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 67,29%. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 65% menunjukkan hasil puas, lalu penelitian Suryati dkk., (2017) pasien puas 68,8% , pada penelitian Christy (2019) menunjukkan 97% pasien puas.

4. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan *Assurance*

Pelayanan *Assurance* menunjukkan bagaimana pelayanan petugas agar pasien mempercayakan pelayanan tanpa ada rasa khawatir selama pasien dalam pelayanan. Dari lima jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* memberikan hasil pada penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 74,4%, pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 79,80%. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 45% menunjukkan hasil puas, lalu penelitian Suryati dkk., (2017) pasien puas 68,8% , pada penelitian Christy (2019) menunjukkan 94% pasien.

5. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan *Empathy*

Pelayanan *Empathy* yaitu kepedulian petugas dalam melayani kebutuhan pasien, memahami bagaimana seolah olah pasien itu adalah kita. . Dari lima jurnal yang digunakan untuk Literature Review memberikan hasil pada penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 65,6%, pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 78,87%. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 53,3% menunjukkan hasil puas, lalu penelitian Suryati dkk., (2017) pasien puas 58,4% , pada penelitian Christy (2019) menunjukkan 96,9% pasien merasa puas.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta