

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

Secara historis, Rumah Sakit Umum Daerah Wates merupakan kelanjutan dari peninggalan pemerintah kolonial Belanda yang terletak bersebelahan dengan Alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan, keberadaannya tetap dipertahankan, sampai tahun 1963 dan diatur dengan peraturan daerah Kulon Progo Tingkat 2 Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu, lokasi rumah sakit tetap tinggal satu dengan Dinas Kesehatan Masyarakat (DKR).

Berdasarkan tingkatannya Rumah Sakit Umum Daerah Wates merupakan salah satu rumah sakit yang berada di kelas C diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas RSUD Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo. Upaya peningkatan RSUD Wates dalam mengelola agar lebih mandiri terus dilakukan, salah satunya mempersiapkan RSUD Wates menjadi swadana melalui masa uji coba 3 tahun. Setelah menjalani pengujian, diidentifikasi sebagai rumah sakit unit swadaya berdasarkan Keputusan Bupati No.343/2001.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 720/Menkes/SK/VI/2010 tentang Peningkatan RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo Menjadi Rumah Sakit Non Pendidikan kelas B pada tanggal 15 Juni 2010 19 Januari 2015 atas dasar perintah Menteri Kesehatan. HK 02.03 / I / 0085/2015 RS Wates menjadi RS Pendidikan Grade B. Sejak berdirinya RS Wates telah terjadi perubahan pimpinan. Berikut daftar urutan Direktur RSUD Wates :

- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1) dr. Samadikun Maryadi | Tahun 1966 – 1977 |
| 2) dr. M. Harsono | Tahun 1977 – 1987 |
| 3) dr. Edhi Jatno, MMR | Tahun 1987 – 2001 |
| 4) dr. Moerlani M Dahlan, Sp.PD | Tahun 2001 – 2005 |
| 5) dr. Bambang Haryanto, M.Kes | Tahun 2005 – 2012 |
| 6) dr. Lies Indriyati, Sp.A | Tahun 2012 – Sekarang |
- b. Visi dan Misi RSUD Wates
- 1) Visi
- Menjadi Rumah Sakit pendidikan dan pusat rujukan menuju pelayanan berstandar internasional.
- 2) Misi
- Berikut ini Misi RSUD Wates :
- a) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang professional berorientasi pada kepuasan pelanggan.
 - b) Mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien.
 - c) Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan harmonis.
 - d) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana, dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 - e) Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pendidikan masyarakat.
- c. Tujuan dan Fungsi RSUD Wates
- 1) Tujuan
- Sebagai fasilitas Pelayanan kesehatan RSUD Wates selalu berupaya dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui upaya pelayanan kesehatan perorangan yang bermutu bagi masyarakat Kulon Progo dan sekitarnya, mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien, menciptakan

lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan harmonis, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pencapaian produktivitas karyawan, dedikasi terhadap semangat kerja yang tinggi dan pencapaian standar pelayanan yang tinggi, dengan menjadikan kedekatan dengan pasien sebagai prioritas mutlak.

2) Fungsi

Terselenggaranya pelayanan pengobatan dan rehabilitasi medik sesuai standar pelayanan rumah sakit. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu melalui pelayanan medis tingkat kedua dan ketiga yang komprehensif sesuai dengan kebutuhan pemeriksaan dan pengobatan medis.

Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan serta teknologi yang berkaitan erat di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu di bidang kesehatan.

d. Jenis-Jenis Pelayanan

Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wates terdiri dari:

1) Pelayanan Rawat Jalan

- a) Poli spesialis penyakit dalam
- b) Poli spesialis anak
- c) Poli spesialis bedah
- d) Poli spesialis bedah digestif
- e) Poli spesialis bedah urologi
- f) Poli spesialis bedah orthopedi
- g) Poli spesialis bedah syaraf
- h) Poli spesialis bedah anak
- i) Poli spesialis syaraf
- j) Poli spesialis kandungan

- k) Poli spesialis mata
 - l) Poli spesialis jantung
 - m) Poli spesialis gigi dan mulut
 - n) Poli spesialis kulit dan kelamin
 - o) Poli spesialis bedah mulut
 - p) Poli spesialis konservasi gigi
- 2) Pelayanan Rawat Inap
- 3) Pelayanan Gawat Darurat
- 4) Pelayanan penunjang
- a) Administrasi
 - b) Ambulance dan mobil jenazah
 - c) Instalasi bedah sentral
 - d) Instalasi farmasi (24 jam)
 - e) Instalasi gizi
 - f) Instalasi laboratorium klinik (24 jam)
 - g) Informasi, koperasi
 - h) Informasi radiologi
 - i) Keuangan (kasir)
 - j) Pemulasaraan jenazah
 - k) Rehabilitasi medik
 - l) Haemo dialisa
 - m) Tread mil
 - n) Ketertiban dan keamanan
- 5) Kerjasama Asuransi Penjaminan:
- a) BPJS Non PBI/Mandiri
 - b) BPJS PBI
 - c) Jamkesos
 - d) BPJS Ketenagakerjaan
 - e) Jampersal
 - f) Inhealth
 - g) Jasa Raharja

