

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil**

##### 1. Gambaran Umum Rumah Sakit di Rumah Sakit Panti Rini

###### a. Sejarah Rumah Sakit Panti Rini

Pada awal mula Rumah Sakit Panti Rini bernama Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin yang dirintis oleh Pastor J.Hovens,SJ dan Dewan Paroki Kalasan. Pada tahun 1967 pengelolaan Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin, diserahkan kepada Kongregasi Suster-suster Cinta Kasih Carolus Borromeus. Bertugas menerima keputusan mengelola Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin tersebut, RS.Alexia, CB dan Sr.Julia CB. Pada tahun 1968 Kongregasi Suster-suster CB menyerahkan pengelolaan Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin ini kepada Yayasan Panti Rapih dengan harapan mempermudah dalam pengurusan perizinan dan memperlancar pengelolaan operasional dan disetujui oleh Pastor Widiyono, SJ selaku Pastor Paroki Kalasan. Perkembangan selanjutnya Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Panti Rini yang semula menempati Pastoran Marganingsih Kalasan, berpindah lokasi disebelah timur Gereja, di atas tanah seluas 2345 m<sup>2</sup> dan 1.140 m<sup>2</sup> yang dibeli oleh Kongregasi bersama Yayasan Panti Rapih dari tiga keluarga.

Pada 10 Agustus 1972, Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Panti Rini yang baru diberkati oleh Kardinal Yustinus Darmoyuwono, Pr dan resmi dibuka oleh Bapak Camat Kalasan Projosuharto. Berkembangnya pelayanan dan makin bertambahnya jumlah pasien dari tahun ketahun, Yayasan Panti Rapih memandang perlu mengembangkan pelayanan Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Panti Rini Tipe D. Pada tanggal 10 juni 1993, Rumah Sakit Panti Rini Tipe D memperoleh izin operasional dari Departemen Kesehatan, yang kemudian Rumah Sakit Panti Rini diresmikan oleh Bapak Drs. Arifin Ilyas, Bupati Kepala Daerah Kabupaten dan diberkati oleh Romo Djojosiswojo Pr Vikep Prop. D.I. Yogyakarta. Sampai

dengan saat ini Pengelolaan Pelayanan Rumah Sakit Panti Rini senantiasa berupaya memenuhi standar yang ditetapkan, antara lain : SDM, peralatan medis, peralatan penunjang, fasilitas, dan bangunan, guna mengedepankan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien.

b. VISI dan MISI Rumah Sakit Panti Rini

1) VISI Rumah Sakit Panti Rini

Menjadi Rumah Sakit kelas C pada tahun 2020, dengan Layanan Unggulan Trauma Center, yang memberikan layanan kesehatan secara *holistik* dan berdasarkan nilai-nilai kristiani.

2) MISI Rumah Sakit Panti Rini

Meneruskan Karya Allah dalam menyetatkan manusia seutuhnya, serta melaksanakan amanat penyembuhan Kristus kepada sesama secara menyeluruh. Meningkatkan mutu pelayanan secara profesional, berorientasi pada keselamatan pasien dalam semangat kasih Allah yang membarui.

c. Motto Rumah Sakit Panti Rini

***“Pendamping Setia Anda Dikala Sehat dan Sakit”***

d. Pelayanan Rumah Sakit Panti Rini

Dalam hal pelayanan medis yang dimiliki oleh Rumah Sakit Panti Rini Sleman diantaranya adalah :

- a) Unit Gawat Darurat 24 jam
- b) Klinik Umum
- c) Klinik GV (Ganti Verban)
- d) Klinik Anak
- e) Klinik Obsgyn
- f) Klinik Penyakit Dalam
- g) Klinik Bedah Umum
- h) Klinik Bedah Tulang
- i) Klinik Gigi Bedah Mulut

- j) Klinik Gigi
- k) Klinik Saraf
- l) Klinik Jiwa
- m) Klinik THT
- n) Klinik Mata
- o) Klinik Kulit dan Kelamin
- p) Klinik Radiologi
- q) Klinik Fisioterapi
- r) Klinik Gizi

## 2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian disajikan dalam tabel sebagai berikut :

### a. Karakteristik responden penelitian

#### a) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Panti Rini Sleman

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
0-15	2	2.5
16-30	31	38.75
31-45	26	32.5
>46	21	26.25
Total	80	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS antara 16 tahun sampai 30 tahun yaitu sebanyak 31 orang (38,75%).

## b) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Panti Rini Sleman

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase%
Laki-laki	32	40
Perempuan	48	60
Total	80	100

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar peserta BPJS mayoritas wanita yaitu sebanyak 48 pasien (60%), dan laki-laki sebanyak 32 pasien (40%).

## c) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Panti Rini Sleman

Pendidikan	Frekuensi	Presentase%
SD	4	5
SLTP	20	25
SLTA	41	51.25
S1/S2	15	18.75
Total	80	100

Tabel 4.3 menunjukkan peserta BPJS paling banyak pada pendidikan SLTA sebanyak 41 orang (51,25%), dan paling sedikit pada pendidikan SD sebanyak 4 orang (5%).

## d) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase%
Pelajar/Mahasiswa	16	20
Buruh/IRT/Tani	23	28.75
Swasta	27	33.75
PNS/POLRI	14	17.5
Total	80	100

Berdasarkan dari hasil penelitian, responden memiliki pekerjaan dari petani, buruh, swasta, pns, sampai polri atau pensiunan, paling dominan pada pekerjaan swasta sebanyak 27 orang (33,75%).

## e) Rincian Jumlah Skor Pertanyaan

Tabel 4. 5 Menunjukkan Rincian Jumlah Skor Pertanyaan Kuisisioner di Rumah Sakit Panti Rini Sleman

Pertanyaan	Persentase	
	Skor	(%)
<b>Reliability</b>		
Prosedur Penerimaan	227	70.9375
Pelayanan Pemeriksaan	235	73.4375
Jadwal Pelayanan Rumah Sakit	227	70.9375
Prosedur Pelayanan Rawat Jalan	223	69.6875
<b>Responsiveness</b>		
Kemampuan Dokter dan Perawat	246	76.875
Petugas Memberikan Informasi	244	76.25
Dokter didampingi Perawat	234	73.125
Tindakan Cepat	243	75.9375
<b>Assurance</b>		
Petugas Mampu Menjaga Kerahasiaan	243	75.9375

Pertanyaan	Skor	Persentase
		(%)
Pengetahuan dan Kemampuan Dokter, Perawat, dan Petugas Lain	250	78.125
Jaminan Berupa Kesembuhan	233	72.8125
Keterampilan Semua Petugas	242	75.625
<b>Emphaty</b>		
Petugas Pendaftaran Rekam Medis	241	75.3125
Petugas Perawat Sudah Bersikap Ramah	242	75.625
Dokter Sudah Bersikap Ramah	248	77.5
Petugas Farmasi Sudah Bersikap Ramah	240	75
<b>Tangibless</b>		
Petugas Rekam Medis Sudah Berpenampilan Rapi	230	71.875
Perawat Sudah Berpenampilan Rapi	253	79.0625
Petugas Farmasi Sudah Berpenampilan Rapi	237	74.0625
Ruang Tunggu Pendaftaran	232	72.5
Ruang Tunggu Poli	241	75.3125
Ruang Pemeriksaan Poli	238	74.375
Skor Maksimal	320	

Tabel 4.5 Berdasarkan jumlah skor pertanyaan kuisisioner di Rumah Sakit Panti Rini Sleman responden yang paling tinggi yaitu perawat berpenampilan rapi sebanyak 79.0625%, dan paling rendah yaitu prosedur pelayanan rawat jalan sebanyak 69.6875%.

### 3. Presentase Kepuasan Pasien berdasarkan 5 Dimensi

#### a. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4. 6 Menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi di Rumah Sakit Panti Rini Yogyakarta.

Keterangan		Pertanyaan				Jumlah
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	
Reliability	f	0	6	66	8	80
	%	0	7.5	82.5	10	100
Responsiveness	f	0	0	63	17	80
	%	0	0	78.75	21.25	100
Assurance	f	0	0	61	19	80
	%	0	0	76.25	23.75	100
Emphaty	f	0	1	62	17	80
	%	0	1.25	77.5	21.25	100
Tangibless	f	2	7	60	11	80
	%	2.5	8.75	75	13.75	100

Tabel 4.6 Hasil presentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi antara lain :

- 1) Dimensi reliability yang menyatakan tidak puas berjumlah 0 responden (0%), kurang puas berjumlah 6 responden (7.5%), cukup puas 66 (82.5%) responden, sangat puas berjumlah 8 (10%) responden.
- 2) Dimensi responsiveness yang menyatakan tidak puas berjumlah 0 (0%) responden, kurang puas berjumlah 0 (0%) responden, cukup puas 63 (78.75%) responden, sangat puas berjumlah 17 (21.25%) responden.
- 3) Dimensi assurance yang menyatakan tidak puas berjumlah 0 (0%) responden, kurang puas berjumlah 0 (0%) responden, cukup puas 61 (76.25%) responden, sangat puas berjumlah 19 (23.75%) responden.
- 4) Dimensi Emphaty yang menyatakan tidak puas berjumlah 0 (0%) responden, kurang puas berjumlah 1 (1.25%) responden, cukup puas 62 (77.5%) responden, sangat puas berjumlah 17 (21.25%) responden.
- 5) Dimensi Tangibless yang menyatakan tidak puas berjumlah 2 (2.5%) responden, kurang puas berjumlah 7 (8.75%) responden, cukup puas 60 (75%) responden, sangat puas berjumlah 11 (13.75%) responden.

## b. Persentase Kepuasan Keseluruhan

Tabel 4. 7 Menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan

<b>Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Puas	11	13.75
Kurang Puas	14	17.5
Cukup Puas	39	48.75
Sangat Puas	16	20
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Tabel 4.7 Diatas menunjukan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan kategori cukup puas berjumlah 39 orang (48.75 %).

**B. Pembahasan**

## 1. Tingkat Kepuasan masing-masing karakteristik pasien BPJS

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan dengan karakteristik paling tinggi sebagian besar mayoritas responden umur 16 tahun sampai 30 tahun sebesar 32 orang (39%), sebagian responden pasien mayoritas BPJS berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 48 orang (60%), untuk karateristik pendidikan responden mayoritas pendidikan SLTA yaitu 41 orang (51%), dan untuk karakteristik pekerjaan paling dominan responden mayoritas swasta 27 orang (34%).

Dalam tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategori karakteristik pada penelitian Wahyu (2017) dengan berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta”, berdasarkan karakteristik responden jenis kelamin dan perempuan berimbang, untuk usia 35-39 dan 45-49 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan Buruh.



## 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman dalam kategori sangat puas sebesar 20%, sedangkan penelitian dari Laeliah (2017) berjudul “Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSUD Kabupaten Indramayu” tingkat kepuasan kategori sangat puas sebesar 15,2%, penelitian dilakukan Ulinuha (2013) berjudul “Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014” untuk tingkat kepuasan kategori sangat puas sebesar 55,55%, dan penelitian dari Zulfiana (2013) berjudul “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Aspek Mutu Pelayanan Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang” untuk tingkat kepuasan pasien kategori sangat puas sebesar 71,4%. Jadi untuk hasil penelitian dengan kepuasan yang lebih tinggi yaitu penelitian dari Zulfiana (2013), dan hasil di Rumah Sakit Panti Rini Sleman sebesar 20%.

## 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi

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

Untuk presentase kuesioner kepuasan pasien pada dimensi di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan dimensi tertinggi yaitu *Emphaty* (Kepedulian) sebesar 76%, terendah dimensi *Reliability* (Ketanggapan dan Kepedulian) sebesar 71% atau dimensi *Reliability* (Ketanggapan dan Kepedulian) paling terendah prosedur pelayanan rawat jalan sebanyak 69.6875%, paling tertinggi pelayanan pemeriksaan sebanyak 73.4375%, dimensi *Responsiveness* (Keandalan) paling terendah dokter didampingi perawat sebanyak 73.125% , paling tertinggi kemampuan dokter dan perawat sebanyak 76.875%, *Assurance* (Jaminan) terendah jaminan berupa kesembuhan sebanyak 72.8125%, tertinggi pengetahuan dan kemampuan

dokter, perawat, dan petugas lainnya sebanyak 78.125%, *Emphaty* (Kepedulian) paling terendah petugas farmasi sudah bersikap ramah sebanyak 75%, tertinggi dokter sudah bersikap ramah sebanyak 77.5%, *Tangibless* (Bukti Fisik) paling terendah petugas rekam medis sudah berpenampilan rapi sebanyak 71.875%, tertinggi perawat sudah berpenampilan rapi sebanyak 79.0625%. Dan untuk tingkat persentase kepuasan berdasarkan dimensi di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta dimensi paling tinggi yaitu dimensi *Emphaty* sebanyak 74,5%, terendah dimensi *Assurance* sebanyak 57,3%.

Penelitian Wahyu (2017) yang didapatkan paling tinggi 62% dimensi *Emphaty* (Kepedulian) dan paling rendah 26% dimensi *Assurance* (Jaminan). Dari dua penelitian tersebut paling tinggi pada tingkat kepuasan berdasarkan dimensi yaitu *Emphaty* (Kepedulian) 76% Rumah Sakit Panti Rini Sleman, dan untuk paling rendah dimensi *Assurance* penelitian dari Wahyu (2013).