BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

   a. Sejarah Singkat Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

   Rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta didirikan oleh Yayasan Majelis At-Turots Al-Islamy Yang Berkedudukan Di Kompleks Pondok Pesantren Islamic Center Bin Baz (ICBB) di Karanggayam, Desa Sitimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul. Rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah rumah sakit dengan tipe D yang berlokasi di dukuh klaci I desa Margoluwih Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, menempati areal seluas sekitar 3.159 m2 yang merupakan tanah wakaf dari Bapak H. Mas'udi yang berasal dari Godean.

   Rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di bangun pada tahun 2000 atas biaya seorang muhsini (donator) dari Kuwait, Nu'man al-Utsman melalui Jum'iyyah Ihya At-Turots Maktah Indonesia yang saat itu masih bernama Lajnah Khaitiyah Musytarakah. Pada bulan april 2001 rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta mulai beroperasi dan melayani masyarakat sebagai Balai Pengobatan Rumah Bersalin (BPRB). Pada tanggal 19 juli 2001 dikeluarkannya surat izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Bersalin, nomor 503/1188/DKS/2001. Dua tahun kemudian tepatnya pada tanggal 29 februari 2002, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta di resmikan oleh dewan penyantun dana dari Kuwait dan perwakilan dari Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, serta dihadiri pula oleh warga masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.

   Lima tahun kemudian tepatnya pada tanggal 2 April 2007 Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta ditetapkan sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

(RS KIA) dengan di keluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bernomor 445/1662/IV.2.

Pada tanggal 1 April 2008 Bupati Sleman melalui Surat Keputusan nomor:503/0786/DKS/2008 mengeluarkan izin operasional sementara Penyelenggaraan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang kemudian diperpanjang dengan dikeluarkannya surat bernomor : 503/1647 yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Sleman pada tanggal 18 Mei 2009.

b. Identitas Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

1)	Nama	: Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta
2)	Jenis Rumah Sakit	: Umum
3)	Alamat	: Klaci, Margoluwih,Seyegan,Yogyakarta
4)	E-mail	: rs_atturots@yahoo.com
5)	Kode Rumah Sakit	: 3404181
6)	Kelas Rumah Sakit	: D
7)	Telpon/Fax	: (0274) 6496677/ 6496688
8)	Nomor Ijin Operasional	: 503/4628/747/DKS/2018
9)	Tanggal Ijin Penyelenggaraan	: 09 Mei 2018-09 Mei 2023
10)	Kapasitas Tempat Tidur	: 50 Bed
11)	Nomor dan tanggal Penetapan	: 09 Mei 2018
12)	Nomor dan tanggal akreditas	: KARS-SERT/1391/XII/2019 : 25 Desember 2019
13)	Pemilik Rumah sakit	: Yayasan Majelis At-Turots
14)	Direktur/ Direktur Utama	: drg. Sylvia Analisa
15)	Luas Tanah	: 3.159 m2
16)	Luas Bangunan	: 1.782,5 m2
17)	Luas Parkir	: 310 m2

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

c. Visi dan Misi Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

1) Visi

Menjadi rumah sakit umum pilihan di daerah Sleman Barat, yang memiliki pelayanan sesuai syariat islam dengan pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*)

2) Misi

a) Menerapkan nilai-nilai islam kedalam seluruh aspek pelayanan dan manajemen rumah sakit.

b) Mewujudkan pelayanan yang professional dan budaya patient safety pada semua unit.

c) Meningkatkan kepuasan, menjaga keloyalan, dan peningkatan jumlah pasien baru

d) Mewujudkan pengembangan diklat, SDM dan peningkatan sarana prasarana rumah sakit.

3) Paradigma, keyakinan dasar, dan nilai dasar

a) Paradigma: pasien adalah manusia yang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas

b) Keyakinan dasar: kepuasan pasien adalah kunci kesuksesan rumah sakit

c) Nilai dasar: islami, kekeluargaan, pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan yang terjangkau dan berkualitas.

d) Budaya kerja: Disiplin, Jujur, Loyal, Efektif dan Efisien

d. Maksud dan Tujuan

1) Mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berlandaskan kepada Al Quran dan As Sunnah, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui pendekatan pemeliharaan kesehatan, pencengahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

2) Menjadi sarana dakwah islam

e. Jenis Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy meliputi Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Apotek, Instalasi Farmasi, Fisioterapi, dan General *Check Up*.

1) Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari:
   a) Poliklinik Umum
   b) Poliklinik Gigi
   c) Poliklinik Spesialis
   d) Instalasi Gawat Darurat
   e) Poliklinik Fisioterapi
   f) Ruang Persalinan
   g) Ruang Perinatology
   h) Konsultasi Gizi
2) Bidang Spesialis meliputi:
   a) Spesialis *Obstetric* dan *Gynekologi*
   b) Spesialis Penyakit Dalam
   c) Spesialis Bedah
   d) Poli Bedah Orthopaedi
   e) Spesialis Anak
   f) Spesialis THT
   g) Spesialis Syaraf
   h) Spesialis Mata
   i) Spesialis Rehap Medik
   j) Spesialis Patologi Klinis

f. Jumlah Tempat Tidur

Tempat tidur yang dimiliki oleh rumah sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah 51 tempat tidur.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

2. Hasil Penelitian

a. Karakteristik responden menurut usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Penelitian

Deskripsi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	46	49
b. Perempuan	48	51
Umur		
a. 17-25 tahun	22	23
b. 26-35 tahun	44	47
c. 36-45 tahun	28	30
Pendidikan		
a. Tidak sekolah	7	7
b. SD	15	16
c. SMP	17	18
d. SMA	50	53
e. Perguruan Tinggi	5	5
Pekerjaan		
a. PNS/TNI	3	3
b. Peg.Swasta	25	27
c. Buruh	47	50
d. Tani	14	15
e. Tidak bekerja	5	5
Total	94	100

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (51%), dan rata-rata responden berumur 26-35 tahun (47%), sebagian besar pendidikan responden yaitu SMA (53%), sebagian besar pekerjaan responden adalah Buruh (50%).

b. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Tangible* (Bukti fisik)

Tabel 3.2 Kepuasan pasien dari aspek *Tangible*

Bukti Fisik (*Tangible*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Fasilitas ruang tunggu nyaman, tersedia pendingin ruangan dan TV	0	24 (25,53%)	36 (38,29%)	10 (10,65%)	24 (25,53%)

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Bukti Fisik (*Tangible*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Ruang pelayanan pendaftaran tertata dengan baik	0	0	0	82 (87,24%)	12 (12,76%)
Tersedianya bacaan seperti koran dan majalah	46 (48,95%)	24 (25,53%)	12 (12,76%)	12 (12,76%)	0
Penampilan pegawai rapih	0	0	0	58 (61,71%)	36 (38,29%)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pada aspek *tangible* yaitu 13,77. Persentase paling tinggi pada aspek *tangible* terdapat pada nomor 4 yaitu 38,29% pada bagian "Penampilan pegawai rapih" sebanyak 36 responden memilih sangat puas, sedangkan pada aspek ini masih banyak responden yang tidak puas sebanyak 46 responden dengan persentase 48,95% pada bagian "tersedianya bacaan seperti koran dan majalah". Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti untuk kriteria ini perlu ditambahkan fasilitas bacaan seperti koran dan majalah agar mengurangi kepenatan pasien ketika sedang menunggu antrian di TPP.

c. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Reliability*

Tabel 4.2 Kepuasan pasien dari aspek *Reliability*

Keandalan (*Reliability*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Prosedur pendaftaran di RS At-turots Al-islamy sangat mudah dan tidak terbelit- belit	0	24 (25,53%)	12 (12,76%)	58 (61,71%)	0
Petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat	0	12 (12,76%)	0	70 (74,48%)	12 (12,76%)
Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan anamnese penyakit Pasien	0	12 (12,76%)	0	72 (76,59%)	10 (10,65%)

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Keandalan (*Reliability*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Perawat selalu siap melayani pasien	0	0	36 (38,29%)	46 (48,95%)	12 (12,76%)

Berdasarkan tabel di atas kepuasan pasien dari aspek *Reliability* diketahui bahwa rata-rata pada aspek *reliability* yaitu 14,83. Persentase paling tinggi ada pada nomor 6 dan 8 yaitu "petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat", "perawat selalu siap melayani pasien" sebanyak 12 responden dengan persentase 12,76% memilih sangat puas, sedangkan persentase terendah ada pada nomor 6 dan 7 yaitu "Petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat", "Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan anamnese penyakit Pasien" sebanyak 12 responden dengan persentase 12,76% memilih kurang puas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

d. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Responsiviness*

Tabel 5.2 Kepuasan pasien dari aspek *Responsiviness*

Daya Tanggap (*Responsiveness*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	0	0	46 (48,95%)	36 (38,29%)	12 (12,76%)
Petugas memberikan pelayanan informasi yang jelas	0	0	48 (51,05%)	46 (48,95%)	0
Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan	0	10 (10,65%)	22 (23,43%)	48 (51,05%)	14 (14,87%)
Petugas tanggap apabila ada tanggapan dari pasien	0	0	12 (12,76%)	70 (74,48%)	12 (12,76%)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pada aspek *responsiveness* yaitu 14,83. Persentase paling tinggi pada aspek *Responsiveness* terdapat pada nomor 11 yaitu 14,87% pada bagian "petugas memberikan pelayanan dengan cekatan" sebanyak 14 responden memilih sangat puas, sedangkan persentase paling rendah ada pada

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

nomor 11 yaitu 10,65% pada bagian "petugas memberikan pelayanan dengan cekatan" sebanyak 10 responden memilih kurang puas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

e. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Assurance*

Tabel 6.2 Kepuasan pasien dari aspek *Assurance*

Jaminan (*Assurance*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Petugas selalu tersenyum saat menyapa pasien	0	0	24 (25,53%)	58 (61,71%)	12 (12,76%)
Petugas sopan dalam memperlakukan pasien	0	0	22 (23,43%)	60 (63,81%)	12 (12,76%)
Petugas pelayanan bersikap ramah	0	0	22 (23,43%)	62 (65,92%)	10 (10,65%)
Dokter tepat waktu dalam melayani pasien	0	0	46 (48,95%)	36 (38,29%)	12 (12,76%)

Berdasarkan tabel di atas kepuasan pasien dari aspek *Assurance* diketahui bahwa rata-rata pada aspek *assurance* yaitu 15,28. Persentase paling tinggi ada pada nomor 13,14 dan 15 yaitu "Petugas selalu tersenyum saat menyapa pasien", "Petugas sopan dalam memperlakukan pasien", "Dokter tepat waktu dalam melayani pasien petugas", sebanyak 12 responden dengan persentase 12,76% memilih sangat puas sedangkan persentase paling rendah pada nomor 16 yaitu "dokter tepat waktu dalam melayani pasien" sebanyak 46 responden dengan persentase 48,95% memilih ragu. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa pasien yang sudah janjian untuk periksa namun jadwal dokter berubah mengakibatkan pasien merasa kecewa.

f. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Empathy*

Tabel 7.2 Kepuasan pasien dari aspek *Empathy*

Empati (*Empathy*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
Dokter menjelaskan dengan baik tentang riwayat penyakit	12 (12,76%)	0	10 (10,65%)	60 (63,81%)	12 (12,76%)

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Empati (*Empathy*)	**(TP) 1**	**(KP) 2**	**(R) 3**	**(P) 4**	**(SP) 5**
pasien					
Petugas sangat membantu apabila pasien membutuhkan pertolongan	0	0	10 (10,65%)	72 (76,59%)	12 (12,76%)
Petugas memberikan pelayanan dengan baik	0	0	10 (10,65%)	72 (76,69%)	12 (12,76%)
Di ruang pelayanan terdapat alur pelayanan pasien	0	0	8 (8,52%)	74 (78,72%)	12 (12,76%)

Berdasarkan tabel di atas kepuasan pasien dari aspek *Empathy* diketahui bahwa rata-rata pada aspek *empathy* yaitu 15,72. Persentase paling tinggi ada pada nomor 17,18,19 dan 20 yaitu "Dokter menjelaskan dengan baik tentang riwayat penyakit pasien", "Petugas sangat membantu apabila pasien membutuhkan pertolongan", "Petugas memberikan pelayanan dengan baik", "di ruang pelayanan terdapat alur pelayanan pasien" sebanyak 12 responden dengan persentase 12,76% memilih sangat puas sedangkan persentase paling rendah pada nomor 17 yaitu "Dokter menjelaskan dengan baik tentang riwayat penyakit pasien" sebanyak 12 responden dengan persentase 12,76% memilih tidak puas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti petugas telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.

g. Rekapitulasi kepuasan pasien

Pada aspek kepuasan *tangible* dapat dikategorikan menjadi puas ketika nilai rata-rata 13,77. Pada aspek kepuasan *reliability* dapat dikategorikan menjadi puas ketika nilai rata-rata 14,83. Pada aspek kepuasan responiveness dapat dikategorikan menjadi puas ketika nilai rata-rata 14,83. Pada aspek kepuasan *assurance* dapat dikategorikan menjadi puas ketika nilai rata-rata 15,28. Pada aspek kepuasan *emphaty* dapat dikategorikan menjadi puas ketika nilai rata-rata 15,72.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Tabel 8.2 Rekapitulasi kepuasan pasien

Aspek	Puas (P)	Tidak Puas (TP)
Tangible	36 (38,3%)	58 (61,7%)
Reliable	58 (61,7%)	36 (38,3%)
Responsiveness	48 (51,1%)	46 (48,9%)
Assurance	48 (51,1%)	46 (48,9%)
Empathy	72 (76,6%)	22 (23,4%)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa persentase tidak puas paling rendah yaitu 23,4% terdapat pada aspek *empathy* dan paling tinggi 61,7% terdapat pada aspek *tangible*, sedangkan persentase puas paling rendah yaitu 38,3% terdapat pada aspek *tangible* dan paling tinggi yaitu 76,6% terdapat pada aspek *empathy*.

B. Pembahasan

1. Kepuasan pasien berdasarkan karakteristik responden

Menurut Muninjaya (2011) kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy dengan karakteristik paling tinggi sebagian besar mayoritas responden berumur 26-35 tahun (47%), sebagian responden pasien mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 48 (51%), untuk karakteristik pendidikan responden mayoritas pendidikan SMA yaitu 50 (53%), dan untuk karakteristik pekerjaan paling banyak responden mayoritas Buruh 47 (50%).

Dalam penelitian Lusiana (2019) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan Tahun 2019”, tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategori karakteristik responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu 48 (60%), untuk usia mayoritas responden umur 16-30 tahun yaitu sebanyak 31 (38,75%), pendidikan SMA yaitu 41 (51,25%),

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

pekerjaan mayoritas Swasta 27 (33,75%). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian TPP Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy lebih baik.

2. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *tangible*

   Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pasien *tangible* yaitu sebanyak 38,3% memilih puas, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dari aspek *tangible* diketahui bahwa hal tersebut menunjukkan variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit At-Turots Al-Islamy. Sedangkan hasil penelitian Lusiana (2019), kepuasan pasien di tempat pendaftaran paling banyak 79,06% hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusiana (2019), bahwa kepuasan pasien tertinggi dalam dimensi *tangible* adalah pada faktor penampilan pegawai rapi di TPP sendiri perawat sudah berpenampilan rapi.

3. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *reliable*

   Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pasien *Reliabile* paling tinggi yaitu sebanyak 61,7% responden memilih puas, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat penelitian dari aspek *reliable* diketahui bahwa pada saat melayani pasien petugas cermat dalam melayani pasien di bagian TPP, kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum dalam promosi pelayanan. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pasien rumah sakit At-Turots Al-Islamy akan meningkat pula. Sedangkan hasil penelitian Lusiana (2019), kepuasan pasien di tempat pendaftaran paling banyak 73,43% hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusiana bahwa kepuasan pasien tertinggi dalam dimensi *reliable* adalah pada faktor petugas selalu memberikan pelayanan pendaftaran dan pemeriksaan dengan handal dan tepat.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

4. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *responsiveness*

   Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pasien *Responsiviness* paling tinggi yaitu sebanyak 51,1% memilih puas, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dari aspek *responsiveness* diketahui bahwa pada saat melayani pasien petugas melakukan pelayanan dengan baik, hal ini berhubungan dengan kemampuan petugas dalam menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Sedangkan hasil penelitian Lusiana (2019), kepuasan paling banyak 76,875%, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusiana bahwa kepuasan pasien tertinggi dalam dimensi *responsiveness* adalah pada faktor petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan cekatan.

5. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *assurance*

   Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pasien *assurance* paling tinggi yaitu sebanyak 51,1% memilih puas, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dari aspek *assurance* diketahui bahwa pada saat melayani pasien petugas melakukan pelayanan dengan ramah dan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimensi mutu ini dapat dikembangkan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif. Sedangkan hasil penelitian Lusiana (2019), kepuasan pasien paling banyak 78,125%, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusiana bahwa kepuasan pasien tertinggi dalam dimensi *assurance* adalah pada faktor pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melakukan pasien dengan baik.

6. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan aspek *emphaty*

   Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kepuasan pasien *empathy* paling tinggi yaitu sebanyak 76,6% memilih puas, berdasarkan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat penelitian dari aspek *empathy* diketahui bahwa petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali jika membutukan bantuannya lagi. Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian dari petugas kepada pasien, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika pasien ingin memperoleh bantuannya. Sedangkan hasil penelitian Lusiana (2019), kepuasan pasien paling banyak 75%, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lusiana bahwa kepuasan pasien tertinggi dalam dimensi *empathy* adalah pada faktor petugas sangat membantu apabila pasien membutuhkan pertolongan dan selalu bersikap ramah kepada pasien.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA