

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

#### **1. Gambaran Umum Rumah Sakit di Rumah Sakit Condong Catur**

##### **a. Sejarah Rumah Sakit Condong Catur**

Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) adalah rumah sakit tipe D dengan 50 tempat tidur, yang didirikan oleh PT. Karya Mitra Pratama, diresmikan pada tanggal 30 juni 2006 dan telah memiliki ijin operasional tetap dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta dan memiliki motto “Solusi JITU Kesehatan Anda”.

Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) dirancang dan dibangun di tanah seluas 1.500 m<sup>2</sup>, dengan luas bangunan sekitar 4.000 m<sup>2</sup>, pada lokasi di daerah pemukiman yang padat penduduk, dengan suasana yang tenang, aman dan nyaman, dapat melayani kebutuhan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dan masyarakat luas pada umumnya.

Lokasi Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) berada di wilayah Kelurahan Condong Catur, Sleman, Yogyakarta berlokasi didaerah yang strategis dan mudah dijangkau, beralamat di Jl. Manggis No. 6, Gempol, Condong Catur, Sleman Yogyakarta. Berada kurang lebih 200 meter dari jalan besar/utama (ring road utara), dengan demikian menjamin ketenangan untuk para pasien dan diharapkan dapat meningkatkan dan mempercepat penyembuhan pasien.

##### **b. VISI dan MISI Rumah Sakit Condong Catur**

###### **1) VISI Rumah Sakit Condong Catur**

Menjadi Rumah Sakit Pilihan untuk semua lapisan masyarakat di Yogyakarta dan sekitarnya.

###### **2) MISI Rumah Sakit Condong Catur**

- a) Mampu menjadi Rumah Sakit yang dipercaya oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan secara profesional.
  - b) Mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, mencakup tindakan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif.
  - c) Mampu menjalin kerjasama di bidang pelayanan kesehatan dengan berbagai pihak yang terkait.
  - d) Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan external.
  - e) Mampu menciptakan iklim kerja yang berdisiplin dan menjunjung tinggi profesionalisme kerja dengan meningkatkan kualitas SDM yang senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Motto Rumah Sakit Condong Catur  
Solusi JITU Kesehatan Anda.
- d. Pelayanan Rumah Sakit Condong Catur
- 1) Dalam hal pelayanan medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Condong Catur (RSCC) diantaranya adalah :
    - a) Unit Gawat Darurat 24 Jam
    - b) Klinik Umum
    - c) Klinik Gigi & Bedah Mulut
    - d) Klinik Anak
    - e) Klinik Penyakit Dalam
    - f) Klinik Bedah
    - g) Klinik THT
    - h) Klinik Syaraf
    - i) Klinik Mata
    - j) Klinik Kulit & Kelamin
    - k) Klinik Rehabilitasi Medik
    - l) Klinik Hemodialisa
    - m) Klinik Akupuntur
    - n) Klinik Psikologi
    - o) Klinik Tumbuh Kembang Anak

- p) High Care Unit (HCU)
- q) Ruang Bersalin
- r) Ruang Operasi Mayor/Minor
- s) Homecare & Dokter On Call

## 2. Analisis Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

### a. Karakteristik responden penelitian

#### 1) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
21-30	35	49,3
31-40	8	11,3
41-50	8	11,3
51-60	20	28,2
Total	71	100,0

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 21-30 tahun sebanyak 35 orang (49,3%).

#### 2) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	48	67,6
Laki-Laki	23	32,4
Total	71	100

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 orang (67,6%).

## 3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	2	2,8
SMP	7	9,9
SMA	29	40,8
Perguruan Tinggi	33	46,5
Total	71	100,0

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan terakhir adalah Perguruan Tinggi sebanyak 33 orang (46,5%).

## 4) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	6	8,5
Pensiunan	5	7,0
Karyawan Swasta	7	9,9
Mahasiswa	20	28,2
Ibu Rumah Tangga	16	22,5
Lain-Lain	17	23,9
Total	71	100,0

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa sebanyak 20 orang (28,2%).

## 5) Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
$\leq 1.330.000$	46	64,8
$> 1.330.000$	25	35,2
Total	71	100,0

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan kisaran  $\leq 1.330.000$  sebanyak 46 orang (64,7%).

6) Karakteristik responden berdasarkan agama

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan agama di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Agama	Frekuensi	Persentase
Islam	56	78,9
Katolik	10	14,1
Kristen	5	7,0
Total	71	100,0

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan keyakinan beragama islam sebanyak 56 orang (78,9%).

7) Karakteristik responden berdasarkan suku

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan suku di TPP Rumah Sakit Condong Catur

Suku	Frekuensi	Persentase
Jawa	55	77,5
Batak	4	5,6
Sunda	6	8,5
Lain-lain	6	8,5
Total	71	100,0

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan suku Jawa sebanyak 55 orang (77,5%).

## b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di TPP Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	1	1,4
Kurang Puas	19	26,8
Puas	50	70,4
Sangat Puas	1	1,4
Total	71	100

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 50 orang (70,4%).

- c. Rincian unsur pernyataan kuesioner, merupakan persentase jumlah skor yang diperoleh dari jawaban keseluruhan responden (71). Hasilnya ditunjukkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Rincian Jumlah Skor Setiap Pernyataan  
Kuesioner di TPP Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

Pernyataan	Jumlah	
	Skor	Persentase (%)
Kecepatan Pelayanan	199	70,1
Pemberian Informasi	176	62,0
Kepastian Jadwal Pelayanan	214	75,4
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	194	68,3
Kedisiplinan Petugas	215	75,7
Kemampuan Petugas	148	52,1
Kesopanan Petugas	125	44,0
Keramahan Petugas	222	78,2
Tanggung Jawab Petugas	201	70,8
Persyaratan Pelayanan	227	79,9
Prosedur Pelayanan	221	77,8
Kenyamanan Lingkungan	184	64,8
Keamanan Lingkungan	201	70,8
Skor Maximal	284	

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa jumlah skor pernyataan responden yang paling tinggi adalah persyaratan pelayanan sebanyak 79,9% sedangkan yang paling rendah adalah kemampuan petugas (52,1%).

d. Tingkat Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi di TPP Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

No	Dimensi	Nilai	Persentase (%)
1	<i>Responsiveness</i>	132,0	66,0
2	<i>Reliability</i>	143,7	71,8
3	<i>Assurance</i>	171,8	57,3
4	<i>Emphaty</i>	148,9	74,5
5	<i>Tangibles</i>	293,3	73,3

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *Emphaty* sebanyak 148,9 (74,5%) sedangkan yang paling rendah adalah dimensi *Assurance* sebanyak 171,8 (57,3%).

## B. Pembahasan

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik

Tingkat Kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta berdasarkan karakteristik yang paling tinggi adalah sebagian besar mayoritas responden dengan keyakinan beragama islam sebanyak 56 orang (78,9%), sebagian besar responden dengan suku Jawa sebanyak 55 orang (77,5%), dan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 48 orang (67,6%).

Dalam tingkat kepuasan berdasarkan kategori karakteristik pada penelitian Wahyu (2017) dengan judul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”, didapatkan yang paling tinggi berdasarkan karakteristik responden pada jenis kelamin laki-laki dan perempuan berimbang, untuk



kelompok usia 35-39 dan 45-49 tahun, pendidikan SMA, dan pekerjaan Buruh.

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Rumah Sakit Condong Yogyakarta dalam kategori puas sebesar 70,4% sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Laeliah (2017) dengan judul “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Indramayu” didapatkan tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 15,2%, penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2013) dengan judul “Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014” didapatkan bahwa tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 55,55% dan penelitian yang dilakukan oleh Zulfiana (2013) dengan judul Analisa Kepuasan Pasien terhadap Aspek Mutu Pelayanan Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang”, tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 71,4%. Hasil penelitian dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi adalah hasil dari penelitian Zulfiana (2013) kemudian Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta sebanyak 70,4%.

## 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek

Dalam aspek tingkat kepuasan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi di Rumah Sakit Condong Catur adalah persyaratan pelayanan sebanyak 79,9%, pasien mersa persyaratan dalam pelayanan yang diberikan mudah tanpa ada kesulitan. Selain dari aspek yang memengaruhi tingginya kepuasan, ada aspek yang dapat memengaruhi rendahnya kepuasan pasien di Rumah Sakit Condong Catur yaitu kemampuan petugas 52,1%.

Dalam aspek tingkat kepuasan dengan penelitian Ulinuha (2013) yang paling tinggi terhadap aspek mutu sebesar 92,9% dan yang paling rendah terhadap aspek keramahan petugas. Dalam tingkat kepuasan berdasarkan aspek yang paling tinggi adalah penelitian Ulinuha (2013) dalam aspek mutu.

#### 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

Dimensi *Emphaty* menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika petugas mengalaminya (Muninjaya, 2011).

Tingkat persentase kepuasan pasien pada dimensi di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta dimensi yang tertinggi adalah dimensi *Emphaty* sebanyak 74,5% dan terendah yaitu dimensi *Assurance* sebanyak 57,3%.

Pada penelitian Wahyu (2017) didapatkan bahwa yang paling tinggi 62% pada dimensi *Emphaty* dan yang paling rendah 26% pada dimensi *Assurance*. Dari dua penelitian tersebut yang paling tinggi pada tingkat kepuasan berdasarkan dimensi adalah *Emphaty* (74,5%) Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta dan yang paling rendah dimensi *Assurance* penelitian Wahyu.