

BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible*

Tabel 4 1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Tangible

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Puskesmas	Indikator Kepuasan
		<i>Tangible</i>
Eninurkhatun et al (2017)	Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Semarang	81,94% puas
Kuntoro & Istiono (2017)	Puskesmas Kretek Bantul	39% sangat puas, 59% puas, 2% cukup puas.
Arnaya & Wayan Nirvana (2020)	Puskesmas Mengwi I	100% puas
Pamungkas & Rosalina, (2019)	UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung	66,3% baik, 33,7% kurang baik
Adepoju et al (2018)	<i>Public Health Care In South West Nigeria</i>	96,65% <i>strongly agree</i> , 3,35% <i>agree</i>

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

Tabel 4 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Reliability

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Puskesmas	Indikator Kepuasan
		<i>Reliability</i>
Eninurkhatun et al (2017)	Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Semarang	79,36% puas
Kuntoro & Istiono (2017)	Puskesmas Kretek Bantul	29% sangat puas, 62% puas, 9% cukup puas.
Arnaya & Wayan Nirvana (2020)	Puskesmas Mengwi I	99,11% puas
Pamungkas & Rosalina, (2019)	UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung	54,5% baik, 45,5% kurang baik
Adepoju et al (2018)	<i>Public Health Care In South West Nigeria</i>	84,52% <i>strongly agree</i> , 15,48% <i>agree</i>

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Responsiviness*Tabel 4 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Responsiviness*

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Puskesmas	Indikator Kepuasan
		<i>Responsiviness</i>
Eninurkhayatun et al (2017)	Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Semarang	77,00 % puas
Kuntoro & Istiono (2017)	Puskesmas Kretek Bantul	25% sangat puas, 63% puas, 12% cukup puas.
Arnaya & Wayan Nirvana (2020)	Puskesmas Mengwi I	99,47% puas
Pamungkas & Rosalina, (2019)	UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung	64,4% baik, 35,6% kurang baik
Adepoju et al (2018)	<i>Public Health Care In South West Nigeria</i>	92,47% <i>strongly agree</i> , 7,53% <i>agree</i>

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Assurance*Tabel 4 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Assurance*

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Puskesmas	Indikator Kepuasan
		<i>Assurance</i>
Eninurkhayatun et al (2017)	Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Semarang	79,44% puas
Kuntoro & Istiono (2017)	Puskesmas Kretek Bantul	26% sangat puas, 54% puas, 18% cukup puas.
Arnaya & Wayan Nirvana (2020)	Puskesmas Mengwi I	99,73% puas
Pamungkas & Rosalina, (2019)	UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung	81,2% baik, 18,8% kurang baik
Adepoju et al (2018)	<i>Public Health Care In South West Nigeria</i>	100% <i>strongly agree</i>

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Empathy*Tabel 4 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Empathy*

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Puskesmas	Indikator Kepuasan
		<i>Empathy</i>
Eninurkhayatun et al (2017)	Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Semarang	80,88% puas

Kuntoro & Istiono (2017)	Puskesmas Kretek Bantul	29% sangat puas, 62% puas, 9% cukup puas
Arnaya & Wayan Nirvana (2020)	Puskesmas Mengwi I	100% puas
Pamungkas & Rosalina, (2019)	UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Bandung	64,4% baik, 35,6% kurang baik
Adepoju et al (2018)	<i>Public Health Care In South West Nigeria</i>	42,26% <i>strongly agree</i> , 26,78% <i>agree</i> , 10,04% <i>undecided</i> , 4,18% <i>disagree</i> , 16,74% <i>strongly disagree</i>

B. Analisis

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible*

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), *tangible* adalah dimensi tampilan fisik yang meliputi fasilitas peralatan penampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *literature review* masing-masing jurnal sudah menjelaskan aspek apa saja pada indikator *tangible* yang menjadi penilaian kepuasan pasien seperti pada jurnal Eninurkhatun et al (2017), di Puskesmas Duren dan Bergas Semarang, (81,94%) pada aspek penataan loket pendaftaran yang baik dan jalur antrian pasien teratur (78,23%), ruang tunggu bersih, luas dan nyaman (70,27%), tersedianya kursi dalam jumlah yang cukup pada ruang tunggu (70,52%), ruang pemeriksaan memiliki fasilitas yang memadai (78,80%), tersedia toilet yang bersih bagi pasien (80,95%), tersedia tempat cuci tangan dan sabun bagi pasien (80,09%), tersedianya alkes (81,20%), dan tersedianya media informasi seperti papan petunjuk arah disetiap poli, prosedur pelayanan, dan kotak saran (78,00%). Jurnal Arnaya & Wayan Nirvana (2020), di Puskesmas Mengwi I (100%) pada aspek kebersihan dan kenyamanan ruang periksa, penataan ruangan dalam Gedung dan taman, kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis yang dipakai, dan penampilan petugas kesehatan yang rapi. Namun pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul tidak dijelaskan aspek apa saja yang dinilai, hanya menjelaskan berapa % kepuasan pasien pada indikator tersebut.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), *reliability* adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *literature review* setiap jurnal menjelaskan terkait penerimaan pasien dipendaftaran dengan cepat, pengobatan yang tepat dan petugas memberikan informasi yang akurat seperti pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul (29% sangat puas, 62% puas, 9% cukup puas) yaitu pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat, serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Jurnal Arnaya & Wayan Nirvana (2020), di Puskesmas Mengwi I (99,11%) yaitu prosedur penerimaan pasien cepat, pelayanan pemeriksaan kesehatan yang cepat, dan pengobatan yang tepat. Namun pada jurnal Eninurkhayatun et al (2017), di Puskesmas Duren dan Bergas Semarang dan Adepoju et al (2018), di *Public Health Care In South West Nigeria* hanya menjelaskan terkait kemampuan petugas kesehatan.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Responsiviness*

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010) ketanggapan adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien dan memenuhi kebutuhannya sebaik mungkin. Seperti pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul (25% sangat puas, 63% puas, 12% cukup puas) yaitu pasien percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas ketika ditempat pendaftaran. Namun pada jurnal Eninurkhayatun et al (2017), di Puskesmas Duren dan Bergas Semarang tidak ada penilaian terkait petugas menanggapi keluhan pasien, hanya waktu tunggu pasien dipendaftaran, waktu tunggu pelayanan ke ruang periksa, waktu tunggu mengambil obat, dan petugas kesehatan menyampaikan hasil pemeriksaan dan informasi tentang

penyakit yang dideritanya. Jurnal Arnaya & Wayan Nirvana (2020), di Puskesmas Mengwi I hanya menjelaskan terkait petugas menanggapi keluhan pasien serta memberikan informasi. Jurnal Adepoju et al (2018), *Public Health Care In South West Nigeria* hanya menjelaskan petugas kesehatan yang bertugas menanggapi pasien tepat waktu.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Assurance*

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), jaminan pelayanan adalah kemampuan para petugas kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standar yang ditetapkan. Seperti pada jurnal Adepoju et al (2018), *Public Health Care In South West Nigeria* (100%) yaitu petugas kesehatan harus melayani pasien dengan kesopanan dan rasa hormat, petugas kesehatan harus terampil dan kompeten dalam pekerjaannya, dan petugas kesehatan harus berkomunikasi dengan pasien dengan cara yang bisa mereka pahami. Jurnal Arnaya & Wayan Nirvana (2020), di Puskesmas Mengwi I (99,73%) yaitu pengetahuan para petugas kesehatan tentang penyakit pasien, keterampilan petugas dalam bekerja, dan pelayanan petugas yang ramah. Jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul (26% sangat puas, 54% puas, 18% cukup puas) yaitu pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik, dan pasien tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan dipendaftaran.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Empathy*

Menurut Parasuraman et al (1988) dalam jurnal Kamil (2010), empati adalah kemampuan para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Seperti pada jurnal Arnaya & Wayan Nirvana (2020), di Puskesmas Mengwi I indikator *empathy* (100%) yaitu petugas memberikan perhatian kepada pasien saat berobat, pasien merasa diperlakukan sama (adil) satu sama lain, dan petugas mau menanggapi keluhan pasien. Jurnal Kuntoro & Istiono (2017) di Puskesmas Kretek Bantul (29% sangat puas, 62% puas, 9% cukup puas) yaitu

petugas ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan dipendaftaran.

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta