

BAB V

PEMBAHASAN

A. Hubungan Kualitas Pelayanan *Tangibles*

Pada dimensi *Tangibles* menurut Pasuraman dalam Suryati., dkk (2017) *Tangibles* merupakan fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan penampilan pegawai. Dari kelima jurnal yang telah direview di dapati bukti fisik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, seperti pada penelitian Devhy dkk pada Tahun 2018 di RSUD Sanjiwani Gianyar presentase kepuasan pasien 33,3% yang merasa puas, hal ini dijelaskan dalam penelitian tingkat pendidikan pasien sangat berpengaruh karena pasien yang memiliki pengetahuan tentang teknis pelayanan BPJS. Pada penelitian penelitian Amaliah (2021) di RSUD Labuang Baji Makasar hanya menunjukkan 66,7% pasien puas, penelitian Suryati dkk., (2017) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang pasien puas 72,7% ,dan pada penelitian Christy (2019) di Rumah Sakit Umum IPI Medan menunjukkan 97,0% pasien puas akan tetapi di ketiga jurnal tersebut tidak di jelaskan pasien puas terhadap kualitas bukti fisik apa saja yang didapatkan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan, sedangkan pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) di RSUD Dr.Harjono Ponorogo menunjukkan hasil 70,54% pasien puas karena fasilitas di ruang tunggu pasien terpenuhi, seperti majalah, TV, AC/kipas. Dari ke lima jurnal yang telah direview rata-rata pasien menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan bukti fisik.

B. Hubungan Kualitas Pelayanan *Reability*

Pada dimensi *Reability* menurut Pasuraman dalam Suryati Bagus dkk 2017 merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera agar tidak ada antrian panjang dan membuat pasien menunggu terlalu lama dan puas dalam menerima pelayanan. Dari lima jurnal yang telah di review penelitian Amaliah, (2021) di RSUD Labuang Baji Makasar pasien puas menunjukkan 73,5%, penelitian Suryati dkk., (2017) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang pasien puas 66,2%, dan pada penelitian Christy (2019) di Rumah Sakit Umum IPI

Medan menunjukkan 100% pasien puas akan tetapi tidak di jelaskan pasien puas terhadap apa saja yang didapatkan dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan. Kemudian pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) RSUD Dr.Harjo Ponorogo menunjukkan hasil 74,01% dijelaskan petugas cepat dan tanggap dalam merespon pasien yang mengajukan keluhan. Akan tetapi dalam penelitian Devhy dkk., (2018) RSUD Sanjiwani Gianyar menunjukkan 38,3% menunjukkan hasil puas, dijelaskan dalam jurnal tersebut pada prosedur penerimaan pasien BPJS cukup berkelit dan pasien yang merasa kurang puas cukup banyak.

C. Hubungan Kualitas Pelayanan *Responsiveness*

Pada dimensi *Responsiveness* menurut Pasuraman, dkk 2008 dalam Suryati Bagus dkk 2017 *Responsiveness* merupakan keinginan petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu bukti petugas dalam merespon pasien dengan tanggap. Dari lima jurnal yang telah direview penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) RSUD Dr.Harjo Ponorogo menunjukkan hasil 67,29% pasien puas dalam pelayanan pendaftaran, pelayanan cepat membuat pasien merasa puas dan tidak perlu menunggu antrian terlalu banyak dan lama. Kemudian pada penelitian Devhy dkk., (2018) di RSUD Sanjiwani Gianyar menunjukkan 65% dalam pelayanan keluhan petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sangat baik, menjelaskan dengan baik sehingga pasien merasa sangat jelas. Dalam penelitian Amaliah, (2021) di RSUD Labuang Baji Makasar menunjukkan pasien puas 70,5%, penelitian Suryati dkk., (2017) di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang pasien puas 68,8% dan pada penelitian Christy (2019) di Rumah Sakit Umum IPI Medan menunjukkan 97% pasien puas akan tetapi tidak di jelaskan dalam penelitiannya yang membuat pasien merasa puas dalam pelayanan *Responsiveness*. Hal ini menunjukkan, bahwa dalam pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan.

D. Hubungan Kualitas Pelayanan *Assurance*

Pada dimensi *Assurance* menurut Pasuraman dalam Suryati Bagus dkk 2017 yaitu petugas harus memberikan pelayanan ketrampilan, pengetahuan,

kesopanan, dan sikap ketidakraguanpetugas karena pasien menaruh kepercayaan penuh pada petugas agar pasien merasa aman dan nyaman pada waktu pelayanan. Dari kelima jurnal yang direview menunjukkan pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 79,80% pasien puas, disebutkan dalam jurnal petugasdalam memberikan pelayanan ramah, kesiapan petugas dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan, berpenampilan sopan dan santun, ruangan tampakbersih danrapi. Kemudian pada penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 74,4% pasien puas, dalam jurnal di sebutkan pasien merasa puas atas penjelasan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan medis, tenaga medis cekatan dan menghargai ketika pasien karena ada beberapa pasien yang kurang paham dalam penggunaan obat. Pada penelitian Devhy dkk., (2018) menunjukkan 45% menunjukkan hasil puas, karena petugas kesehatan paham betul tentang pelayanan jaminan kesehatan, melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan konsisi pasien. Dan pada penelitian Suryati dkk., (2017) pasien puas 68,8% dan Christy (2019) di Rumah Sakit Umum IPI Medan menunjukkan 94% pasien puas tidak dijelaskan secara rinci dalam jurnal.

E. Hubungan Kualitas Pelayanan *Empathy*

Pada dimensi *Empathy* menurut Pasuraman, dkk 2008 dalam Suryati Bagus dkk 2017 merupakan pemberian pelayanan pasien secara tulus dan memahami keinginan pasien, seolah-olah kita berada di posisi pasien yang berobat. Dalam lima jurnal yang penulis review pada penelitian Devhy dkk., (2018) di RSUD Sanjiwani Gianyar menunjukkan 53,3% menunjukkan hasil puas, dalam menerima pelayanan pasien merasa sudah sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan pasien. Ketika pasien yang tidak bisa berbahasa bali pasien mengerti karena petugas menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Penelitian (Amaliah, 2021) menunjukkan 65,6% pasien puas karena dokter yang memberikan pelayanan dan perawat yang mendengarkan keluhan pasien dengan seksama tanpa membedakan status sosial pasien.Pada penelitian Rahayuningsih dkk., (2017) menunjukkan hasil 78,87% pasien puas karena petugas memahami masalah dan kebutuhan pasien, membantu pasien yang kurang jelas dalam melakukan pendaftaran. Lalu penelitian Suryati et

al., (2017) pasien puas 58,4% dan pada penelitian Christy (2019)) di Rumah Sakit Umum IPI Medan menunjukkan 96,9% pasien merasa puas, akan tetapi tidak dijelaskan alasan pasien puas.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta