

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

1. Sejarah Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi

Rumah Sakit Umum Bethesda Lempuyangwangi adalah badan hukum milik Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) yang didirikan oleh Sinode Gereja Kristen Jawa (GKJ), Sinode Gereja Kristen Indonesia (GKI) dan Sinode Gereja Kristen Sumatra Bagian Selatan (GKSBS) sebagai gereja pendukung YAKKUM. Awal mula didirikan pada tahun 1926 yang dikenal sebagai Klinik Zuster Prins'. Kemudian berubah fungsi sebagai BIDYANKES Lempuyangwangi pada tahun 1998 yang saat itu merupakan satelit RS Bethesda Yogyakarta. Pada tahun 2000 secara mandiri menjadi “RumahSakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA)”. Kemudian berubah status menjadi Rumah Sakit Umum dengan nama RSU Bethesda Lempuyangwangi pada tahun 2003 hingga sekarang.

2. Visi Misi

Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta memiliki visi misi yaitu:

1. Visi

Menjadi rumah sakit terpercaya, profesional, beralaskan kasih dan menjadi pilihan masyarakat

2. Misi

- a. Menyelenggarakan kesehatan holistik, bermutu, terjangkau, dan berwawasan lingkungan
- b. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang fokus kepada kepuasan pelanggan
- c. Membangun SDM yang kompeten, berkomitmen, dan berkarakter sesuai budaya kerja YAKUM.
- d. Mengelola penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien

3. Jenis Layanan

RSU Bethesda Lempuyangwangi menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan penunjang medik. Fasilitas pelayanan rawat jalan terdiri dari klinik umum, klinik anak, klinik gigi, klinik penyakit dalam, klinik bedah umum, klinik bedah anak, klinik kulit dan kelamin, klinik THT & alergi, klinik konsultasi kesehatan jiwa, klinik jantung, pila clinic (klinik wasir tanpa operasi), klinik psikologi, serta lempuyangwangi *skin & slimming care*. Fasilitas pelayanan rawat inap terdiri dari ruang perawatan kelas VIP, kelas I, kelas II, kelas III, serta kelas III (ibu). Fasilitas pelayanan penunjang medik terdiri dari fisioterapi, laboratorium (hematologi, kimia klinik, urincanalisa, analisa feses, imunologi, cytologi, KOH, patologi klinik, patologi anatomi), farmasi 24 jam, radiologi (rontgen dan USG), pelayanan gizi dan konsultasi gizi, rekam medik, serta instalasi gawat darurat 24 jam.

B. Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer melalui kuisisioner untuk mengetahui gambaran umum responden, penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap 60 responden yang merupakan pasien umum instalasi rawar jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Berikut penulis sajikan mengenai jawaban responden atas dasar karakteristik:

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden terdiri dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	22	37%
2	Perempuan	38	63%
	Total	60	100%

Sumber : Data Primer (2023)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang menjadi sampel, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang atau sebesar 37%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau sebesar 63%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan (63%).

2. Usia Responden

Hasil distribusi usia responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-30 tahun	16	27,7%
2	31-45 tahun	33	55%
3	46-60 tahun	11	18,3%
4	61-75 tahun	0	0
Total		60	100%

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dari 60 responden, terdapat mayoritas usia 31-45 tahun dengan 33 orang atau 55% dan paling sedikit usia 46-60 tahun dengan 11 orang atau 18,3. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien berusia 31 smpa 45 tahun (55%).

3. Pendidikan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi terhadap tingkat pendidikan responden seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sekolah	1	1,7%
2	Tamat SD	8	13,3%
3	Tamat SLTP	23	38,3%
4	Tamat SLTA	28	46,7%
Total		60	100%

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dari 60 responden yang dijadikan sampel penelitian, memiliki mayoritas pendidikan terakhir SLTA sebanyak 28 orang atau 46,7% dan memiliki tingkat pendidikan paling sedikit tidak sekolah

sebanyak 1 orang atau sebesar 1,7%. Dapat ditarik kesimpulan jumlah responden paling banyak adalah tamat SLTA (46,7%).

C. Hasil Penelitian

1. Kualitas pelayanan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyang Wangi Yogyakarta Tahun 2023.

- a. Keandalan

Tabel 4. 4 Kualita Pelayanan Dimensi Keandalan

Tingkat Kepuasan	Keandalan	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	6	10,1
Puas	53	89,9
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi reliabilitas memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 53 (89,9%), dan kategori cukup puas dengan 6 (10,1%) jawaban.

- b. Daya Tanggap

Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggaap

Tingkat Kepuasan	Daya Tanggap	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	11	18,6
Puas	48	81,4
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi daya tanggap memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 48 (81,4%), dan kategori cukup puas dengan 11 (18,6%) jawaban.

- c. Jaminan

Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan

Tingkat Kepuasan	Jaminan	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	18	30,5
Puas	41	69,5
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi jaminan memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 41 (69,5%), dan kategori cukup puas dengan 18 (30,5%) jawaban.

d. Empati

Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Dimensi Empati

Tingkat Kepuasan	Empati	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	20	33,8
Puas	39	66,2
Total	559	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi empati memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 39 (66,2%), dan kategori cukup puas dengan 20 (33,8%) jawaban.

e. Bukti Fisik

Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik

Tingkat Kepuasan	Bukti Fisik	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	3	5
Puas	56	95
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi bukti fisik memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 56 (95%), dan kategori cukup puas dengan 3 (5%) jawaban.

Hasil analisis data responden terhadap kualitas di bagian pendaftaran terhadap semua dimensi.

Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit

Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Baik	24	40.7
2	Baik	35	59.3
	Total	59	100

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari kualitas pelayanan secara umum menunjukan responden dengan menilai tidak baik terdapat 24 responden (40,7%), dan menilai baik terdapat 35 responden (59,3%).

2. Kepuasan psaien di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta Tahun 2023.

a. *Overall Satisfaction*

Tabel 4. 10 Kepuasan Pelayanan Dimensi *Overall Staisfaction*

<i>Overall Satisfaction</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	43	72,8
Puas	16	27,2
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukan pada dimensi *overall satisfaction* memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori cukup puas 43 (72,8%), dan kategori puas dengan 16 (27,2%) jawaban.

b. *Expectation*

Tabel 4. 11 Kepuasan Pelayanan Dimensi *Expectation*

<i>Expectation</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	13	22
Puas	46	78
Total	59	100.0

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukan pada dimensi *expectation* memilik mayoritas jawaban responden dengan kategori puas 46 (78%), dan kategori cukup puas dengan 13 (22%) jawaban.

c. *Experience*Tabel 4. 12 Kepuasan pelayanan dimensi *Experience*

Tingkat Kepuasan	<i>Experience</i>	
	Frekuensi	Presentasi
Cukup Puas	29	49,2
Puas	30	50,8
Total	59	100.0

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan pada dimensi *overall satisfaction* memiliki jawaban responden dengan kategori cukup puas 29 (49,2%), dan kategori puas dengan 30 (50,8%) jawaban.

Hasil analisi data responden terhadap kepuasan di bagian pendaftaran terhadap semua dimensi.

Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

No	Variabel Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak puas	22	37.3
2	Puas	37	62.7
	Total	59	100

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari kepuasan secara umum menunjukkan responden dengan menilai tidak puas terdapat 22 responden (37.3%), dan menilai puas terdapat 37 responden (62.7%).

3. Hubungan kualitas pelayanan dibagian pendafatran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta tahun 2023.

Tabel 4. 14 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

No	KUALITAS	KEPUASAN				Total		P
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1	Tidak Baik	13	22	11	18.6	24	40.7	0,026
2	Baik	9	15.3	26	44.1	35	59.3	
	Total	22	37.3%	37	62.7%	59	100	

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 59 responden, memiliki mayoritas jawaban dengan kategori baik dan puas sebanyak 26

(44.1%) dan jawaban paling sedikit dengan kategori baik dan tidak puas 9 (15.3%) jawaban.

Analisis bivariat dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Dalam rangka menguji hipotesis digunakan uji *Chi-Square* dengan program SPSS *for windows* untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut hasil analisis pengaruh Kualitas Pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta tahun 2023. Berdasarkan uji *Chi-square* yang dilakukan terhadap pasien rawat jalan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta tahun 2023 ditemukan nilai sig 0,026 yang berarti $< 0,05$ maka H_0 di terima. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta tahun 2023.

D. Pembahasan

1. Karakteristik Responden di bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan mayoritas Jenis kelamin responden perempuan sebanyak 38 (63%) sedangkan laki-laki 22 (37%) responden. Dibagian umur memiliki mayoritas usia 31-45 tahun sebanyak 33 responden (55%). Hal ini dikarenakan pasien yang berumur 31-45 tahun termasuk golongan produktif semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi. Dibagian pendidikan terakhir mempunyai mayoritas tamat SLTA sebanyak 28 responden (46,7%).

Karakteristik pasien adalah ciri khas yang dimiliki setiap pasien yang membedakannya dengan pasien lain yang terdiri atas jenis kelamin, umur,

pekerjaan, penghasilan dan status ekonomi, pendidikan, dan sumber biaya pengobatan (Kusumapradja, 2013). Menurut Ibraheem, (2013) faktor demografi yang berhubungan signifikan dengan penilaian kualitas antara lain jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan.

2. Kualitas pelayanan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesada Lempuyangwangi Yogyakarta

Penilaian terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien merupakan jawaban responden terhadap penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan yang diberikan. Sebagian besar masyarakat membutuhkan produk yang berkualitas tetapi mereka lebih senang menikmati pelayanan. Sehingga berdasarkan jawaban pasien inilah yang akan menjadikan kualitas pelayanan ini dapat dinilai dengan baik.

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa jawaban responden terhadap penilaian kualitas pelayanan secara umum yang di bagian pendaftaran pasien yang menilai baik yaitu sebanyak 35 orang atau (40.7%) dan yang menilai tidak baik yaitu sebanyak 24 orang atau (59.3%), sehingga hal ini tentunya menjadi perhatian khusus bagi peneliti meskipun secara keseluruhan terlihat responden banyak yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2011) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipresepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan di presepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipresepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidak nya kualitas jasa tergantung

pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing-masing dimensinya yang terlihat pada penjelasan dibawah ini :

a. Kualitas pelayanan pada dimensi reliabilitas

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien” dan “Petugas melayani pasien dengan cepat dan tidak berbelit-belit”.

Menurut Parasuraman (2001) Mengatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Dengan adanya kualitas pelayanan pada dimensi Reliabilitas ini yang telah dinilai baik oleh responden diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat selalu lebih meningkatkan lagi kehandalan yang diberikan saat ini sehingga bagian pendaftaran pasien dapat mempertahankan kualitas yang diberikan kepada responden.

b. Kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik

tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran memiliki sikap simpatik” namun pada pernyataan “Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien” responden menyatakan baik. Tentunya hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti walaupun secara keseluruhan sudah baik.

Menurut Kotler (2016) menyatakan bahwa *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan petugas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Afifah, 2017).

Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dirasa kurang baik dikarenakan kurangnya tenaga SDM yang ada di bagian pendaftaran, hal ini tentunya menjadikan salah satu penyebab kecepatan kualitas pelayanan dalam menanggapi keluhan pasien berkurang. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi Daya Tanggap menjadi lebih baik lagi peneliti mengharapkan untuk penambahan tenaga SDM yang dapat memuaskan pasien tanpa ada keluhan lagi yang dirasakan responden.

c. Kualitas pelayanan pada dimensi jaminan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket melakukan pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan” dan “antrian/waktu tunggu pasien terlalu

lama".Tentunya hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti walaupun secara keseluruhan sudah baik.

Menurut Febriawati, (2013) waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekammedis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan akan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi kualitas pasien di masa mendatang. Dimensi jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin (Herlambang, 2016).

Menurut peneliti, tingginya persentase kualitas pelayanan yang tidak baik dari Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta merupakan cerminan bahwa Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta sesungguhnya masih belum mampu untuk memberikan kualitas yang baik dan memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian penting untuk di pertimbangkan oleh Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta dengan hal ini, khususnya juga di bagian pendaftaran pasien rawat jalan agar sesegera mungkin membenahi kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan atau seminar tentang peningkatan pengetahuan tenaga petugas pendaftaran, khususnya di bagian pendaftaran pasien rawat jalan agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh rumah sakit dan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri.

d. Kualitas pelayanan pada dimensi empati di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi empati yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket pendaftaran sopan dalam melayani pasien” dan “antrian petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien” Tentunya hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti walaupun secara keseluruhan sudah baik.

Menurut Tjiptono (2011) Empati (*Emphaty*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati (*empathy*) merupakan kepedulian dalam memberikan perhatian penuh, komunikasi yang baik. Dimensi empati dapat dinilai dari kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, berpenampilan rapi serta keramahan petugas (Herlambang, 2016).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh responden ini disebabkan karena petugas di bagian pendaftaran kurang menghargai mereka dan jarang sekali petugas di bagian pendaftaran menyapa pasien yang telah selesai mendaftar saat petugas bagian pendaftaran keluar ruang pendaftaran. Diharapkan agar di bagian pendaftaran pasien dapat memberikan perhatian (empati) yang lebih kepada pasien sehingga bagian pendaftaran dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien serta dapat meningkatkan kepuasan pasien.

e. Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yang ada

di bagian pendaftaran pasien dinilai baik. Responden menilai baik tentang “Petugas loket berpenampilan menarik”, “ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman” dan “petugas loket berpenampilan rapi”.

Menurut Tjiptono (2011) Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu bentuk nyata secara fisik yang digunakan pegawai sesuai dengan manfaatnya sehingga dapat dirasakan oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga mendapatkan rasa puas dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan (Nursalam, 2014).

Dengan adanya mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik ini yang telah dinilai baik oleh responden diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik yang ada saat ini agar pasien merasa lebih nyaman sehingga kualitas pelayanan yang ada akan lebih meningkat.

3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa jawaban responden terhadap penilaian kepuasan secara umum yang di bagian pendaftaran pasien yang puas sebanyak 22 orang atau (57.3%) dan pasien yang tidak puas yaitu sebanyak 37 orang atau (62.7%).

Menurut Tjiptono (2005) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelangganya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/intitusi.

Menurut Notoadmojo (2018) tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Menurut Siagan dalam Mariana (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing-masing dimensinya pada penjelasan di bawah ini :

- a. Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Overall Satisfaction* Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kepuasan pasien pada dimensi *overall satisfaction* dinilai puas tentang “Fasilitas fisik (gedung, loket, ruang tunggu, dll) yang saya terima di rumah sakit ini memuaskan” namun pada pernyataan “Saya puas atas pelayanan kesehatan di rumah sakit ini”. adanya persentase belum puas tentunya hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti meskipun secara keseluruhan sudah dinilai puas.

Menurut Tjiptono (2011) kepuasan pelanggan keseluruhan merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap jasa atau produk.

Dijelaskan pada tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden dengan pendidikan terakhir SLTA. Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah umumnya hanya menerima saja pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa mempunyai harapan yang tinggi atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu kepuasan pun mudah didapatkan.

b. Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Expectation* Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kepuasan pasien pada dimensi *expectation* dinilai puas tentang “saya yakin kesehatan saya membaik jika dirawat di rumah sakit ini”, “saya berfikir saya nyaman saat melakukan pendaftaran”.

Menurut Muninjaya (2004) kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang di berikan.

Dengan adanya kepuasan pada dimensi *expectation* ini diharapkan agar kepuasan pasien pada dimensi *expectation* (tingkat kepuasan terhadap pelayanan apa bila dibandingkan dengan jasa sejenis) dapat ditingkatkan lagi.

c. Kepuasan Pasien Pada Dimensi *Experience* Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kepuasan pasien pada dimensi *experience* memiliki jawaban cukup puas dengan 29 jawaban (49,2%) dan puas dengan 30 jawaban (50,8%) .

Menurut Tjiptono (2005) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan akan membangun kesetiaan pelanggan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/institusi.

Dengan adanya kepuasan pada dimensi *experience* ini diharapkan agar kepuasan pasien pada dimensi *expeerience* (tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan) dapat ditingkatkan lagi.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dibagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa uji statistik *chi-square* dengan hasil 0,026 atau $< 0,05$ maka ada hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran dengan kepuasn pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan.

Menurut Tjiptono (2011) kepuasan atau ketidakpuasan purnabeli seseorang ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara ekspetasi awal (atau standart pembanding lainnya) dan presepsi terhadap kinerja produk aktual setelah pemakaian produk. Jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, makan akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, mereka akan betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol, dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta member rekomendasi kepada rekan-rekannya.

Dari hasil penelitian diketahui masih ada kualitas pelayanan yang belum mampu terpenuhi, yakni pada dimensi daya tanggap, jaminan, empati. Oleh karena itu dengan mengetahui karakteristik pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di bagian pendaftaran dari kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, diharapkan pimpinan Rumah Sakit mampu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak

pada kepuasan pasien. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta akan meningkatkan pula jumlah kunjungan rawat jalan, karena tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdampak pada meningkatnya kunjungan rawat jalan.

E. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Kuisisioner dalam penelitian ini masih sepenuhnya mengadopsi dari penelitian sebelumnya, hal ini terjadi karna keterbatasan waktu dalam penelitian.
2. Adanya jawaban yang tidak valid sehingga mengurangi jumlah sampel yang sudah di tentukan. Tentunya hal ini menjadi sebuah keterbatasan karena tidak sesuai harapan peneliti.