

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dari ke lima jurnal yang telah dianalisis menggunakan *literature review* menjelaskan bahwa kepuasan pasien dari masing-masing Puskesmas memiliki tingkat presentase yang berbeda disetiap jenis dimensinya.

#### 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Pada dimensi *tangible* menurut Zeithaml et al dalam (Iman & Lena, 2017), *tangible* yaitu merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, dari ke 5 jurnal tidak semua jurnal mencantumkan terkait dimensi mutu *tangible* seperti pada jurnal Nurjaman (2019) di Puskesmas Sindang Barang dan jurnal Dereje Fufa & Befikadu Negao (2019) di Jimma Medical Center karena jurnal tersebut sama sekali tidak mencantumkan terkait dimensi *tangible* dan hanya mencantumkan presentase menyeluruh terkait kepuasan pasien saja. Sedangkan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sudah sesuai teori dengan mencantumkan dimensi mutu *tangible*, hanya saja di jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan tidak dijelaskan secara rinci alasan dari kepuasan tersebut didapatkan. Pada dimensi *tangible* kepuasan pasien tertinggi ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan yaitu sebanyak 86.7% responden menyatakan puas karena ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut memiliki dasar daya tanggap yang baik, empati yang baik, jaminan yang baik, dan bukti fisik yang baik sehingga dinilai oleh responden secara positif dan puas, dan kepuasan terendah pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul yaitu sebanyak 2% orang yang cukup puas.

## 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Pada dimensi *reliability* menurut Zeithaml et al dalam (Iman & Lena, 2017), *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan akurat. dari ke 5 jurnal tidak semua jurnal mencantumkan terkait dimensi mutu *reliability* seperti pada jurnal Nurjaman (2019) di Puskesmas Sindang Barang dan jurnal Dereje Fufa & Befikadu Negao (2019) di Jimma Medical Center karena jurnal tersebut sama sekali tidak mencantumkan terkait dimensi *reliability* dan hanya mencantumkan presentase menyeluruh terkait kepuasan pasien saja. Sedangkan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sudah sesuai teori dengan mencantumkan dimensi mutu *reliability*, hanya saja di jurnal Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan tidak dijelaskan secara rinci alasan dari kepuasan tersebut didapatkan. Pada dimensi *reliability* kepuasan pasien tertinggi ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sebanyak 91.1% responden menyatakan puas karena ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut memiliki dasar daya tanggap yang baik, empati yang baik, jaminan yang baik, dan bukti fisik yang baik sehingga dinilai oleh responden secara positif dan puas, dan kepuasan pasien terendah juga ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan yaitu sebanyak 8.8% namun tidak dijelaskan asal mula perhitungan presentase dimensi *reliability*.

### 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* menurut Zeithaml et al dalam (Iman & Lena, 2017), *responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dari ke 5 jurnal tidak semua jurnal mencantumkan terkait dimensi mutu *responsiveness* seperti pada jurnal Nurjaman (2019) di Puskesmas Sindang Barang dan jurnal Dereje Fufa & Befikadu Negao (2019) di Jimma Medical Center karena jurnal tersebut sama sekali tidak mencantumkan terkait dimensi *responsiveness* dan hanya mencantumkan presentase menyeluruh terkait kepuasan pasien saja. Sedangkan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sudah sesuai teori dengan mencantumkan dimensi mutu *responsiveness*, hanya saja di jurnal Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan tidak dijelaskan secara rinci alasan dari kepuasan tersebut didapatkan. Pada dimensi *responsiveness* kepuasan pasien tertinggi ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sebanyak 85.6% responden menyatakan puas karena ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut memiliki dasar daya tanggap yang baik, empati yang baik, jaminan yang baik, dan bukti fisik yang baik sehingga dinilai oleh responden secara positif dan puas, dan kepuasan pasien terendah ada pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul yaitu sebanyak 12% orang yang cukup puas.

#### 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Pada dimensi *empathy* menurut Zeithaml et al dalam (Iman & Lena, 2017), *empathy* yaitu cara berkomunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan pelanggan, serta rasa kepedulian dan perhatian khusus kepada setiap pengguna jasa. Dari ke 5 jurnal tidak semua jurnal mencantumkan terkait dimensi mutu *empathy* seperti pada jurnal Nurjaman (2019) di Puskesmas Sindang Barang dan jurnal Dereje Fufa & Befikadu Negao (2019) di Jimma Medical Center karena jurnal tersebut sama sekali tidak mencantumkan terkait dimensi *empathy* dan hanya mencantumkan presentase menyeluruh terkait kepuasan pasien saja. Sedangkan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sudah sesuai teori dengan mencantumkan dimensi mutu *empathy*, hanya saja di jurnal Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan tidak dijelaskan secara rinci alasan dari kepuasan tersebut didapatkan. Pada dimensi *empathy* kepuasan pasien tertinggi ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sebanyak 84.4% responden menyatakan puas karena ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut memiliki dasar daya tanggap yang baik, empati yang baik, jaminan yang baik, dan bukti fisik yang baik sehingga dinilai oleh responden secara positif dan puas, dan kepuasan pasien terendah ada pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul yaitu sebanyak 9% orang cukup puas.

#### 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Pada dimensi *assurance* menurut Zeithaml et al dalam (Iman & Lena, 2017), *assurance* yaitu merupakan kemampuan, kesopanan, keramahan, keamanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Dari ke 5 jurnal tidak semua jurnal mencantumkan terkait dimensi mutu *assurance* seperti pada jurnal Nurjaman (2019) di Puskesmas Sindang Barang dan jurnal Dereje Fufa & Befikadu Negao (2019) di Jimma Medical Center karena jurnal tersebut sama sekali tidak mencantumkan terkait dimensi *assurance* dan hanya mencantumkan presentase menyeluruh terkait kepuasan pasien saja. Sedangkan pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul, Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan, dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sudah sesuai teori dengan mencantumkan dimensi mutu *assurance*, hanya saja di jurnal Taekab et al (2019) di Puskesmas Leyangan dan Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan tidak dijelaskan secara rinci alasan dari kepuasan tersebut didapatkan. Pada dimensi *assurance* kepuasan pasien tertinggi ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan sebanyak 86.7% responden menyatakan puas karena ditunjang dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut memiliki dasar daya tanggap yang baik, empati yang baik, jaminan yang baik, dan bukti fisik yang baik sehingga dinilai oleh responden secara positif dan puas, dan kepuasan pasien terendah juga ada pada jurnal Lontaan et al (2019) di Puskesmas Ratahan yaitu sebanyak 2.2% pasien karena kurang yakinannya akan kemampuan petugas.