- h) BNI life
- i) Taspen
- j) Furelton

2. Analisis Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang di berjumlah 6 pertanyaan yang bersifat *favourable*, sampel yang di ambil pada penelitian ini sebanyak 99 responden yang menerima pelayanan pendaftaran rawat jalan pada masa pandemi yang ada di RSUD Wates. Alur pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Wates sudah sesuai dengan SOP, karena adanya pandemi *covid-19* ini alur pelayanan pendaftaran rawat jalan mengalami perubahan yaitu pasien yang akan mendaftar harus di skiring terlebih dahulu dan mematuhi protokol kesehatan contohnya memakai masker, mencuci tangan, dan mengecek suhu tubuh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling* dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau sedang berada di rumah sakit kemudian disesuaikan dengan konteks penelitian. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	1	1,0
Puas	73	73,8
Sangat Puas	25	25,2
Total	99	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap aspek *tangibles* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 73 orang (73,8%).

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	11	11,1
Puas	68	68,7
Sangat Puas	20	20,2
Total	99	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap aspek *reliability* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 68 orang (68,7%).

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	11	11,1
Puas	70	70,8
Sangat Puas	18	18,1
Total	99	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap aspek *responsiveness* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 70 orang (70,8%).

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	7	7,0
Puas	73	73,8
Sangat Puas	19	19,2
Total	99	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap aspek *assurance* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 73 orang (73,8%).

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	3	3,0
Puas	71	71,8
Sangat Puas	25	25,2
Total	99	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap aspek *empathy* menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 71 orang (71,8%).

B. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tangibles (bukti fisik) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi (Tjiptono, 2014). Lingkungan menjadi pandangan pertama yang bisa memberikan kesan baik maupun tidak baik ketika pasien memasuki suatu fasilitas kesehatan. Penampakan lingkungan yang bersih, asri, dan aman dapat meningkatkan kepuasan pasien. Semakin baik tingkat kepuasan pasien maka akan mempengaruhi kualitas dari fasilitas kesehatannya (Pangemanan, 2022).

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates pada aspek bukti fisik (*tangibles*) dilakukan terhadap 99 responden. Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang (1,0%) karena ruang tunggu pendaftaran di RSUD Wates panas sehingga responden merasa tidak nyaman, responden yang sangat puas sebanyak 25 orang (25,2%) karena petugas pendaftaran sudah sangat berpenampilan rapi dan ruang tunggu pendaftaran juga bersih dan nyaman, responden yang menyatakan puas sebanyak 71 orang (71,8%) karena petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi dan ruang tunggu pendaftaran juga bersih. Tingkat

kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek *reliability* untuk atribut kerapihan petugas pendafrtran, kebersihan, dan kenyamanan ruang di RSUD Wates paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro, 2017) bahwa penelitian tersebut menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* responden menyatakan sangat puas sebanyak 39% , responden menyatakan puas sebanyak 59%, dan 2% responden menyatakan cukup puas sehingga tingkat kepuasan paling banyak ditemukan pada dimensi *tangibles* adalah tingkat puas.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2014). Jika aspek kehandalan dalam suatu fasilitas ditingkatkan, maka kepuasan pasien pun ikut meningkat. Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan khususnya aspek keandalan di rumah sakit diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dan melaksanakan pelayanan tepat waktu sehingga dapat diandalkan setiap saat (Lusiana & Firdaus, 2020).

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates pada aspek kehandalan (*reliability*) dilakukan terhadap 99 responden. Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 11 orang (11,1%) karena petugas pendaftaran terlalu lama membiarkan pasien menunggu, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 20 orang (20,2%) karena petugas pendafrtran sudah sangat handal dan cepat dalam memberikan pelayanan, responden yang menyatakan puas sebanyak 68 orang (68,7%) karena petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek *reliability* untuk atribut kehandalan petugas pendaftaran di RSUD Wates paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro, 2017) bahwa penelitian tersebut menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 29% , responden yang menyatakan puas sebanyak 62%, dan (9%) responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan paling banyak ditemukan pada dimensi *reliability* adalah tingkat puas.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap atau secara cepat (Tjiptono, 2014). Dimensi daya tanggap berupa tanggapan pihak pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dilakukan terhadap 99 responden. Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 11 orang (11,0%) karena petugas kurang tanggap saat melayani pasien, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 18 orang (18,1%) karena petugas sudah sangat tanggap dalam melayani pasien, responden yang menyatakan puas sebanyak 70 orang (70,8%) karena petugas pendaftaran sudah tanggap saat melayani pasien. *responsiveness* di RSUD Wates paling banyak ditemukan pada tingkat puas. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek *responsiveness* untuk atribut ketanggapan petugas pendaftaran di RSUD Wates paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro, 2017) bahwa penelitian tersebut menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness*. Ditemukan sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 63% responden menyatakan puas, dan (12%) responden menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas dengan pelayanan pendaftaran pasien berdasarkan dimensi *responsiveness*.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Assurance (jaminan) yakni jaminan yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Tjiptono, 2014). Apabila pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan terutama jaminan yang diberikan, maka pelayanan kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kemampuan medis agar pasien merasa aman (Febriawati, 2021). Pasien akan memberikan kepercayaan sepenuhnya jika diberikan sebuah jaminan dari pihak rumah sakit atau tenaga medis. Oleh karena itu, tenaga medis diharapkan mempunyai keahlian dalam meyakinkan pasien. Misalnya, meyakinkan pasien akan cepat sehat dan pulih kembali (Prihadi & Elviana, 2021).

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates pada aspek jaminan (*assurance*) dilakukan terhadap 99 responden. Responden yang menyatakan tidak puas 7 orang (7,0%) karena petugas pendaftaran rawat jalan tidak menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan di RSUD Wates, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 19 orang (19,2%) karena petugas pendaftaran sudah menjelaskan prosedur pelayanan di RSUD Wates dengan jelas, dan responden yang menyatakan puas sebanyak 73 orang (73,8%) karena petugas pendaftaran sudah menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan di RSUD Wates. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek *assurance* pada pelayanan rawat jalan di RSUD Wates untuk atribut kejelasan petugas pendaftaran paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro, 2017) bahwa penelitian tersebut menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan responden menyatakan sangat puas sebanyak 26%, responden menyatakan puas sebanyak 54%, dan (18%) responden

menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (*assurance*) paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Penelitian sebelumnya oleh (Sari, 2020) menyatakan bahwa setiap kualitas pelayanan memiliki tingkat kategori baik. Dimensi kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *assurance*. Suatu kepuasan pasien tercapai apabila layanan yang diberikan baik, santun, dan terjamin.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Empathy (empati) berarti empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan (Tjiptono, 2014). Komunikasi yang baik antara petugas dan pasien akan berdampak pada kesehatan yang lebih baik, kenyamanan, mencegah terjadinya kesalahpahaman sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien (Kusumaningtyas, 2016). Dengan memberikan respon empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates pada aspek empati (*empathy*) dilakukan terhadap 99 responden. Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang (3,0%) karena petugas pendaftaran kurang ramah saat melayani pasien di unit pendaftaran, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 25 orang (25,2%) karena petugas pendaftaran sudah sangat ramah saat melayani pasien di unit pendaftaran, dan responden yang menyatakan puas sebanyak 71 orang (71,8%) karena pada saat melayani pasien di unit pendaftaran petugas sudah ramah. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek *empathy* di RSUD Wates untuk atribut keramahan petugas pendaftaran paling banyak ditemukan pada tingkat puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasnidiati & Subawa (2020) yang menyatakan sebanyak 71,78% responden memiliki persepsi baik mengenai kualitas pelayanan dari segi

emphaty. Hal ini dikarenakan adanya empati petugas terhadap pasien dalam memberikan penilaian terhadap keadilan, batasan, kesopanan, dan biaya yang wajar atau sesuai.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kuntoro, 2017) bahwa penelitian tersebut menunjukkan hasil tingkat kepuasan pasien pada dimensi dimensi *emphaty*. Penelitian tersebut menunjukkan ada sebanyak 29% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 62% responden menyatakan puas, 9% responden menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang paling banyak ditemukan berdasarkan dimensi *emphaty* adalah tingkat puas.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian, antara lain:

1. Dalam pengisian kuesioner, banyak orang yang menolak untuk menjadi responden.
2. Dalam pengisian kuesioner responden membutuhkan waktu yang cukup lama pada saat mengisi pernyataan sehingga membutuhkan bantuan teman.