

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman**

Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman tergolong swasta dengan klasifikasi D. Selain menawarkan perawatan rawat jalan, rumah sakit ini memiliki ruang rawat inap bagus yang tersedia 24 jam sehari. Pada tahun 2001, Bpk. Syaifudin dan Ibu Siti Purwanti mempelopori berdirinya Queen Latifa Medical Center serta Rumah Bersalin. Balai pengobatan dan Rumah Sakit Bersalin semakin meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karenanya, Dinas Kesehatan mengeluarkan izin penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Queen Latifa pada 31 Desember 2009 dan diresmikan Bupati Sleman.

Lokasi Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman berada di Jln. Ringroad Barat, No.118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Meskipun RSU Queen Latifa tidak terletak di pusat kota Jogja, namun letak RSU Queen Latifa cukup strategis dan mudah dijangkau.

##### **2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman**

###### **a. Visi Rumah Sakit Umum Queen Latifa**

Menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi “PARIPURNA” dan di sukai oleh pelanggan

###### **b. Misi Rumah Sakit Umum Queen Latifa**

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan secara terus menerus
- 2) Meningkatkan soft skill dan ilmu pengetahuan karyawan
- 3) Menyelenggarakan layanan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab
- 4) Meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit

### 3. Fasilitas Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman

Fasilitas pelayanan medis yang terdapat di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman diantaranya:

- a. Unit Gawat Darurat 24 Jam
- b. Poli Dokter Umum Siaga 24 Jam
- c. Poli Bidan Siaga 24 Jam
- d. Persalinan 24 Jam
- e. Instalasi Rawat Inap Siaga 24 Jam
- f. *Medical Check Up*
- g. Poliklinik Gigi
- h. Poli Fisioterapi
- i. Imunisasi
- j. *Khitan Centre*
- k. *Home Care*
- l. Instalasi Bedah Sentral Siaga 24 Jam
- m. *Hich Care Unit*
- n. Poliklinik Obsgyn
- o. Poliklinik Anak
- p. Poliklinik Penyakit Dalam
- q. Poliklinik Saraf
- r. Poliklinik Bedah
- s. Poliklinik THT
- t. Poliklinik Mata
- u. Poliklinik Estetika

### 4. Fasilitas Penunjang Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman

Fasilitas penunjang yang terdapat di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sleman diantaranya:

- a. Laboratorium 24 Jam
- b. Farmasi 24 Jam
- c. Radiologi 24 Jam

- d. Elektro Medik (USG dan EKG/Rekam Jantung)
- e. Konsultasi Obat Oleh Apoteker
- f. Konsultasi Gizi Oleh Ahli Gizi
- g. Instalasi Laundry

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 24 item untuk mengumpulkan data dari 64 pasien rawat jalan di RS Queen Latifa Sleman. Dengan temuannya ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman pada tanggal 23 Mei 2022 - 28 Mei 2022. Tingkat kepuasan pasien adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Queen Latifa Sleman**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Tidak Puas	0	0.0
Kurang Puas	1	1.6
Puas	40	62.5
Sangat Puas	23	35.9
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 23 responden (35,9%), kategori puas yaitu 40 responden (62,5%), dan kategori kurang puas yaitu 1 responden (1,6%).

## 2. Karakteristik Responden di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Di RSUD Queen Latifa Sleman**

No	Karakteristik	Responden	
		N=64	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-Laki	20	31,3
	Perempuan	44	68,8
2	Pendidikan Terakhir:		
	SD	0	0,0
	SMP	8	12,5
	SMA	47	73,4
	Perguruan Tinggi	9	14,1
3	Umur:		
	<20 Tahun	13	20,3
	20-40 Tahun	45	70,3
	>40 Tahun	6	9,4
4	Agama:		
	Islam	59	92,2
	Hindu	1	1,6
	Budha	0	0,0
	Katholik	4	6,3
	Kristen	0	0,0
5	Pekerjaan:		
	PNS	7	10,9
	IRT	8	12,5
	Mahasiswa	19	29,6
	Petani	5	7,9
	Karyawan	15	23,5
	Lainnya	10	15,6

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel diatas dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan, tentang karakteristik responden yaitu jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 44 responden (68,8%), berdasarkan pendidikan mayoritas adalah SMA sebanyak 47 responden (73,4%), berdasarkan umur mayoritas responden berumur 20-40 tahun sebanyak 45 responden (70,3%), adapun agama yang dianut mayoritas adalah islam sebanyak 59 responden (92,2%), pekerjaan yang paling banyak adalah mahasiswa sebanyak 19 responden (29,6%).

### 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 aspek di RSUD Queen Latifa Sleman

#### a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible* di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible**

<i>Tangible</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	6	9.4
Kurang Puas	5	7.9
Puas	46	71.8
Sangat Puas	7	10.9
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi *tangible* yaitu 7 responden (10,9%), kategori puas sebanyak 46 responden (71,8%), kategori kurang puas sebanyak 5 responden (7,9%), dan kategori tidak puas sebanyak 6 responden (9,4%).

#### b. Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi *Reliability* di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability**

<i>Reliability</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	41	64.1
Sangat Puas	23	35.9
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi *reliability* yaitu 23 responden (35,9%), dan kategori puas sebanyak 41 responden (64,1%).

- c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness**

<i>Responsiveness</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	3	4.7
Kurang Puas	4	6.3
Puas	45	70.3
Sangat Puas	12	18.7
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi *responsiveness* yaitu 12 responden (18,7%), kategori puas sebanyak 45 responden (70,3%), kategori kurang puas sebanyak 4 responden (6,3%), dan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (4,7%).

- d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance**

<i>Assurance</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	4	6.25
Kurang Puas	4	6.25
Puas	20	31.25
Sangat Puas	36	56.25
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi *assurance* yaitu 36 responden (56,25%), kategori puas sebanyak 20 responden (31,25%), kategori kurang puas sebanyak 4 responden (6,25%), dan kategori tidak puas sebanyak 4 responden (6,25%).

- e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* di RSUD Queen Latifa Sleman

**Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy***

<i>Empathy</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	6	9.4
Puas	36	56.3
Sangat Puas	22	34.4
Total	64	100.0

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi *empathy* yaitu 22 responden (34,4%), kategori puas sebanyak 36 responden (56,3%), dan kategori kurang puas sebanyak 6 responden (9,4%).

### C. Pembahasan

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman

Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Queen Latifa Sleman 1 (1,6%) pasien menyatakan kurang puas, 40 (62,5%) pasien menyatakan puas, dan 23 (35,9%) pasien menyatakan sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa mencerminkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kotler & Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan puas ataupun kecewa seorang yang dihasilkan dari perbandingan kinerja dengan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan konsumen akan kecewa serta bila sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas.

## 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman Berdasarkan Karakteristik

### a. Jenis Kelamin

Karakteristik berlandaskan jenis kelamin diketahui dari 64 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di RSUD Queen Latifa Sleman berjenis kelamin perempuan sebanyak 44 responden (68.8%) dan laki-laki sebanyak 20 responden (31.3%). Dimana disebutkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan dari pada laki-laki serta sering mengalami keluhan terhadap kualitas hidup (Addani, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nabilla (2021), konsumen perempuan lebih diketahui sebagai konsumen yang konsumtif karena mudah terpengaruh dengan lingkungan sekitar.

### b. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden dari segi pendidikan mayoritas responden dengan pendidikan SMA lebih banyak berkunjung ke Rumah Sakit sebanyak 73,4% (47 responden). Dimana disebabkan bahwa pendidikan merupakan salah satu cara bagi seseorang untuk mendapatkan informasi dan memaknainya secara benar. Semakin tinggi informasi yang diserap mempengaruhi pengetahuannya dan tingkat kepuasan dalam menerima pelayanan kesehatan (Sitti, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muzer (2020), semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

### c. Umur

Karakteristik berlandaskan umur mayoritas umur 20-40 tahun yang paling banyak berkunjung ke Rumah Sakit sebanyak 45 responden (70,3%). Hal ini dikarenakan pasien dengan umur 20-40 tahun termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Bertambahnya umur atau semakin



tua maka semakin tinggi peringkat yang diberikan untuk kualitas produk (Ruditya, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muzer (2020), bahwa variabel umur menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan umur pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

d. Agama

Karakteristik agama menunjukkan bahwa dari 64 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di RSUD Queen Latifa Sleman rata-rata bergama islam 59 responden (92.2%). Agama mengajarkan manusia untuk menjaga fisik dan batin dalam bentuk menjaga diri (Rosa, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rizal (2017) menyembuhkan secara batin dilakukan dengan cara berdoa, sementara penyembuhan secara fisik dengan memanfaatkan layanan kesehatan baik tradisional atau modern.

e. Pekerjaan

Karakteristik berlandaskan pekerjaan menunjukkan bahwa dari 64 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di RSUD Queen Latifah Sleman rata-rata pekerjaan sebagai mahasiswa sebanyak 19 responden (29,6%). Menurut Marti (2003) semakin tinggi pendapatan pasien maka semakin tinggi pula tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rizal (2018) seiring meningkatnya ekonomi masyarakat diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dengan demikian pasien yang berkerja dengan tingkat ekonomi menengah keatas akan mempunyai kemampuan untuk dapat membeli pelayanan kesehatan yang berkualitas.

### 3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman Berdasarkan Dimensi

#### a. *Tangible* (Kondisi Yang Ada)

Berdasarkan tabel 4.3 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Sleman dilihat dari segi aspek *tangibles* (penampilan fisik) mayoritas responden merasa puas sebesar 71,8% (46 responden). Hal ini disebabkan lingkungan rumah sakit yang nyaman dan bersih membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Menurut Soraya (2019) suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Febbi (2014) memberikan rasa nyaman pada pelanggan merupakan sesuatu yang penting dalam menciptakan kekuatan yang bisa mempengaruhi penilaian pasien.

#### b. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan tabel 4.4 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Sleman dilihat dari segi aspek *reliability* (kehandalan) mayoritas responden merasa puas sebesar 64.1% (41 responden) dan 23 responden (35,9%) menyatakan sangat puas. Banyaknya pasien yang merasa puas terhadap dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas sudah terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut Muninjaya (2011) menyatakan *reliability* ialah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryani (2015) bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan petugasnya.

#### c. *Responsiveness* (Ketanggapan dan tanggungjawab)

Berdasarkan tabel 4.5 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Sleman dilihat dari segi aspek *responsiveness* (ketanggapan) mayoritas responden merasa puas

sebesar 70,3% (45 responden). Banyaknya pasien yang merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* mencerminkan bahwa petugas sudah dinilai sigap, tanggap, dan cepat. Menurut Muninjaya (2011) menyebutkan *responsiveness* yaitu respon atau kesigapan para petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Richa Yuswantina (2020) sikap tanggap tenaga petugas sangat dibutuhkan ketika pasien meminta bantuan pada saat mendapatkan masalah dan kemudian pasien tertolong.

d. *Assurance* (Kepastian atau jaminan)

Berdasarkan tabel 4.6 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Sleman dilihat dari segi aspek *assurance* (jaminan) mayoritas responden merasa sangat puas sebesar 56,25% (36 responden). Banyaknya pasien yang merasa puas terhadap dimensi *assurance* mencerminkan bahwa petugas sudah dinilai memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi. Sebagaimana menurut Muninjaya (2011) menyebutkan *assurance* ialah mencakup wawasan dan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercayai oleh pelanggan, bebas bahaya, resiko atau keraguan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Selvi (2019) petugas memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

e. *Empathy* (Perhatian)

Berdasarkan tabel 4.7 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Queen Sleman dilihat dari segi aspek *empathy* (empati) mayoritas responden merasa puas sebesar 56,3% (36 responden) dan 22 responden (34,4%) merasakan sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi *empathy* dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian dan keramahan para pemberi pelayanan kesehatan tanpa memandang status sosial pasien. Menurut Muninjaya (2011) menyatakan *empathy* ialah melakukan

hubungan komunikasi antara petugas kepada pelanggan secara tulus, responsive, ramah dan mengetahui kebutuhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sitio & Ali (2019) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi empati.

#### **D. Keterbatasan**

Penulis menyadari terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu, kuesioner yang digunakan tidak dibuat oleh peneliti sendiri, melainkan mengadopsi dari penelitian terdahulu dan skala likert yang digunakan hanya menggunakan 4 skala.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
PERPUSTAKAAN