BAB V
PEMBAHASAN

1. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *responsiveness*

   Responsiveness berkenaan erat dengan kompetensi dan kesediaan petugas kesehatan dalam membantu, memberikan respon yang tanggap, dan memberikan informasi secara tepat kepada pasien (Muninjaya, 2011). Pada dimensi *responsiveness,* prosentase yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 4 dengan tingkat kepuasan sebesar 88,7%, sedangkan untuk prosentase yang paling rendah tingkat kepuasannya terdapat pada jurnal 5, yang terbagi menjadi 11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, dimana jika ditambahkan jumlah prosentase tingkat kepuasannya adalah 51%.

   Berdasarkan hasil *review* jurnal di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *responsiveness*, pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. merupakan hal yang sangat penting, apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pasien tersebut menjadi puas (Aprilliyanti & Wagiran, 2019).

2. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *reliability*

   Dimensi ini berkaitan dengan keahlian suatu instansi kesehatan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan, dan selalu menepati janjinya (Muninjaya, 2011). Pada dimensi *reliability* prosentase yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 2 dengan tingkat kepuasan sebesar 79,23%, sedangkan untuk prosentase yang paling rendah tingkat kepuasannya terdapat pada jurnal 5, yang terbagi

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

menjadi 10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, dimana jika ditambahkan jumlah prosentase tingkat kepuasannya hanya mencapai 49%.

Kepuasan pada dimensi *realiability* harus lebih ditingkatkan terutama bagi petugas pendaftaran guna meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi mutu suatu instansi kesehatan. Menurut Septiana (2015), pemberian pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada instansi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pasien akan selalu memilih pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi keinginan pasien. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan keinginan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya.

3. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *assurance*

   Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan serta keahlian untuk memberikan kepercayaan kepada pasien. Dimensi ini mencakup kompetensi instansi kesehatan, keramahan kepada pasien, dan keamanan operasinya. Keamanan yang dimaksudkan yaitu perasaan pasien yang merasa dirinya bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan (Muninjaya, 2011). Pada dimensi *assurance* prosentase yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 4 dengan tingkat kepuasan sebesar 82,3%, sedangkan untuk prosentase yang paling rendah tingkat kepuasannya terdapat pada jurnal 3 yaitu sebesar 60%. Berdasarkan hasil *review* tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada dimensi jaminan disini yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu menimbulkan kepercayaan rumah sakit sehingga bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Kepuasan pasien pada dimensi *assurance* akan terjamin jika keamanan di rumah sakit terjaga.

4. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *empathy*

   imensi ini berkaitan dengan derajat perhatian atau kepedulian terhadap pasien yang diberikan oleh petugas kesehatan. Dimensi ini juga merefleksikan

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

keahlian petugas kesehatan dalam memahami perasaan pasien sebagaimana jika petugas tersebut mengalaminya (Muninjaya, 2011). Pada dimensi *empathy* prosentase yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 4 dengan tingkat kepuasan sebesar 79%, sedangkan untuk prosentase yang paling rendah tingkat kepuasannya terdapat pada jurnal 3 yaitu sebesar 55%. Berdasarkan hasil *review* tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *emphaty*, perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien di instansi pelayanan kesehatan adalah salah satu yang paling utama, karena rasa kepedulian terhadap pasien sangat penting sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan benar-benar dapat merasakan apa yang sedang mereka rasakan, sehingga timbul rasa nyaman.

5. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *tangible*

   Dimensi ini berkaitan dengan keadaan fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan pekerja di suatu instansi pelayanan kesehatan. Karena jasa tidak bisa diamati secara langsung, maka pasien sering kali beracuan pada kondisi yang terlihat secara langsung mengenai jasa dalam melakukan evaluasi (Muninjaya, 2011). Pada dimensi *tangible* prosentase yang paling tinggi yaitu didapat pada jurnal 2 dengan tingkat kepuasan sebesar 74,11%, sedangkan untuk prosentase yang paling rendah tingkat kepuasannya terdapat pada jurnal 5, yang terbagi menjadi 11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, dimana jika ditambahkan jumlah prosentase tingkat kepuasannya adalah 50%.

   Berdasarkan hasil *review* tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible*, untuk membuat pasien merasa nyaman dalam menggunakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan, maka sangat penting untuk menambahkan fasilitas tambahan yang menarik seperti menyediakan televisi di ruang tunggu, ataupun menyediakan bacaan seperti koran/majalah, karena hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan pasien secara fisik di rumah sakit.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta