

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Rumah Sakit**

Berawal dari keprihatinan akan umat Islam serta bangsa ini pada umumnya, juga demi tegaknya Dakwah Salafiyah yang betul-betul menjalankan ajaran Islam itu menurut Al-Qur'an dan Sunnah, dan tidak dicampuri atau dikotori oleh kesyirikan dan bid'ah pada khususnya, maka Yayasan Majelis At-Turots Al-Islamy yang berkedudukan di kompleks Pondok Pesantren Islamic Centre Bin Baz (ICBB) di Karanggayam, desa Sitimulyo, kecamatan Piyungan, kabupaten Bantul berkeinginan berpartisipasi dan peduli kepada masyarakat untuk mendirikan sarana kesehatan yang benar-benar menjadi rumah sakit Islam yang menjalankan syari'at Islam.

Berlokasi di dukuh Klaci I desa Margoluwih kecamatan Seyegan kabupaten Sleman, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta menempati areal seluas sekitar 3.159 m<sup>2</sup> (wakaf Bapak H. Mas'udi asal Godean), dibangun pada tahun 2000 atas biaya seorang muhsinin (donatur) dari Kuwait, Nu'man al-Utsman melalui Jum'iyah Ihya At-Turots Maktab Indonesia yang saat itu masih bernama Lajnah Khairiyah Musytarakah.

Pada tanggal 29 Februari 2002, diresmikan oleh Dewan Penyantun Dana dari Kuwait dan Perwakilan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, serta dihadiri pula oleh warga masyarakat yang ada di wilayah kecamatan Seyegan kabupaten Sleman. Pada April 2002 mulai beroperasi dan melayani masyarakat sebagai Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB). Babak baru sejarah Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dimulai dengan dikeluarkannya Surat Izin Penyelenggaraan Rumah Bersalin.

Kemudian ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum (RSU) diberikan kepada Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berdasarkan izin operasional dari Bupati Sleman dengan keluarnya Izin Sementara Penyelenggaraan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman melalui

Surat Keputusan Nomor: 503/0786/DKS/2008 tertanggal 1 April 2008 yang kemudian diperpanjang dengan dikeluarkannya surat bernomor : 503/1647a yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Sleman pada tanggal 18 Mei 2009. Dalam perkembangannya, rumah sakit ini telah mengalami beberapa kali pergantian pucuk pimpinan (Direktur) yaitu :

- a. Pada masa Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB):
  - 1) dr. Sagiran, M.Kes (2001)
  - 2) dr. Nurrahman (2002)
  - 3) dr. Dendi Artstetrianto (2004)
- b. Pada masa Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA):
  - dr. Dendi Artstetrianto (2007)
- c. Pada masa Rumah Sakit Umum (RSU):
  - 1) dr. Badrul Munir Jauhari (2008 – Juli 2016)
  - 2) dr. Ratna Ekawati (Agustus 2016- 25 Oktober 2017)
  - 3) dr. H. Salman Santosa (26 Oktober 2017-Sekarang)

## 2. Visi dan Misi Rumah Sakit

### Visi :

Menjadi rumah sakit umum pilihan di daerah Sleman barat, yang memiliki pelayanan sesuai syariat Islam dengan pelayanan yang berfokus pada pasien (patient centered care).

### Misi:

- a. Menerapkan nilai-nilai Islam ke dalam seluruh aspek pelayanan dan manajemen rumah sakit.
- b. Mewujudkan pelayanan yang profesional dan budaya *patient safety* pada semua unit.
- c. Meningkatkan kepuasan, menjaga kelayakan, dan peningkatan jumlah pasien baru.
- d. Mewujudkan pengembangan diklat, SDM, dan peningkatan sarana prasarana rumah sakit.

### 3. Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy meliputi Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Apotek, Instalasi Farmasi, Fisioterapi, dan *General Check Up*.

#### B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang di dalamnya terdapat 13 pernyataan, dari 13 pernyataan tersebut terdiri atas 7 pernyataan *favourable* dan 6 pernyataan *unfavourable* dengan mengambil sampel sebanyak 171 Responden Pasien Rawat Jalan BPJS yang ada di RSUD At-turots Al-islamy Yogyakarta. Teknik *sampling* pada penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* di mana peneliti mendapatkan sampel secara kebetulan pasien yang mendaftar pelayanan di rumah sakit pada saat itu yang sesuai dengan kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden. Dengan hasil penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

#### 1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS

Tingkat kepuasan responden pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-islamy Yogyakarta pada tanggal 22 Mei 2019 sampai dengan tanggal 28 Mei 2019.

Gambaran tingkat kepuasan pasien adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Responden**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas (13-26)	26	15,2
Puas (27-39)	113	66,1
Sangat Puas (40-52)	32	18,7
Total	171	100,0

Tabel 4.1 Menunjukkan bahwa yang terbanyak responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 113 orang (66,1%).

## 2. Karakteristik Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Frekuensi	Persentase
17-25 Tahun	22	12,9
26-35 Tahun	44	25,7
36-45 Tahun	70	40,9
46-55 Tahun	35	20,5
Total	171	100,0

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa responden yang terbanyak berusia 36-45 tahun sebanyak 70 orang (40,9%).

**Tabel 4.3 Rincian Frekuensi Kelompok Umur**

Kelompok Umur (Tahun)	Kategori Tingkat Kepuasan			Frekuensi
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
<b>17-25</b>	1	21	0	22
<b>26-35</b>	6	31	7	44
<b>36-45</b>	9	45	16	70
<b>46-55</b>	7	22	6	35
<b>Total</b>	23	119	29	171

Tabel 4.3 Menunjukkan Tingkat Kepuasan terbanyak dalam kategori umur puas sebanyak 119 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah-SD	34	19,9
SMP/SMA	113	66,1
Akademi/Perguruan Tinggi	24	14
<b>Total</b>	171	100,0

Tabel 4.4 Menunjukkan bahwa yang terbanyak responden dengan jenjang pendidikan terakhir adalah SMP/SMA sebanyak 113 orang (66,1%).

**Tabel 4.5 Rincian Frekuensi Kelompok Pendidikan**

Pendidikan	Kategori Tingkat Kepuasan			Frekuensi
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Tidak Sekolah atau SD	8	20	6	34
SMP atau SMA	9	84	20	113
Akademi atau Perguruan Tinggi	6	15	3	24
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>119</b>	<b>29</b>	<b>171</b>

Tabel 4.5 Menunjukkan Tingkat Kepuasan terbanyak dalam kategori pendidikan puas sebanyak 119 responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS, TNI, POLRI	14	8,2
Pegawai Swasta	55	32,2
Buruh	42	24,6
Tani	29	16,9
Lain-lain	10	5,8
Tidak Bekerja	21	12,3
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100,0</b>

Tabel 4.6 Menunjukkan bahwa yang terbanyak responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 55 orang (32,2%).

**Tabel 4.7 Rincian Frekuensi Kelompok Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Kategori Tingkat Kepuasan			Frekuensi
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
PNS,TNI,POLRI	5	7	2	14
Pegawai Swasta	9	39	7	55
Buruh	4	27	11	42
Tani	4	19	6	29
Lain-Lain	0	9	1	10
Tidak Bekerja	1	18	2	21
Total	23	119	29	171

Tabel 4.7 Menunjukkan Tingkat Kepuasan terbanyak dalam kategori pekerjaan sebanyak 119 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan adalah seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan**

Penghasilan	Frekuensi	Persentase
$\leq 1.846.400$	132	77,2
$> 1.846.400$	39	22,8
Total	171	100,0

Tabel 4.8 Menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan  $\leq 1.846.400$  sebanyak 132 orang (77,2%).

**Tabel 4.9 Rincian Frekuensi Kelompok Penghasilan**

Penghasilan	Kategori Tingkat Kepuasan			Frekuensi
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
$\leq 1.846.400$	17	93	22	132
$> 1.846.400$	6	26	7	44
Total	23	119	29	171

Tabel 4.9 Menunjukkan Tingkat Kepuasan terbanyak dalam kategori penghasilan puas sebanyak 119 responden.

### 3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Aspek

#### a. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Reliability*

Kepuasan pasien dari aspek *Reliability* yang terdiri atas tiga pernyataan yaitu nomor pernyataan 4, 7, dan 11. Skor tertinggi  $3 \times 4 = 12$  dan skor terendah  $3 \times 1 = 3$ .

Kepuasan pasien dari aspek *reliability* seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.10 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Reliability***

<i>Reliability</i>		
Tingkat kepuasasn	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kurang Puas (3-6)</b>	41	24
<b>Puas (7-9)</b>	94	54,9
<b>Sangat Puas (10-12)</b>	36	21,1
<b>Total</b>	171	100,0

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 94 orang (54,9%).

#### b. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Assurance*

Kepuasan asien dari aspek *Assurance* yang terdiri atas empat pernyataan yaitu nomor pernyataan 5, 6, 8, dan 10. Skor tertinggi  $4 \times 4 = 16$  dan skor terendah  $4 \times 1 = 4$ .

Kepuasan pasien dari aspek *assurance* seperti tabel di bawah ini.



**Tabel 4.11 Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance**

<i>Assurance</i>		
Tingkat kepuasasn	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kurang Puas (4-8)</b>	19	11,1
<b>Puas (9-12)</b>	101	59,1
<b>Sangat Puas (13-16)</b>	51	29,8
<b>Total</b>	171	100,0

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 101 orang (59,1%).

### c. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangibles*

Kepuasan pasien dari aspek *tangibles* yang terdiri atas dua pernyataan yaitu nomor pernyataan 12 dan 13. Skor tertinggi  $2 \times 4 = 8$  dan skor terendah  $2 \times 1 = 2$ .

Kepuasan pasien dari aspek *tangibles* seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.12 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangibles***

<i>Tangibles</i>		
Tingkat kepuasasn	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kurang Puas (2-4)</b>	25	14,6
<b>Puas (5-6)</b>	131	76,6
<b>Sangat Puas (7-8)</b>	15	8,8
<b>Total</b>	171	100,0

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa responden terbanyak mengatakan puas yaitu 131 orang (76,6%).

#### d. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty*

Kepuasan pasien dari aspek *Emphaty* yang terdiri atas dua pernyataan yaitu nomor pernyataan 1 dan 9. Skor tinggi  $2 \times 4 = 8$  dan skor terendah  $2 \times 1 = 2$ .

Kepuasan pasien dari aspek *emphaty* seperti tabel di bawah ini.

**Tabel 4.13 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty***

<i>Emphaty</i>		
Tingkat kepuasasn	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kurang Puas (2-4)</b>	3	1,8
<b>Puas (5-6)</b>	105	61,4
<b>Sangat Puas (7-8)</b>	63	36,8
<b>Total</b>	171	100,0

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 105 orang (61,4%).

#### e. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Responsiveness*

Kepuasan pasien dari aspek *Responsiveness* yang terdiri atas dua pernyataan yaitu dengan pernyataan 2 dan 3. Skor tertinggi  $2 \times 4 = 8$  dan skor terendah  $2 \times 1 = 2$ .

Kepuasan pasien dari aspek *responsiveness* seperti tabel dibawah ini.

**Tabel 4.14 Kepuasan Pasien Berdasarkan *Responsiveness***

Tingkat kepuasasn	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kurang Puas (2-4)</b>	14	8,2
<b>Puas (5-6)</b>	125	73,1
<b>Sangat Puas (7-8)</b>	32	18,7
<b>Total</b>	171	100,0

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas yaitu 125 orang (73,1%).

### C. Pembahasan

#### 1. Gambaran Tingkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta

Menurut Muninjaya (2011) kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Ditinjau dari tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS, 26 (15,2%) pasien menyatakan kurang puas, 113 (66,1%) pasien menyatakan puas, dan 32 (18,7%) pasien menyatakan sangat puas.

Sedangkan hasil penelitian Rindi Aldila Arianto (2017), menunjukkan hasil 70,2% dalam kategori puas dan 29,8% dalam kategori tidak puas.

Sekilas nampaknya hasil penelitian Arianto (2017) lebih baik daripada hasil peneliti, namun hasil peneliti Arianto hanya dibagi 2 kategori, sedangkan hasil penelitian peneliti dibagi dalam 3 kategori.

#### 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan, dan Penghasilan.

a. Kepuasan pasien merupakan salah satu variabel penting yang memengaruhi kepercayaan pasien terhadap lembaga pemberi pelayanan

kesehatan. Menurut Sabarguna (2004) dan Tjiptono (2007) faktor-faktor dasar yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu karakteristik pasien, sebagai berikut:

1) Umur

Semakin tua usia seseorang maka akan semakin puas terhadap pelayanan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan sehingga bisa dimaklumi.

2) Pendidikan

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.

3) Pekerjaan

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*.

4) Penghasilan

Semakin tinggi penghasilan pasien maka pasien akan cenderung mengeluarkan biaya yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang memberikan kepuasan baginya.

b. Berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan kepada 171 sampel data kepuasan pasien rawat jalan BPJS di RSUD At-turots Al-Islamy Yogyakarta dilihat dari karakteristik ditemukan hasil sebagai berikut.

1) Umur

Kelompok umur yang paling banyak adalah berusia 36-45 tahun sebanyak 70 (40,9%) yang terdiri dari 9 responden kategori kurang puas, 45 responden kategori puas, dan 16 responden kategori sangat puas. Sedangkan hasil penelitian Lovita (2016), paling banyak berusia 51-60 tahun sebanyak (32,6%).

Karena analisis hanya univariat, maka tidak dapat diketahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kelompok umur.

2) Pendidikan

Jenjang pendidikan yang terbanyak adalah SMP/SMA sebanyak 113 (66,1%) yang terdiri dari 9 responden kategori kurang puas, 84 responden kategori puas, dan 20 responden kategori sangat puas. Sedangkan hasil penelitian Lovita (2016), sebagaimana besar responden tidak sekolah-SD dan SMA masing-masing sebesar (32,2%).

Karena analisis hanya univariat, maka tidak dapat diketahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan jenjang pendidikan.

3) Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang terbanyak sebagai pegawai swasta sebanyak 55 (32,2%) yang terdiri dari 9 responden kategori kurang puas, 39 responden kategori puas, dan 7 responden kategori sangat

puas. Sedangkan hasil penelitian Lovita (2016), sebagian besar bekerja sebagai buruh sebanyak (45,4%).

Karena analisis hanya univariat, maka tidak dapat diketahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan jenjang pekerjaan.

#### 4) Penghasilan

Berdasarkan penghasilan bahwa mayoritas penghasilan di bawah UMR sebanyak 132 (77,2%) yang terdiri dari 17 responden kategori kurang puas, 93 responden kategori puas, dan 22 responden kategori sangat puas. Sedangkan hasil penelitian Lovita (2016), mayoritas penghasilan di bawah UMR sebanyak (82,4%). Sehingga dari hasil kedua penelitian tersebut, bahwa hasil penelitian Lovita lebih banyak yang berpenghasilan di bawah UMR.

Karena analisis hanya univariat, maka tidak dapat diketahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan jenjang penghasilan.

### 3. **Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, Berdasarkan Lima Aspek *Reliable, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness.***

a. Menurut Muninjaya (2011) kepuasan merupakan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggannya (pasien atau kelompok masyarakat). Kelima dimensi mutu meliputi :

#### 1) *Reliable* (Keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan. Untuk meningkatkan *reliability* jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no*

*mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff*.

2) *Asurance* (Jaminan)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit atau puskesmas dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, serta perbaikan sistem renumerasinya atau pembayaran upah.

3) *Tangibles* (Tampilan fisik)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, dsb.

4) *Emphaty* (Empati)

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

5) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna.

- b. Berdasarkan hasil kuisioner yang dibagikan kepada 171 sampel diperoleh hasil sebagai berikut.

1) Kepuasan pasien berdasarkan *Reliability*

Berdasarkan aspek *Reliability* bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 94 (54,9%). Sedangkan hasil penelitian Arianto (2017), dengan kategori puas 75% dan tidak puas 25%. Sekilas tampak hasil penelitian Arianto lebih baik, tetapi penelitian arianto hanya di bagi dalam 2 kategori puas dan tidak puas.

2) Kepuasan Pasien Berdasarkan *Assurance*

Berdasarkan aspek *Assurance* bahwa responden terbanyak mengatakan puas sebanyak 101 (59,1%). Sedangkan hasil penelitian Arianto (2017), dengan kategori puas 81% dan tidak puas 19%. Sekilas tampak hasil penelitian Arianto lebih baik, tetapi penelitian Arianto hanya di bagi dalam 2 kategori puas dan tidak puas.

3) Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangibles*

Berdasarkan aspek *Tangibles* bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 131 (76,6%). Sedangkan hasil penelitian Arianto (2017), dengan kategori puas 84,5% dan tidak puas 15,5%. Sekilas tampak hasil penelitian Arianto lebih baik, tetapi penelitian Arianto hanya di bagi dalam 2 kategori puas dan tidak puas.

4) Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty*

Berdasarkan aspek *Emphaty* bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 105 (61,4%). Sedangkan hasil penelitian Arianto (2017), dengan kategori puas 13,1% dan tidak puas 86,9%. Sekilas tampak hasil penelitian Arianto memiliki hasil yang kurang baik, hal ini sesuai dengan jawaban responden bahwa petugas BPJS memberikan pelayanan yang berbeda kepada pasien BPJS.

5) Kepuasan Pasien Berdasarkan *Responsiveness*

Berdasarkan aspek *Responsiveness* bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 125 (73,1%). Sedangkan hasil penelitian Arianto (2017), dengan kategori puas 89,3% dan tidak puas 10,7%. Sekilas tampak hasil penelitian Arianto lebih baik, tetapi penelitian Arianto hanya di bagi dalam 2 kategori puas dan tidak puas.



#### **D. Keterbatasan**

Dalam pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian tersebut meliputi:

1. Dalam pengisian kuesioner pasien mengisi pernyataan cukup lama sehingga membutuhkan bantuan dari teman.
2. Analisis hanya univariat sehingga tidak dapat mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik pasien.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA