BAB IV
HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

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

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Responsiveness*
1	Venty Rahayuningsih, Rumpiati, & Anjarie Dharmastuti (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo	67,29% puas dan 32,71% tidak puas
2	Rosi Damayanti & Nanda Nanda Aula Rumana, (2017)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RS Patria IKKT	82,59% puas
3	Aprilliyanti & Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ di RS Sintang	64% puas dan 36% tidak puas
4	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	88,7% puas dan 11,3 % tidak puas
5	Arifah Purwa Ningsih & Rudiansyah (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ di RSUD Rubini Mempawah	11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, 49% kurang puas, 0% sangat tidak puas

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

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

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Reliability*
1	Venty Rahayuningsih, Rumpiati, & Anjarie Dharmastuti (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo	74,01% puas dan 25,99% tidak puas
2	Rosi Damayanti & Nanda Nanda Aula Rumana, (2017)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RS Patria IKKT	79,23% puas
3	Aprilliyanti & Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ di RS Sintang	62% puas dan 38% tidak puas
4	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	79% puas dan 21% tidak puas
5	Arifah Purwa Ningsih & Rudiansyah (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ di RSUD Rubini Mempawah	10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 51% kurang puas, 0% sangat tidak puas

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

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Assurance*
1	Venty Rahayuningsih, Rumpiati, & Anjarie Dharmastuti (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo	79,80% puas dan 20,2% tidak puas

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Assurance*
2	Rosi Damayanti & Nanda Nanda Aula Rumana, (2017)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RS Patria IKKT	78,05% puas
3	Aprilliyanti & Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ di RS Sintang	60% puas dan 40% tidak puas
4	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	82,3% puas dan 17,7% tidak puas
5	Arifah Purwa Ningsih & Rudiansyah (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ di RSUD Rubini Mempawah	6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, 0% sangat tidak puas

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

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Empathy*
1	Venty Rahayuningsih, Rumpiati, & Anjarie Dharmastuti (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo	78,87% puas dan 21,13% tidak puas
2	Rosi Damayanti & Nanda Nanda Aula Rumana, (2017)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RS Patria IKKT	78,05% puas
3	Aprilliyanti & Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ di RS Sintang	55% puas dan 45% tidak puas

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta Perpustakaan

4	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	79% puas dan 21% tidak puas
5	Arifah Purwa Ningsih & Rudiansyah (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ di RSUD Rubini Mempawah	10% sangat puas, 19% puas, 31% cukup puas, 40% kurang puas, 0% sangat tidak puas

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

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi *Tangible*
1	Venty Rahayuningsih, Rumpiati, & Anjarie Dharmastuti (2017)	Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Dr. Harjono Ponorogo	70,54% puas dan 29,46% tidak puas
2	Rosi Damayanti & Nanda Nanda Aula Rumana, (2017)	Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di RS Patria IKKT	74,11% puas
3	Aprilliyanti & Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan TPPRJ di RS Sintang	56% puas dan 44% tidak puas
4	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ di RS Bhayangkara TK III Banjarmasin	70,9% puas dan 29,1% tidak puas
5	Arifah Purwa Ningsih & Rudiansyah (2020)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ di RSUD Rubini Mempawah	11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 50% kurang puas, 0% sangat tidak puas

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

B. Analisis

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

   Pada dimensi *responsiveness* tergambar prosentase kepuasan pasien yaitu pada jurnal 1 memiliki prosentase 67,29% puas dan 32,71% tidak puas, jurnal 2 hanya disebutkan kepuasan sebesar 82,59%, jurnal 3 memiliki prosentase 64% puas dan 36% tidak puas, jurnal 4 memiliki prosentase 88,7% puas dan 11,3 % tidak puas, dan jurnal 5 terbagi menjadi 11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, 49% kurang puas, 0% sangat tidak puas.

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

   Pada dimensi *reliability* tergambar prosentase kepuasan pasien yaitu pada jurnal 1 memiliki prosentase 74,01% puas dan 25,99% tidak puas, jurnal 2 hanya disebutkan kepuasan sebesar 79,23%, jurnal 3 memiliki prosentase 62% puas dan 38% tidak puas, jurnal 4 memiliki prosentase 79% puas dan 21% tidak puas, dan jurnal 5 terbagi menjadi 10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 51% kurang puas, 0% sangat tidak puas.

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

   Pada dimensi *assurance* tergambar prosentase kepuasan pasien yaitu pada jurnal 1 memiliki prosentase 79,80% puas dan 20,2% tidak puas, jurnal 2 hanya disebutkan kepuasan sebesar 78,05%, jurnal 3 memiliki prosentase 60% puas dan 40% tidak puas, jurnal 4 memiliki prosentase 82,3% puas dan 17,7% tidak puas, dan jurnal 5 terbagi menjadi 6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, 0% sangat tidak puas.

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

   Pada dimensi *empathy* tergambar prosentase kepuasan pasien yaitu pada jurnal 1 memiliki prosentase 78,87% puas dan 21,13% tidak puas, jurnal 2 hanya disebutkan kepuasan sebesar 78,05%, jurnal 3 memiliki prosentase 55% puas dan 45% tidak puas, jurnal 4 memiliki prosentase 79% puas dan 21%

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

tidak puas, dan jurnal 5 terbagi menjadi 10% sangat puas, 19% puas, 31% cukup puas, 40% kurang puas, 0% sangat tidak puas.

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

   Pada dimensi *tangible* tergambar prosentase kepuasan pasien yaitu pada jurnal 1 memiliki prosentase 70,54% puas dan 29,46% tidak puas, jurnal 2 hanya disebutkan kepuasan sebesar 74,11%, jurnal 3 memiliki prosentase 56% puas dan 44% tidak puas, jurnal 4 memiliki prosentase 70,9% puas dan 29,1% tidak puas, dan jurnal 5 terbagi menjadi 11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 50% kurang puas, 0% sangat tidak puas.

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta