

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul pada awalnya berupa Klinik Rumah Bersalin yang pada saat itu diberi nama Rumah Sakit Bersalin PKU Muhammadiyah Bantul yang didirikan pada tanggal 1 Maret 1996. Berdirinya rumah sakit ini diprakarsai oleh ibu Aisyiah Bantul (Ibu Harjo Djojodarmo istri dari dr. Harjo Djojodarmo) yang dilatarbelakangi karena di Kabupaten Bantul hanya memiliki satu rumah sakit yaitu Rumah Sakit Elizabeth di Gajuran.

Dokter Harjo Djojodarmo adalah aktivis Aisyiah yang memprakarsai dibukanya Rumah Bersalin se-DIY, dengan bantuan beliau yang kebetulan seorang dokter Obsgyn (*Obstetri-Gynecology*) dan yang berhasil dirintis saat itu ada 6 Rumah Bersalin di Bantul sebagai cikal bakal berdirinya rumah sakit di Bantul saat ini. Pada titik awal ini, ternyata Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul butuh waktu 7 tahun. Karena peletakan batu pertama pembangunan rumah sakit kala itu pada tahun 1995. Hal ini menunjukkan gerak dan langkah RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang selaku menggerakkan ruh Al-Islam dan ruh Al-Jihad dalam seluruh gerakan. Sehingga Muhammadiyah tampil sebagai gerakan Islam yang istiqamah dan memiliki ghiroh yang tinggi dalam mengamalkan Islam.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul, sejak berdiri tahun 1966 dengan status Rumah Bersalin Khusus Ibu dan Anak (RB-KIA) sampai tahun 1995 meningkatkan menjadi Rumah Sakit Khusus (RSK) yaitu Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) pada tahun 2001 menjadi Rumah Sakit Umum. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul mengizinkan RSKIA Muhammadiyah Bantul menjadi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Bantul dengan memperhatikan surat izin pengembangan RSKIA menjadi RSU nomor 167/III.0.H/2001 tanggal 11 agustus 2001 dan

hasil pemeriksaan tim perijinan pelayanan kesehatan swasta Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul tanggal 9 Oktober 2001 serta persyaratan untuk menyelenggarakan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Muhammadiyah Bantul menjadi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.

Proses perjalanan Rumah Sskit Umum PKU Muhammadiyah Bantul diawali berdirinya Rumah Sakit pada 1 Maret 1966. Rumah Bersalin ini mempunyai ijin tetap pada tanggal 13 September 1976 berdasarkan Surat Keputusan Ka kanwil DEPKES/DINKES.Provinsi DIY (Tertanda dr. R. soebroto, MPH) Nomor ijin Tetap: 14/ldz/T/RB/76. Selanjutnya Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak berubah status menjadi Rumah Sakit Umum berdasarkan SK. Kepala Dinkes Kabupaten Bantul No. 445/4318 Tgl. 20 Oktober 2001.

1. Visi RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Terwujudnya Rumah Sakit Islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat.

2. Misi RSU PKU Muhammadiyah Bantul

Berdakwah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan mengutamakan peningkatan kepuasan pelanggan serta peduli pada kaum dhuafa.

3. Falsafah RSU PKU Muhammadiyah Bantul

RSU PKU Muhammadiyah Bantul merupakan perwujudan dari ilmu, iman dan amal shaleh.

4. Tujuan

- a) Menjadi media dakwah Islam melalui pelayanan kesehatan untuk mencapai ridho Allah SWT
- b) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat terutama kaum dhuafa melalui pelayanan kesehatan yang islami dan berstandar mutu internasional
- c) Terwujudnya pelayanan prima yang holistik, sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan
- d) Terwujudnya profesionalisme dan komitmen karyawan melalui pemberdayaan yang berkesinambungan

- e) Meningkatkan produktivitas kerja melalui manajemen yang efektif dan efisien sehingga terwujud kesejahteraan bersama
- f) Menjadikan rumah sakit sebagai wahana pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

5. Motto RSU PKU Muhammadiyah Bantul

“Layananku Ibadahku”

a. Jenis- jenis Pelayanan Kesehatan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul

1) Pelayanan Rawat Jalan

- a) Poliklinik Umum;
- b) Poliklinik Gigi
- c) Rehabilitasi Medik;
- d) Psikiatri;
- e) Poliklinik Bedah Umum;
- f) Poliklinik *Obsgyn*;
- g) Poliklinik Anak;
- h) Poliklinik Tumbuh Kembang Anak;
- i) Poliklinik *Orthopedi*;
- j) Poliklinik Dalam (*interna*);
- k) Poliklinik *Digestive*;
- l) Poliklinik THT;
- m) Poliklinik Syaraf;
- n) Poliklinik Kosmetik Medik;
- o) Poliklinik *Bedah Urolog*;
- p) Poliklinik Kulit dan Kelamin.

2) Pelayanan IGD

Instalasi Gawat Darurat 24 jam. Layanan IGD meliputi ambulance dengan tenaga medis dan perawat yang siap membantu memberikan pelayanan untuk korban kecelakaan lalu lintas, kecelakaan kerja maupun bencana alam.

3) Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap meliputi bangsal rawat inap sebagai penyedia perawatan pasien rawat inap di RSUD Muhammadiyah Bantul.

4) Pelayanan Penunjang Medis

- a) Instalasi Farmasi
- b) Instalasi Laboratorium
- c) Radiologi
- d) *Ultra Sono Graphy (USG)*
- e) *CT-Scan*
- f) EEG (*Electroencephalogram*)
- g) Fisioterapi

5) Pelayanan Penunjang Non Medis

- a) Pemulasaran Jenazah
- b) Ambulance

6) Kerjasama Asuransi

- a) BPJS
- b) Jamkesmas
- c) Jamkesda
- d) PT. Madubaru PG Madukismo
- e) PT. BRI (Persero) Tbk
- f) PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
- g) MU Medicare
- h) CV. Empat – K
- i) PT. Asuransi Umum Bumiputeramuda
- j) PT. Administrasi Medika
- k) PT. Asuransi Sinar Mas
- l) PT. Asuransi Bina Dana Artha Tbk
- m) PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri
- n) PT. Avrist Assurance
- o) PT. Aviva Indonesia
- p) PT. Asuransi AIA Financial

- q) PT. Asuransi Jiwa Generalli Indonesia
 - r) Asuransi MNC Life
 - s) PT. Asuransi Pan Pasific Insurance
 - t) PT. Asuransi Reliance Indonesia
 - u) PT. AXA Financial Indonesia
 - v) PT. Asuransi Jiwa Megalife
 - w) PT. Asuransi Jaya Proteksi
 - x) PT. AJ. Adisarana Wana Artha Life
 - y) PT. Asuransi Recapital Life
 - z) PT. BNI Life Insurance
 - aa) PT. Asuransi Takaful Indonesia
 - bb) PT. Asuransi Astra Buana
 - cc) PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk
 - dd) PT. AJ CAR
- 7) Fasilitas Umum
- a) ATM
 - b) Parkir mobil dan motor
 - c) Masjid
 - d) Kantin

6. Data Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

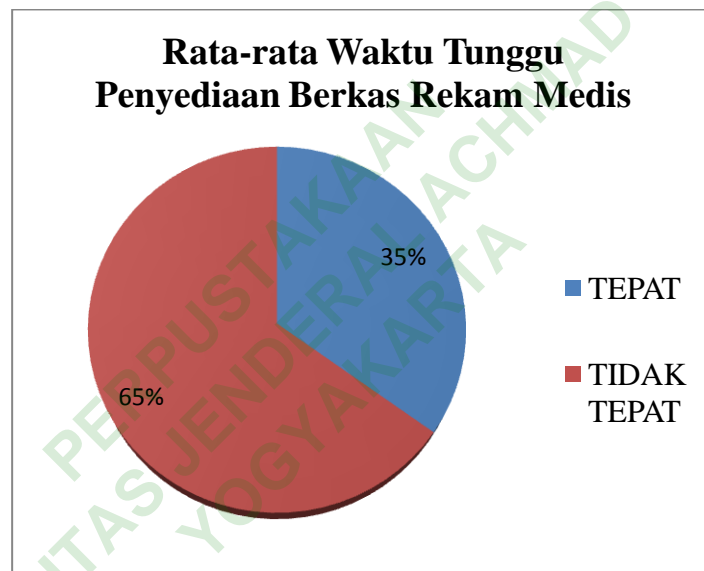
Tabel 4.1 Data Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pelayanan	JAMKESDA	JAMKESOS	JKN	JASA RAHARJA
1.	RAWAT JALAN	80	108	8648	0
2.	RAWAT INAP	20	26	667	20

B. Hasil

1. Rata-rata waktu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkasrekam medis rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan hasil observasi perhitungan penyediaan berkas rekam medis rawat jalan pasien BPJS dengan mengukur menggunakan *stopwatch*. Di dapat hasil waktu tunggu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas dapat dilihat pada gambar diagram dibawah ini (Gambar 4.1)



Gambar 4.1. Rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis pasien BPJS di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan gambar diatas dapat dijabarkan bahwa lama waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berkas rekam medis pasien BPJS rawat jalan di dapatkan hasil 133 berkas rekam medis (35%) tepat dan 248 berkas rekam medis (65%) tidak tepat.

2. Kepuasan pasien BPJS menggunakan 5 (lima) dimensi layanan kesehatan

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan angket (kuesioner) yang terdiri dari 21 item pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* skor 1-5. Data analisis menggunakan *software*

statistic SPSS versi 21. Responden berjumlah 381 pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Karakteristik responden dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut. (Tabel 4.2)

a) Karakteristik responden

Tabel 4.2 Distribusi karakteristik Responden

Karakteristik Pasien	n	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	118	31%
Perempuan	263	69%
Umur		
< 30 tahun	125	32,8%
30 – 40 tahun	165	43,3%
41 – 50 tahun	91	23,9%
Pendidikan		
SD	62	16,3%
SMP	102	26,8%
SMA	85	22,3%
Akademi	97	25,5%
Perguruan Tinggi	35	9,2%
Pekerjaan		
Petani/Buruh	205	53,8%
Swasta	98	25,7%
PNS/TNI/POLRI	43	11,3%
Pelajar/Mahasiswa	35	9,2%
Total	381	100%

Sumber : Hasil Kuesioner penelitian

Berdasarkan tabel di atas dapat dijabarkan bahwa responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 263 pasien (69%), dengan kategori umur rata-rata adalah 30-40 tahun sebanyak 165 pasien (43,3%), menurut pendidikan terakhir terbanyak adalah tingkat SMP yaitu 102 pasien (26,8%), serta menurut pekerjaan terbanyak adalah Petani/Buruh 205 pasien (53,8%).

b) Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan lima Dimensi Kualitas Jasa

1) Dimensi *Reability* (Keandalan)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *reability* (keandalan) disajikan pada tabel berikut ini. (Tabel 4.3)

Tabel 4.3 Tingkat kepuasan pasien dimensi *reability* (keandalan)

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat puas	0	0%
Puas	117	30,7%
Cukup puas	195	51,2 %
Tidak puas	67	17,5%
Sangat tidak puas	2	5%
Total	381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reability* (keandalan) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari 381 responden terbanyak mengatakan cukup puas 195 pasien (51,2%).

2) Dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) disajikan pada tabel berikut ini.(Tabel 4.4).

Tabel 4.4 Tingkat kepuasan pasien pada Dimensi

Responsiveness (Cepat tanggap)

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat puas	0	0%
Puas	151	39,6%
Cukup puas	151	39,6%
Tidak puas	76	19,9%
Sangat tidak puas	3	8%
Total	381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari

381 responden terbanyak mengatakan puas 151 pasien (39,6%) dan cukup puas 151 pasien (39,6%).

3) Dimensi Assurance (Jaminan)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) disajikan pada tabel berikut ini. (Tabel 4.5)

Tabel 4.5 Tingkat kepuasan pasien pada Dimensi Assurance (Jaminan)

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat puas	0	0%
Puas	124	32,5%
Cukup puas	205	53,8%
Tidak puas	50	13,1%
Sangat tidak puas	2	5%
Total	381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Assurance (Jaminan) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari 381 responden terbanyak mengatakan cukup puas 205 pasien (53,8%).

4) Dimensi Emphaty (Kepedulian)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Emphaty (Kepedulian) disajikan pada tabel berikut ini. (Tabel 4.6)

Tabel 4.6 Tingkat kepuasan pasien pada dimensi Emphaty (kepedulian)

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat puas	0	0%
Puas	157	41,2%
Cukup puas	173	45,4%
Tidak puas	47	12,3%
Sangat tidak puas	4	1,0%
Total	381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi Emphaty (Kepedulian) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari 381 responden terbanyak mengatakan cukup puas 173 pasien (45,4%).

5) Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) disajikan pada tabel berikut ini. (Tabel 4.7)

Tabel 4.7 Tingkat kepuasan pasien pada Dimensi *Tangible* (Bukti fisik)

Tingkat Kepuasan	n	Persentase (%)
Sangat puas	0	0%
Puas	99	19,2%
Cukup puas	222	58,3%
Tidak puas	59	13,7%
Sangat tidak puas	1	0%
Total	381	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dari 381 responden terbanyak mengatakan cukup puas 222 pasien (67,1%).

C. Pembahasan

1. Rata-rata waktu yang diperlukan petugas untuk menyediakan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan gambar 4.1. Rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis pasien BPJS di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul diketahui 133 berkas rekam medis (35%) tepat dan 248 berkas rekam medis (65%) tidak tepat. Lama waktu tunggu pelayanan pasien BPJS sampai mendapatkan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan waktu tunggu terlama adalah 35 menit. Waktu tunggu dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur pelayanan di instalasi rawat jalan tersebut. Menurut Kepmenkes No 129 tahun 2008 terkait SPM (Standar Pelayanan Minimal) rumah sakit waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan rawat jalan rekam medis adalah 10 menit. Pada penelitian ini masih terdapat lama waktu tunggu yang lebih dari 10 menit, termasuk ke dalam kategori lama.

2. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berdasarkan lima Dimensi Kualitas Jasa

a. Dimensi *Reability* (Keandalan)

Tingkat kepuasan pasien BPJS dimensi *reability* (keandalan) di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terbanyak mengatakan cukup puas 195 pasien (51,2%) tidak ada responden yang menyatakan sangat puas. Menurut Muninjaya (2013) Dimensi *Reability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Reliability* (keandalan) di anggap paling penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa.

Dimensi *reliability* (Keandalan) pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan pemeriksaan, kedisiplinan waktu, dan alur pelayanan. Hasil Penelitian Sondari (2015) pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 88,8%. Terdapat 3 (tiga) atribut yang menunjukkan bahwa pasien BPJS belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti, prosedur penerimaan pasien yang cepat (83,1%), pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang cepat dan tepat (86,8%) dan ketepatan jadwal pelayanan (87,5%).

b. Dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Tingkat kepuasan pasien dimensi *reability* (keandalan) di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terbanyak mengatakan puas 151 pasien (39,6%) dan cukup puas 151 pasien (39,6%) tidak ada responden yang menyatakan sangat puas.

Menurut Muninjaya (2013) *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan.

Dimensi *Responsiveness* (Cepat tanggap) pelayanan rawat jalan pasien peserta BPJS dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kemampuan dokter dan perawat rawat jalan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti oleh pasien, dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian Sondari (2015) Pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,2%. Terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien (87,2%) dan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan (83,1%).

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Tingkat kepuasan pasien dimensi *Assurance* (Jaminan) di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terbanyak mengatakan cukup puas 205 pasien (53,8%). Menurut Muninjaya (2013) Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopan, dan sifat petugas yang dapat di percaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan.

Hasil penelitian Sondari (2015) Pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 92,7%. Terdapat 2 (dua) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti jaminan dan kepercayaan berupa kesembuhan terhadap pelayanan rawat jalan yang diberikan (85,8%) dan ketrampilan para dokter (89,8%).

d. Dimensi Emphaty (Kepeduliaan)

Tingkat kepuasan pasien dimensi *Emphaty* (kepedulian) di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terbanyak mengatakan cukup puas 173 pasien (45,4%). Menurut Muninjaya (2013) Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk di hubungi

setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa sangat tidak puas.

Hasil penelitian Sondari (2015) pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 93%. Terdapat 1 (satu) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan yaitu komunikasi yang baik antara petugas dan pasien (89,4%).

e. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tingkat kepuasan pasien dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) di TPPERJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul terbanyak mengatakan cukup puas 222 pasien (58,3%). Menurut Muninjaya (2013) Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan kelengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan secara komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu.

Hasil penelitian Sondari (2015) Pada dimensi ini diketahui bahwa rata-rata presentase tingkat kesesuaiannya adalah 90,1%.. Terdapat 3 (tiga) atribut yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan seperti atribut pelayanan yang sopan dan ramah (88,9%), atribut kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan (81,3%), atribut kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan (88,8%).