BAB V
PEMBAHASAN

Seperti pengertian indikator menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) harapan pelanggan terhadap pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu (responsive, reliability, assurance, empathy dan tangible).

1. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Responsive*.

   Pada indikator *responsive* presentase terbaik atau tertinggi bisa juga disebut yang paling memuaskan yaitu di Rumah Sakit Patria IKKT yang diteliti oleh Damayanti & Rumana (2017) dengan kepuasan 82,59% dengan rincian kepuasan 47,1% puas karena petugas mengatasi masalah pasien dengan cepat, kemudian 90,8% puas karena petugas sudah mengatasi pasien dengan baik, selain itu 64,4% puas karena petugas dalam memberikan informasi sudah baik dan 63,2% puas karena tidak terjadi antrian. Kemudian untuk presentase paling rendah tingkat kepuasannya terjadi di RSUD Rubini Mempawah yang diteliti oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) yaitu dengan presentase kepuasan 51% namun tidak ada perincian tentang kepuasan yang dimaksudkan oleh pasien, tetapi terterdapat jumlah pasien yang memberikan respon atau memberikan pendapat, yaitu 9 responden menyatakan sangat puas, kemudian 12 responden menyatakan puas , dan 20 responden menyatakan cukup puas , tetapi ada 39 responden yang menyatakan kurang puas.

   Seperti yang telah dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan salah satu indikator mutu adalah indikator *responsive.* Kemudian seperti yang telah diterangkan A. A. Gde Muninjaya, 2014 bahwa indikator *responsive* diartikan sebagai kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

dinamis serta dapat diukur secara ekonomis. Semakin lama pelayanan pasien akan semakin dirugikan karena waktu mereka semakin banyak hanya untuk menunggu pelayanan.

2. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Reliability*.

Pada indikator *reliability* presentase terbaik atau tertinggi bisa juga disebut yang paling memuaskan yaitu di Rumah Sakit Patria IKKT yang diteliti oleh Damayanti & Rumana (2017) dengan kepuasan 79,23% dengan rincian 69% puas karena prosedur pendaftaran rawat jalan mudah dipahami, 72,4% puas karena petugas cepat dan akurat dalam bekerja, dan 58,6% puas karena petugas tidak lambat dalam bekerja. Kemudian untuk presentase paling rendah tingkat kepuasannya terjadi di RSUD Rubini Mempawah yang diteliti oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) yaitu dengan presentase kepuasan 49% namun tidak ada perincian tentang kepuasan yang dimaksudkan oleh pasien, tetapi terterdapat jumlah pasien yang memberikan respon atau memberikan pendapat, yaitu 8 responden menyatakan sangat puas, kemudian 15 responden menyatakan puas , dan 16 responden menyatakan cukup puas , tetapi ada 41 responden yang menyatakan kurang puas.

Seperti yang telah dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan salah satu indikator mutu adalah indikator *reliability*. Kemudian seperti yang telah diterangkan A. A. Gde Muninjaya, 2014 bahwa indikator *reliability* diartikan sebagai kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur). Dimensi *reliability* yang paling dipersepsi oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan, karena sifat produk jasa yang *non standartdized output*.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

3. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Assurance* .

Pada indikator *assurance* presentase terbaik atau tertinggi bisa juga disebut yang paling memuaskan yaitu di Rumah Sakit Patria IKKT yang diteliti oleh Damayanti & Rumana (2017) dengan kepuasan 78,05% dengan rincian kepuasan 63,2% puas karena petugas sudah menyampaikan tarif pelayanan dengan baik, kemudian hanya 9,2% puas karena alur pendaftaran rawat jalan tidak terlihat, selain itu 47,1% puas karena kemampuan petugas tidak diragukan, dan 55,2% puas karena dalam proses administrasi sudah terpenuhi melalui website/telepon.

Kemudian untuk presentase paling rendah tingkat kepuasannya terjadi di Rumah Sakit Condong Catut Yogyakarta yang diteliti oleh Septiyaningtyas (2018) yaitu dengan presentase kepuasan 57,3% namun tidak ada perincian tentang hasil kepuasan yang diperoleh.

Seperti yang telah dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan salah satu indikator mutu adalah indikator *assurance* . Kemudian seperti yang telah diterangkan A. A. Gde Muninjaya, 2014 bahwa indikator *assurance* diartikan sebagai pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa merasa terbebas dari resiko berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Semakin pasien merasa aman maka akan sering pula pasien menggunakan fasilitas kesehatan tersebut.

4. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Empathy*.

Pada indikator *empathy* presentase terbaik atau tertinggi bisa juga disebut yang paling memuaskan yaitu di Rumah Sakit Patria IKKT yang diteliti oleh Damayanti & Rumana (2017) dengan kepuasan 78,62% dengan rincian kepuasan 63,2% puas karena petugas sudah menyampaikan tarif pelayanan dengan baik, kemudian hanya 9,2% puas karena alur pendaftaran rawat jalan

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

tidak terlihat, selain itu 47,1% puas karena kemampuan petugas tidak diragukan, dan 55,2% puas karena dalam proses administrasi sudah terpenuhi melalui website/telepon. Kemudian untuk presentase paling rendah tingkat kepuasannya terjadi di Rumah Sakit Sintang yang diteliti oleh Wagiran & Apriliyanti (2019) yaitu dengan presentase kepuasan 55% namun tidak ada perincian tentang kepuasan yang dimaksudkan oleh pasien, tetapi terterdapat jumlah pasien yang memberikan respon atau memberikan pendapat, yaitu 49 responden menyatakan puas dan 40 responden menyatakan tidak puas.

Seperti yang telah dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan salah satu indikator mutu adalah indikator *empathy* . Kemudian seperti yang telah diterangkan A. A. Gde Muninjaya, 2014 bahwa indikator *empathy* diartikan sebagai kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memahami kepuasan para penggunanya.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

5. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Tangible*.

Pada indikator *tangible* presentase terbaik atau tertinggi bisa juga disebut yang paling memuaskan yaitu di Rumah Sakit Patria IKKT yang diteliti oleh Damayanti & Rumana (2017) dengan kepuasan 74,11% dengan rincian kepuasan 80,5% puas karena ruang pelayanan pendaftaran tertata dengan bagus, selanjutnya 37,9 % puas karena fasilitas ruang tunggu belum lengkap, kemudian 80,5% puas karena ruang tunggu bersih, selain itu 52,9% artinya ruang kerapihan petugas baik dan 64,4% puas karena lokasi rumah sakit mudah dijangkau.

Kemudian untuk presentase paling rendah tingkat kepuasannya terjadi di RSUD Rubini Mempawah yang diteliti oleh Ningsih & Rudiansyah (2019)

yaitu dengan presentase kepuasan 50% namun tidak ada perincian tentang kepuasan yang dimaksudkan oleh pasien, tetapi terterdapat jumlah pasien yang memberikan respon atau memberikan pendapat, yaitu 9 responden menyatakan sangat puas, kemudian 15 responden menyatakan puas , dan 16 responden menyatakan cukup puas , tetapi ada 40 responden yang menyatakan kurang puas.

Seperti yang telah dijelaskan pada Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 salah satu kewajiban rumah sakit yaitu menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien dan salah satu indikator mutu adalah indikator *tangible* . Kemudian seperti yang telah diterangkan A. A. Gde Muninjaya, 2014 bahwa indikator *tangible* diartikan sebagai mutu jasa pelayanan kesehatan yang juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan diharapkan mampu bekerja optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Untuk kreteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta