

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut sejarahnya adalah kelanjutan dari peninggalan pemerintah penjajahan Belanda, terletak disebelah alun-alun Wates. Setelah kemerdekaan keberadaannya tetap dilestarikan, hingga pada tahun 1963 ditetapkan dengan Peraturan Daerah TK II Kulon Progo Nomor 6 Tahun 1963. Saat itu kedudukan rumah sakit masih menjadi satu dengan Dinas Kesehatan Rakyat (DKR).

Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas C dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menkes Nomor 491/SK/V/1994 tentang Peningkatan kelas RSUD Wates milik Pemda Tk II Kulon Progo. Upaya untuk meningkatkan RSUD Wates dalam pengelolaannya agar lebih mandiri terus diupayakan, salah satunya dengan mempersiapkan RSUD Wates menjadi Unit Swadana melalui tahap ujicoba selama 3 tahun. Setelah menjalani ujicoba maka ditetapkan menjadi RSUD Unit Swadana melalui SK Bupati No. 343/2001.

Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 720/Menkes/SK/VI/2010 tentang Peningkatan Kelas RSUD Wates Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo sebagai RSUD kelas B Non Pendidikan pada tanggal 15 Juni 2010. Namun sejak tanggal 19 Januari 2015 berdasarkan SK Menteri Kesehatan No. HK 02.03/I/0085/2015 RSUD Wates sudah menjadi RSUD Kelas B Pendidikan. Sejak berdirinya RSUD Wates telah mengalami pergantian 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 yang unggul dalam pelayanan.

2) MISI

Berikut ini Misi RSUD Wates :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang professional berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 2) Mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien.
- 3) Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman dan harmonis.
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sarana, dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 5) Melindungi dan meningkatkan kesejahteraan karyawan
- 6) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan

c. Fasilitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Wates

1) Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan yaitu pemeriksaan kesehatan yang diberikan kepada pasien, tanpa harus menjalani rawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan di RSUD Wates terdiri dari berbagai poliklinik dan juga dokter yang sesuai dengan spesialisasinya. Berbagai macam poliklinik diantaranya :

- a) Poliklinik Fisioterapi / Rehabilitasi Medik
- b) Poliklinik Kebidanan
- c) Poliklinik Gizi
- d) Poliklinik Penyakit Anak
- e) Poliklinik Penyakit Bedah
- f) Poliklinik Penyakit Dalam
- g) Poliklinik Penyakit Jiwa / Psikiatri

- h) Poliklinik Penyakit Gigi dan Mulut
- i) Poliklinik Penyakit Kulit dan Kelamin
- j) Poliklinik Penyakit Mata
- k) Poliklinik Penyakit THT
- l) Poliklinik Syaraf / Neurologi
- m) Poliklinik Orthopedi

2) Pelayanan Rawat Inap

Instalasi rawat inap memberikan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sedang menderita sakit dan diharuskan untuk menjalani rawat inap di RSUD Wates disesuaikan dengan kebutuhan pasien yang meliputi ruang kelas I, II, III dan ruang kelas utama (VIP), ada 17 bangsal untuk pelayanan rawat inap. Beberapa kasus pasien diharuskan menjalani perawatan rawat inap diruang isolasi untuk mencegah terjadinya penularan ke pasien lain atau untuk melindungi pasien itu sendiri. Ruang kelas rawat inap di RSUD Wates diantaranya :

- a) Kelas Utama (Melati)
- b) Kelas I (Melati, Dahlia, Cempaka, Anggrek, Wijaya Kusuma)
- c) Kelas II (Cempaka, Flamboyan, Wijaya Kusuma, Kenanga)
- d) Kelas III (Anggrek, Bougenvile, Cempaka, Edelwais, Gardenia, Wijaya Kusuma, Kenanga)
- e) Non Kelas III (NICU, Perina Bermasalah, Kamar Bersalin, ICU, MUS, Cempaka Isolasi, Edelwais Isolasi, Gardenia Isolasi, Perina Isolasi, HCU Bougenvil, HCU IGD, HCU Cempaka, Bougenvil Isolasi)

3) Pelayanan Penunjang

Pelayanan penunjang medis adalah pelayanan yang bertujuan membantu menegakkan diagnosa medis. Dengan ditegakkannya diagnosa medis yang tepat, maka pelayanan rawat jalan maupun rawat inap dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Berbagai macam pelayanan penunjang di RSUD Wates diantaranya :

- a) Pelayanan Administrasi

- b) Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenazah
- c) Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
- d) Pelayanan Farmasi (24 jam)
- e) Pelayanan Gizi
- f) Pelayanan Instalasi Laboratorium Klinik (24 jam)
- g) Pelayanan Informasi, Wartel, Koperasi
- h) Pelayanan Instalasi Radiologi
- i) Pelayanan Keuangan (Kasir)
- j) Pelayanan Pemulasaraan Jenazah
- k) Pelayanan Fisioterapi
- l) Pelayanan Hemodialisa
- m) Pelayanan Treadmil
- n) Pelayanan ketertiban dan keamanan

2. Sejarah dan Perkembangan Rekam Medis di RSUD Wates

Sejarah Rekam Medis RSUD Wates dapat diketahui melalui seksi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Pada awal berdirinya, kegiatan pencatatan medis pasien telah mulai dilaksanakan di RSUD Wates. Pasien yang semakin banyak, membuat catatan medis pasien di RSUD Wates semakin hari semakin bertambah banyak pula, sampai akhirnya di RSUD Wates terbentuklah tata kerja dan organisasi rumah sakit yang dinamakan catatan medis. Semakin berkembangnya ilmu dan pengetahuan, maka catatan medis menjadi bidang rekam medis dan kemudian membawahi seksi bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Pada tanggal 1 Januari 2014 Seksi Rekam Medis berubah menjadi Instalasi Rekam Medis. Sejak berdirinya RSUD Wates, tidak hanya nama saja yang berubah, tetapi pimpinan juga mengalami pergantian, antara lain :

- | | |
|----------------------|-------------------|
| a. Bp. Tupin | Tahun 1978 – 1994 |
| b. Bp. Sutrasno | Tahun 1994 – 1997 |
| c. Ibu Sri Yulianti | Tahun 1997 – 2001 |
| d. Ibu Urip Tugiarti | Tahun 2001 – 2004 |
| e. Bp. Tupin | Tahun 2004 – 2005 |

- f. Ibu Sriyamti, A.Md Tahun 2005 – 2006
 g. Bp. Joko Budi S, SKM, M.Kes Tahun 2006 – 2007
 h. Ibu Eny Suratmini, SKM Tahun 2007 – 2013
 i. Ibu Dewi Natalia, A.Md Tahun 2014 - sekarang

B. Hasil penelitian

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuisioner yang berjumlah 98 responden yang telah mendapatkan pelayanan APM pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Wates. Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik responden pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Umur Responden

Kategori Umur	Kepuasan			Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	
≤30 Tahun	2 4,8%	26 61,9%	14 33,3%	42 100,0%
31-40 Tahun	5 23,8%	8 38,1%	8 38,1%	21 100,0%
41-50 Tahun	1 6,2%	9 56,2%	6 37,5%	16 100,0%
>50 Tahun	1 5,3%	12 63,2%	6 31,6%	19 100,0%
Total	9 9,2%	55 56,1%	34 34,7%	98 100,0%

Sumber: Pengolahan data statistik, SPSS 20

Diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan umur yaitu <30 tahun sebanyak 26 orang (61,9%), umur 31-40 tahun sebanyak 8 orang (31,8%), umur 41-50 tahun sebanyak 9 orang (56,2%), dan >50 tahun sebanyak 12 orang (63,2%).

b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.2 Pendidikan Responden

Kategori Pendidikan	Kepuasan			Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	
SD	1 6,7%	10 66,7%	4 26,7%	15 100,0%
SMP	3 18,8%	9 56,2%	4 25,0%	16 100,0%
SMA	3 6,2%	28 58,3%	17 35,4%	48 100,0%
Diploma	2 16,7%	4 33,3%	6 50,0%	12 100,0%
Sarjana	0 0,0%	4 57,1%	3 42,9%	7 100,0%
Total	9 9,2%	55 56,1%	34 34,7%	98 100,0%

Sumber: Pengolahan data statistik, SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan tertinggi pada pendidikan responden didominasi oleh responden yang berpendidikan SMA sebanyak 28 orang (58,3%).

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden

Kategori Pekerjaan	Kepuasan			Total
	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	
Petani/Buruh	3 17,6%	9 52,9%	5 29,4%	7 100,0%
Wiraswasta	0 0,0%	5 75,0%	3 37,5%	8 100,0%
Mahasiswa/Pelajar	0 0,0%	9 75,0%	3 25,0%	12 100,0%
Pegawat Swasta	2 8,0%	12 48,0%	11 44,0%	25 100,0%
PNS/TNI/POLRI	0 0,0%	4 57,1%	3 42,9%	7 100,0%
Tidak Bekerja	3 9,1%	20 60,6%	10 30,3%	33 100,0%
Total	9 9,2%	55 56,1%	34 34,7%	98 100,0%

Sumber: Pengolahan data statistik, SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan pekerjaan responden yaitu tidak bekerja sebanyak 20 orang (60,6%).

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

- a. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan aspek keandalan (*reliability*)

Guna mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran APM di RSUD Wates, pertama kali harus menghitung skor ideal kriterium sebagai pembagi dalam menghitung tingkat kepuasan responden. Untuk menghitung kriterium data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah pertanyaan pada kuesioner ini adalah $3 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriterium untuk aspek *reliability* adalah:

$$\begin{aligned} \text{Skor kriterium} &= 5 \times 3 \times 98 \\ &= 1.470 \end{aligned}$$

Nilai kriterium sebesar 1.470 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah skor total dari masing-masing pertanyaan variabel keandalan (*reliability*) pada kuisisioner, dengan cara merekapitulasi ke dalam tabel.

Tabel 4.4 variabel keandalan (*reliability*)

	Pertanyaan			
	1	2	3	Total
Σ	394	396	397	1.187
%	33,2	33,4	33,4	100

Total skor pengisian kuisisioner dari 3 pertanyaan dan 98 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.187. Angka tersebut di bawah skor kriterium yang seharusnya 1.470. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan (*reliability*) adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriteria}) \times 100\% \\
 &= (1.187/1.470) \times 100\% \\
 &= 0,807 \times 100\% \\
 &= 80,70\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan terhadap aspek keandalan adalah sebesar 80,70%.

- b. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan aspek cepat tanggap (*responsiveness*)

Untuk menghitung kriteria data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah pertanyaan pada kuesioner ini adalah $4 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriteria untuk aspek *responsiveness* adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor kriteria} &= 5 \times 4 \times 98 \\
 &= 1.960
 \end{aligned}$$

Nilai kriteria sebesar 1.960 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah skor total dari masing-masing pertanyaan variabel cepat tanggap (*responsiveness*) pada kuisisioner, dengan cara merekapitulasi ke dalam tabel.

Tabel 4.5 variabel cepat tanggap (*responsiveness*)

	Pertanyaan				Total
	4	5	6	7	
Σ	383	380	384	388	1.535
%	24,95	24,75	25,0	25,30	100

Total skor pengisian kuisisioner dari 4 pertanyaan dan 98 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.535. Angka tersebut di bawah skor kriteria yang seharusnya 1.960. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*) adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\
 &= (1.535/1.960) \times 100\% \\
 &= 0,783 \times 100\% \\
 &= 78,31\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan terhadap aspek keandalan adalah sebesar 78,31%

c. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)

Untuk menghitung kriterium data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah pertanyaan pada kuesioner ini adalah $4 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriterium untuk aspek *assurance* adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor kriterium} &= 5 \times 4 \times 98 \\
 &= 1.960
 \end{aligned}$$

Nilai kriterium sebesar 1.960 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah skor total dari masing-masing pertanyaan variabel jaminan (*assurance*) pada kuisisioner, dengan cara merkapitulasi ke dalam tabel.

Tabel 4.6 variabel jaminan (*assurance*)

	Pertanyaan				
	8	9	10	11	Total
Σ	388	396	389	398	1.571
%	24,69	25,20	24,76	25,35	100

Total skor pengisian kuisisioner dari 4 pertanyaan dan 98 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.571. Angka tersebut di bawah skor kriterium yang seharusnya 1.960. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek jaminan (*assurance*) adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\
 &= (1.571/1.960) \times 100\% \\
 &= 0,801 \times 100\% \\
 &= 80,15\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan terhadap aspek keandalan adalah sebesar 80,15%

d. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan aspek kepedulian (*empathy*)

Untuk menghitung kriterium data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah pertanyaan pada kuesioner ini adalah $6 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriterium untuk aspek *empathy* adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor kriterium} &= 5 \times 6 \times 98 \\
 &= 2.940
 \end{aligned}$$

Nilai kriterium sebesar 2.940 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah skor total dari masing-masing pertanyaan variabel kepedulian (*empathy*) pada kuisisioner, dengan cara merkapitulasi ke dalam tabel.

Tabel 4.7 variabel kepedulian (*empathy*)

	Pertanyaan						
	12	13	14	15	16	17	Total
Σ	399	393	383	344	394	335	2.248
%	17,8	17,5	17,0	15,3	17,5	14,9	100

Total skor pengisian kuisisioner dari 6 pertanyaan dan 98 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 2.248. Angka tersebut di bawah skor kriterium yang seharusnya 2.940. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek kepedulian (*empathy*) adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriteriaum}) \times 100\% \\
 &= (2.248/2.940) \times 100\% \\
 &= 0,764 \times 100\% \\
 &= 76,46\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan terhadap aspek keandalan adalah sebesar 76,46%

e. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)

Untuk menghitung kriteriaum data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah pertanyaan pada kuesioner ini adalah $5 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriteriaum untuk aspek *tangible* adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor kriteriaum} &= 5 \times 5 \times 98 \\
 &= 2.450
 \end{aligned}$$

Nilai kriteriaum sebesar 2.450 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya adalah menghitung jumlah skor total dari masing-masing pertanyaan variabel bukti fisik (*tangible*) pada kuisisioner, dengan cara merkapitulasi ke dalam tabel.

Tabel 4.8 variabel bukti fisik (*tangible*)

	Pertanyaan					
	18	19	20	21	22	Total
Σ	380	372	312	304	404	1.772
%	21,4	21,0	17,6	17,2	22,8	100

Total skor pengisian kuisisioner dari 5 pertanyaan dan 98 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.772. Angka tersebut di bawah skor kriteriaum yang seharusnya 2.450. Tingkat kepuasan pasien terhadap aspek bukti fisik (*tangible*) adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\
 &= (1.772/2.450) \times 100\% \\
 &= 0,723 \times 100\% \\
 &= 72,32\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan terhadap aspek keandalan adalah sebesar 72,32%.

Berdasarkan lima dimensi pelayanan diatas membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan APM di RSUD Wates dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Distribusi tingkat kepuasan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase (%)	Kriteria Kepuasan
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	80,70%	Puas
2.	Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78,31%	Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	80,15%	Puas
4.	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	76,46%	Puas
5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	72,32%	Cukup Puas

Hasil dari distribusi tingkat kepuasan tabel 4.9 diatas, kriteria penilaian rentang skor ideal maka penulis menentukan sebagai berikut:

- 1) Nilai 92,4-110% : Sangat Puas
- 2) Nilai 74,8-92,4% : Puas
- 3) Nilai 57,2-74,8% : Cukup Puas
- 4) Nilai 39,6-57,2% : Kurang Puas
- 5) Nilai 22-39,6% : Tidak Puas

Kriteria kepuasan menunjukkan bahwa total skor tertinggi dari setiap dimensi adalah keandalan (*reliability*) sebesar 80,70%. Sedangkan dari distribusi tingkat kepuasan menunjukkan total skor terendah dari dimensi adalah bukti fisik (*tangible*) sebesar 72,32%.

f. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan secara umum

Untuk menghitung skor kriterium keseluruhan, data yang dibutuhkan adalah nilai maksimal setiap item pertanyaan, jumlah seluruh pertanyaan dan jumlah responden. Nilai maksimal setiap item dalam pertanyaan ini adalah $5 \times$ jumlah seluruh pertanyaan adalah $22 \times$ jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98.

Skor kriterium secara keseluruhan adalah:

$$\begin{aligned}\text{Skor kriterium} &= 5 \times 22 \times 98 \\ &= 10.780\end{aligned}$$

Nilai kriterium sebesar 10.780 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada penghitungan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4.10 Tingkat kepuasan pasien secara umum

Dimensi Kualitas Jasa	Jumlah
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.187
Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1.535
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1.571
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	2.248
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1.772
Total	8.313
Skor Kriterium	10.780

Berdasarkan tabel 4.10 perhitungan total skor dari lima dimensi kualitas jasa adalah 8.313. angka tersebut di bawah skor skoterium yang seharusnya 10.780.

Tingkat kepuasan pasien secara umum adalah:

$$\begin{aligned}\text{Tingkat kepuasan} &= (\text{skor total/skor ideal kriterium}) \times 100\% \\ &= (8.313/10.780) \times 100\% \\ &= 0,771 \times 100\% \\ &= 77,11\%\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui persentase kepuasan pelayanan pendaftaran APM rawat jalan secara umum sebesar 77,11%.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan umur

Karakteristik responden berdasarkan umur yang didapat dari rekapitulasi hasil kuesioner dikelompokkan menjadi beberapa kelompok umur yaitu <30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan >50 tahun. Tingkat kepuasan tertinggi pasien berdasarkan umur didominasi oleh SMA sebanyak 26 orang (61,9%) dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas.

Menurut Sabarguna (2008) dan Tjiptono (2007) semakin tua usia seseorang maka akan semakin puas terhadap pelayanan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan-kekurangan selama menjalin perawatan sehingga bisa dimaklumi.

b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dibagi menjadi beberapa kategori diantaranya SD, SMP, SMA, Diploma, dan Sarjana. Tingkat kepuasan pasien tertinggi berdasarkan karakteristik pendidikan didominasi oleh yaitu SMA sebanyak 28 orang (58,3%) dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas.

Menurut Sabarguna (2008) dan Tjiptono (2007) individu dengan tingkat pendidikan rendah cenderung merasa puas terhadap apa yang diterimanya karena tidak tahu apa yang dibutuhkan. Sedangkan, individu dengan pendidikan lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas.

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu Petani/Buruh, Wiraswasta, Mahasiswa/Pelajar, Pegawai Swasta, PNS/TNI/POLRI, dan Tidak Bekerja maka tingkat kepuasan tertinggi yaitu Tidak Bekerja sebanyak 20 orang (60,6%) dapat dikatakan bahwa pasien merasa puas.

Menurut Sabarguna (2008) dan Tjiptono (2007) individu yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini terjadi karena orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, pasien yang bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit maka semakin banyak waktu yang terbuang dan akan mengurangi pemasukan secara *financial*.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

a. Keandalan (*reliability*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates terhadap aspek keandalan (*reliability*) dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Hasil analisis terhadap aspek keandalan (*reliability*) menyatakan dari skala nilai 1 sampai 5 diperoleh bahwa total skor tertinggi yaitu 397 (33,4%) dimiliki oleh item pertanyaan nomor 3 yang menyatakan “petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan”. Sedangkan total skor terendah yaitu 394 (33,2%) yang dimiliki oleh pertanyaan nomor 1 yang menyatakan “prosedur pendaftaran rawat jalan sangat mudah dan tidak berbelit-belit”.

Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 80,70%.

b. Cepat tanggap (*responsiveness*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*) dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Hasil analisis terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*) menyatakan dari skala nilai 1 sampai 5 diperoleh bahwa total skor tertinggi yaitu 388 (25,30%) dimiliki oleh item pertanyaan nomor 7 yang menyatakan “petugas tanggap dalam membantu pasien”. Sedangkan total skor terendah yaitu 380 (24,75%) yang dimiliki oleh pertanyaan nomor 5 yang menyatakan “bagian pendaftaran melayani dengan cepat”.

Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) sebesar 78,31%.

c. Jaminan (*assurance*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates terhadap aspek cepat tanggap (*responsiveness*) dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Hasil analisis terhadap aspek jaminan (*assurance*) menyatakan dari skala nilai 1 sampai 5 diperoleh bahwa total skor tertinggi yaitu 398 (25,35%) dimiliki oleh item pertanyaan nomor 11 yang menyatakan “petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai dengan keluhan”. Sedangkan total skor terendah yaitu 388 (24,69%) yang dimiliki oleh pertanyaan nomor 8 yang menyatakan “petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada keluarga pasien dan keluarga untuk bertanya”.

Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 80,15%.

d. Kepedulian (*empathy*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates terhadap aspek kepedulian (*empathy*) dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Hasil analisis terhadap aspek kepedulian (*empathy*) menyatakan dari skala nilai 1 sampai 5 diperoleh bahwa total skor tertinggi yaitu 399 (17,8%) dimiliki oleh item pertanyaan nomor 12 yang menyatakan “petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien”. Sedangkan total skor terendah yaitu 335 (14,9%) yang dimiliki oleh pertanyaan nomor 17 yang menyatakan “petugas pendaftaran mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan”.

Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepedulian (*empathy*) sebesar 76,46%.

e. Bukti fisik (*tangible*)

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates terhadap aspek bukti fisik (*tangible*) dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Hasil analisis terhadap aspek bukti fisik (*tangible*) menyatakan dari skala nilai 1 sampai 5 diperoleh bahwa total skor tertinggi yaitu 404 (22,8%) dimiliki oleh item pertanyaan nomor 22 yang menyatakan “petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi”. Sedangkan total skor terendah yaitu 304 (17,2%) yang dimiliki oleh pertanyaan nomor 21 yang menyatakan “jumlah tempat duduk di ruang tunggu loket penjaminan mencukupi”.

Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 72,32%.

f. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan secara umum

Tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Wates dilakukan terhadap 98 responden. Sesuai dengan teori yang diungkapkan Arikunto (2010), bahwa dalam melakukan evaluasi harus ada kriteria pemanding. Oleh karena itu, hasil pengumpulan data yang berupa

skoring total dari pengisian kuisioner oleh 98 responden dibandingkan kriterium atau skor ideal.

Menganalisis lima dimensi kualitas jasa dengan cara menjumlahkan total skor pada setiap dimensi diperoleh hasil 8.313. Hasil tersebut dibandingkan dengan skor kriterium yang sudah ditentukan secara keseluruhan yaitu 10.780. Jadi total skor yang diperoleh sebesar 8.313 masih di bawah skor kriterium yang seharusnya 10.780.

Jadi, kepuasan pasien rawat jalan yang melalui mesin Anjungan Pendaftaran mandiri sebesar 77,11%.

D. Keterbatasan Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini didasarkan hasil isian kuesioner yang diberikan kepada pasien sehingga persepsi pasien terhadap pelayanan pendaftaran sangat beragam.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA