

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum RSUD Panembahan Senopati Bantul

a. Sejarah RSUD Panembahan Senopati Bantul

Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul sudah berdiri sejak tahun 1953 dengan nama RS Hongeroedem (HO). Bergantinya tahun, rumah sakit tersebut mengganti nama menjadi RS Kabupaten pada tahun 1950. Pada tanggal 26 Februari 1993 rumah sakit tersebut mengganti nama kembali menjadi RSUD Kabupaten Bantul ber-type D. Pada tanggal 16 Februari 1993, rumah sakit menjadi rumah sakit ber-type C. Tanggal 1 Januari 2013, rumah sakit ini berganti nama menjadi Rumah Sakit Swadana. Pada tanggal 29 Maret 2003 merubah namanya kembali menjadi RSUD Panembahan Senopati Bantul. Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul pada Tanggal 14 April 2015 telah mendapatkan Sertifikat Akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

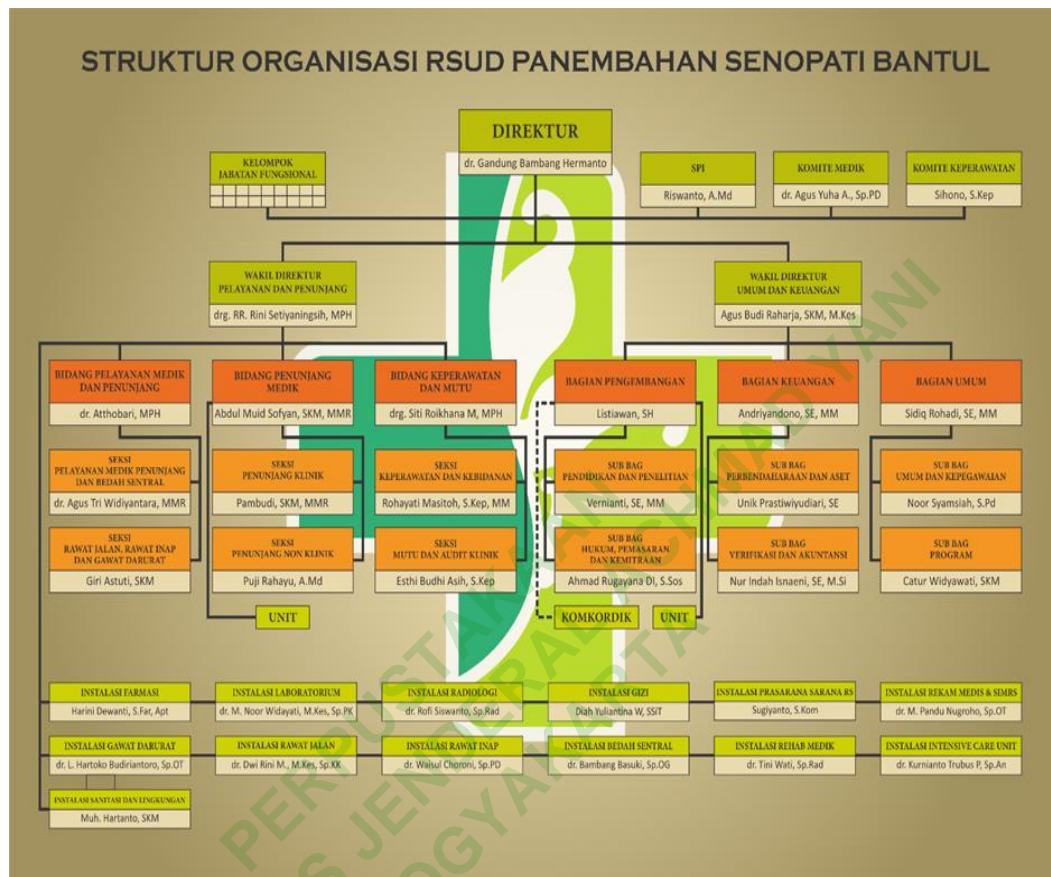
b. Visi dan misi RSUD Panembahan Senopati Bantul

1) Visi

Terwujudnya rumah sakit yang unggul dan menjadi kebanggaan seluruh masyarakat

2) Misi

- (a) Memberikan pelayanan paripurna pada pelanggan.
- (b) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia.
- (c) Melaksanakan peningkatan mutu berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan.
- (d) Meningkatkan jalinan kerjasama dengan mitra terkait.
- (e) Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana berkualitas.
- (f) Menyelenggarakan tata kelola keuangan untuk pertumbuhan organisasi.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

Sumber :Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

Jenis-jenis Pelayanan Kesehatan di RSUD Panembahan Senopati Bantul

a. Pelayanan rumah sakit di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai berikut;

1) Gawat Darurat

Khusus menangani kasus-kasus emergensi, buka 24 jam.

2) Penunjang medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai berikut;

a) Laboratorium

b) Radiologi

c) Anestesi

d) Medical Check-Up

- e) Konsultasi Gizi
 - f) Konsultasi Berhenti Merokok
 - g) Konsultasi HIV/AIDS
 - h) Unit Hemodialisa
 - i) Unit Kemoterapi
 - j) Farmasi
- 3) Poli Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai berikut;
- a) Poli Kebidanan dan Penyakit Kandungan (Obstetrik dan Gyn)
 - b) Poli Penyakit Bedah
 - c) Poli THT
 - d) Poli Anak
 - e) Poli Dalam
 - f) Poli Jiwa
 - g) Poli Gigi
 - h) Poli Syaraf
 - i) Rawat Inap
- 4) Fasilitas Rawat Inap di RSUD Panembahan Senopati Bantul sebagai berikut;
- a) VVIP
 - b) VIP
 - c) Kelas I
 - d) Kelas II
 - e) Kelas III
 - f) ICU (*Intensive Care Unit*)
 - g) Perinatal
- 5) Pelayanan Penunjang Non Medik (24 Jam)
- a) CSSD
 - b) Laundry/Linen
 - c) Pelayanan Teknik dan Pemeliharaan Fasilitas (PKRS)
 - d) Pengelolaan Limbah

- e) Gudang
 - f) Transportasi (Ambulance)
 - g) Rohaniawan
 - h) Komunikasi
 - i) Pemulasaran Jenazah
 - j) Pemadaman Kebakaran
- 6) Pelayanan Administrasi
- a) Informasi Penerimaan Pasien
 - b) Keuangan
 - c) Personalia
 - d) Keamanan
 - e) Sistem Informasi Rumah Sakit

2. **Gambaran Umum Instalasi Rekam Medis RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Pada tahun 1953 RSUD Panembahan Senopati Bantul yang semula bernama rumah sakit *Hongerodom* (HO) sudah memiliki instalasi rekam medis yang masih terbatas pada kegiatan pendaftaran pasien dan penyimpanan berkas rekam medis saja. Adapun ruang pendaftaran pasien ada diluar ruang pemeriksaan dokter. Semua kegiatan pendaftaran dan penyimpanan belum dikerjakan oleh tenaga perekam medis. Keadaan tersebut berjalan sampai awal tahun 1984. Mulai bulan April 1984 instalasi rekam medis mendapat tempat tersendiri. Hal tersebut terbukti dengan adanya ruang pendaftaran pasien rawat jalan, pasien IGD, pasien rawat inap, dan pengolahan data. Ruang penyimpanan berkas rekam medis (filing) baik aktif maupun in aktif masih menjadi satu dengan ruang tempat pendaftaran pasien. Sistem penyimpanan belum sentralisasi (masih desentralisasi) dan belum menggunakan sistem penomoran urut yang terdokumentasi dalam buku induk (buku register), disimpan menurut angka genap atau ganjil. Hal tersebut dilakukan sampai tahun 2000.

Mulai awal tahun 2001 sistem pengolahan rekam medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul sudah mulai lengkap dari TPP rawat jalan, TPP IGD/rawat inap, distribusi, filing, assembling, coding dan pelaporan. Sistem penyimpanan sudah mulai sentralisasi dengan menggabungkan rawat jalan dan rawat inap ke dalam satu folder rekam medis. Namun ilmu yang didapat hanya dari hasil pelatihan dan belajar otodidak tentang rekam medis karena belum ada tenaga medis lulusan D3 Rekam Medis.

Mulai tahun 2003 tenaga kerja rekam medis sudah mengalami kemajuan yang dulunya rata - rata pendidikan SLTP dan SLTA, sudah ada tenaga D3 Rekam Medis. Jumlah tenaga keseluruhan yang dulunya sejumlah 14 orang sekarang menjadi 40 orang, namun tidak semua berlatar belakang D3 Rekam Medis. Struktur organisasi di RSUD Panembahan Senopati sudah berubah menjadi Instalasi Rekam Medis dan SIMRS sejak Maret 2014

Rekam Medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdiri dari TPP rawat jalan, TPP IGD rawat inap, distribusi, *filing*, *assembling*, *coding* dan pengolahan data rekam medis.

a. Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul hari senin sampai dengan hari kamis di mulai pada pukul 08.00 WIB (Waktu Indonesia Barat) sampai dengan pukul 12.00 WIB (Waktu Indonesia Barat). Pendaftaran pasien hari jumat di mulai pada pukul 07.30 WIB (Waktu Indonesia Barat) sampai dengan pukul 10.30 WIB (Waktu Indonesia Barat). Sedangkan pendaftaran pasien hari sabtu di mulai pada pukul 7.30 WIB (Waktu Indonesia Barat). Sampai dengan pukul 11.00 WIB (Waktu Indonesia Barat).

Pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdiri dari pasien baru dan pasien lama, pendaftaran dapat di lakukan secara langsung atau dengan cara

perjanjian. Untuk pendaftaran pasien perjanjian dapat dilakukan maksimal 2 hari sebelum hari pemeriksaan, sedangkan pendaftaran pasien langsung dapat dilakukan dengan cara pasien datang sendiri ke RSUD Panembahan Senopati Bantul. Rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu

b. Tempat Penerimaan Pasien Rawat Inap (TPPRI)

Setelah pasien mendapat surat pengantar di rawat inap, kemudian pasien atau keluarga pasien mendaftar ke pendaftaran pasien rawat inap (PPRI).

c. Tempat Penerimaan Pasien Instalasi Gawat Darurat (TPPIGD)

d. *Assembling*

Assembling yaitu merakit berkas rekam medis sesuai urutan lembar kontrol rekam medis rawat inap sebelum di simpan di bagain *filling*.

e. Penyimpanan (*Filling*) di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Sistem Penyimpanan (*Filling*) di RSUD Panembahan Senopati Bantul menggunakan sistem penyimpanan sentralisasi dan desentralisasi. RSUD Panembahan Senopati Bantul menggunakan sistem penyimpanan sentralisasi per tahun. penyimpanan sentralisasi ini yaitu menggabungkan dan menyimpan semua berkas rekam medis seorang pasien (baik rawat jalan maupun rawat inap) menjadi satu folder dan di simpan di satu tempat. RSUD Panembahan Senopati Bantul menggunakan system penjajaran dengan angka akhir (*Terminal Digit Filing*).

f. Pengodean (*Coding*)

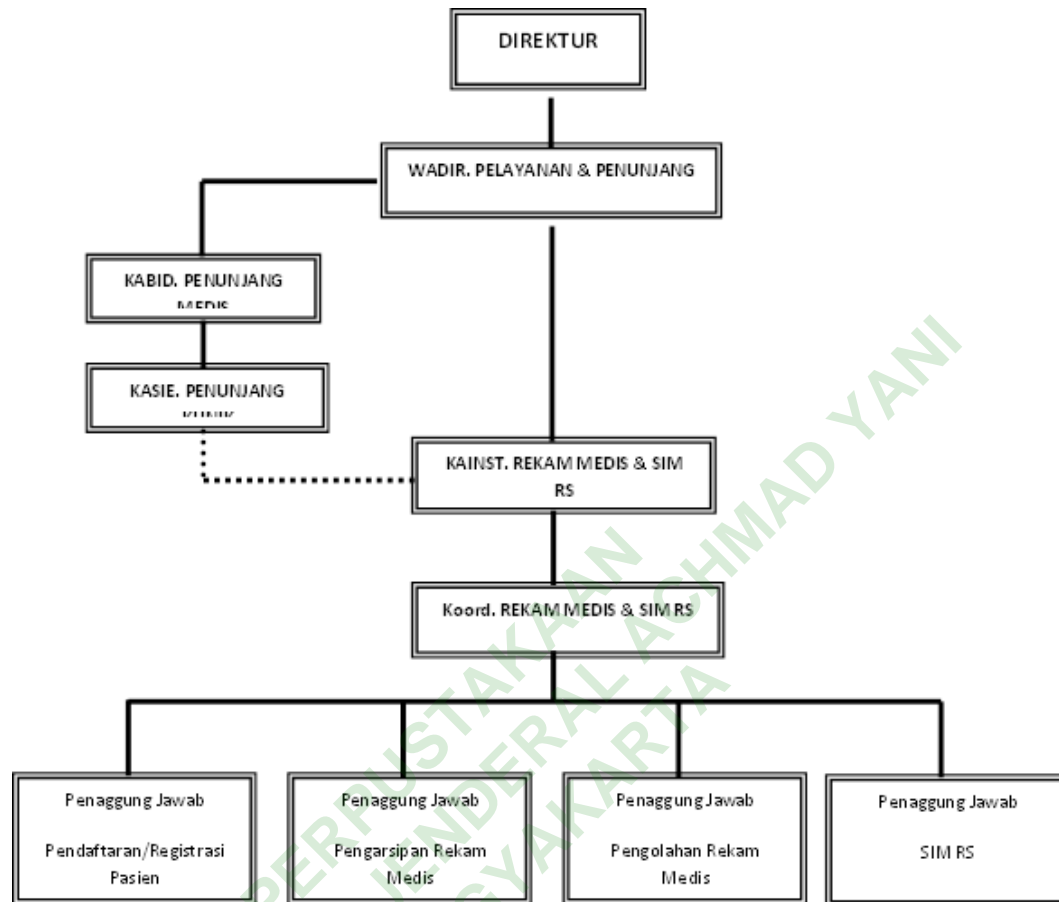
Pengodean di RSUD Panembahan Senopati Bantul menggunakan ICD-10 untuk diagnosis penyakit dan ICD-9CM untuk kode tindakan, petugas yang melakukan pengodean yaitu petugas coding proses pengodean dilakukan oleh petugas rekam medis dengan menggunakan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit).

g. Pengolahan Data Rekam Medis

Pengolahan data rekam medis yaitu perhitungan data sensus harian rawat jalan yang di tulis petugas di unit rawat jalan atau poliklinik dan sensus rawat inap yang di buat oleh perawat ruangan. Pengumpulan, pengolahan data kegiatan pelayanan medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul menjadi informasi dalam bentuk laporan baik harian, bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan oleh petugas rekam medis yang akan di distribusikan ke direktur dan pihak yang membutuhkan baik intern maupun eksteren.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA

Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis Dan SIM RS



Gambar 4. 2Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

Sumber :Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Kepuasan Pasien di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Karakteristik responden dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuisioner yang berjumlah 130 responden yang telah mendapatkan pelayanan di TPP Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Karakteristik responden pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

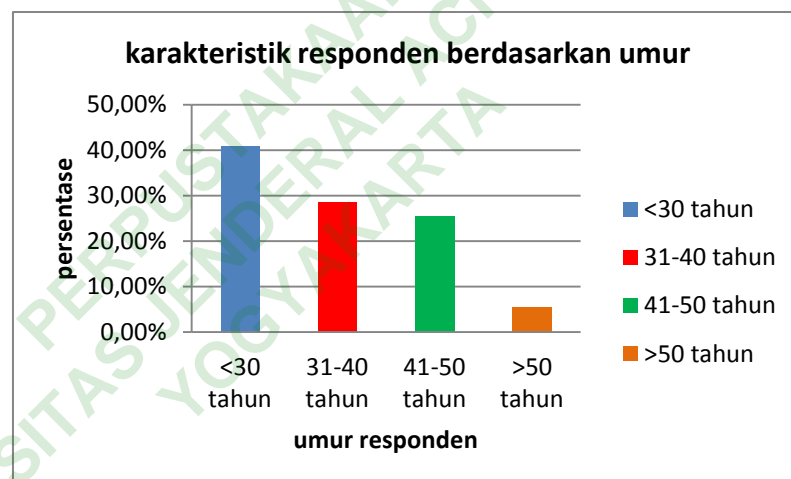
Tabel 4. 1Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur		
<30 tahun	53	40,8%
31-40 tahun	37	28,5%
41-50 tahun	33	25,4%
>50 tahun	7	5,4%
Total	130	100,0%
Jenis Kelamin		
Perempuan	74	56,9%
Laki-laki	56	43,1%
Total	130	100,0%
Jenis Pasien		
BPJS	92	70.8
Non BPJS	38	29.2
Total	130	100.0
Pendidikan		
SD	7	5.4
SMP	16	12.3
SMA	47	36.2
Tingkat Akademi	22	16.9
Tingkat Perguruan Tinggi	38	29.2
Total	130	100.0
Pekerjaan		
Belum/Tidak bekerja	9	6.9
Petani/Buruh	23	17.7
Mahasiswa/Pelajar	15	11.5
Pegawai Swasta	40	30.8
PNS	8	6.2
Lainnya	35	26.9

Total	130	100.0
Agama		
Islam	123	94.6
Katolik	3	2.3
Kristen	4	3.1
Total	130	100.0
Penghasilan		
< 1.000.000	62	47.7
> 1.000.000	68	52.3
Total	130	100.0

Karakteristik responden seperti terlihat pada grafik 4.1 sebagai berikut:

a. Umur

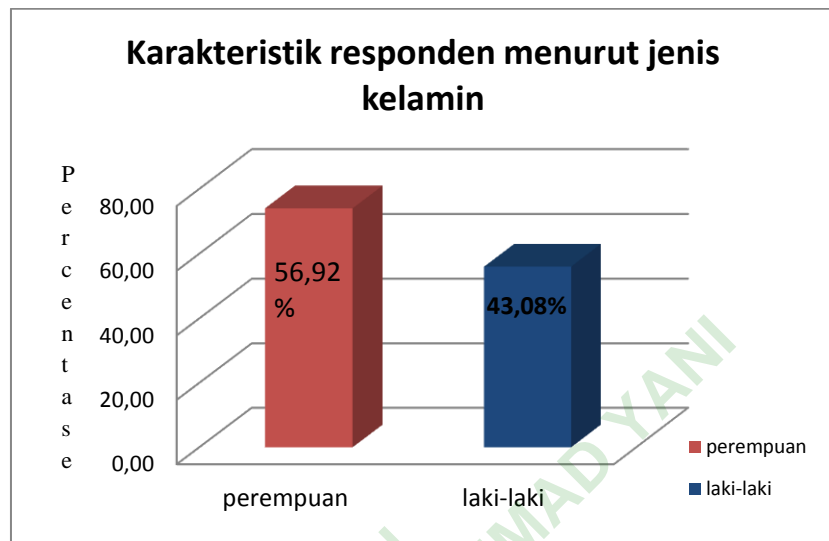


Gambar 4. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dilihat dari presentase responden menurut umur maka responden dengan umur tertinggi adalah <30 tahun sebesar 40,8% (53 dri 130 responden). Sedangkan terendah adalah umur >50 tahun sebanyak 5,4% (7 dari 130 responden).

b. Jenis kelamin

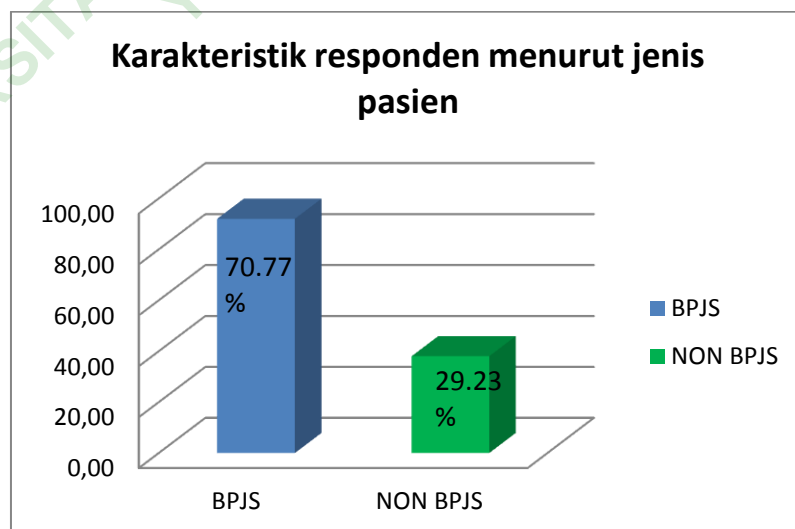


Gambar 4. 4Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dilihat dari presentase responden menurut jenis kelamin maka responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 74 dari 130 responden, apabila dibandingkan dengan responden laki-laki yaitu 56 dari 130 responden.

c. Jenis Pasien

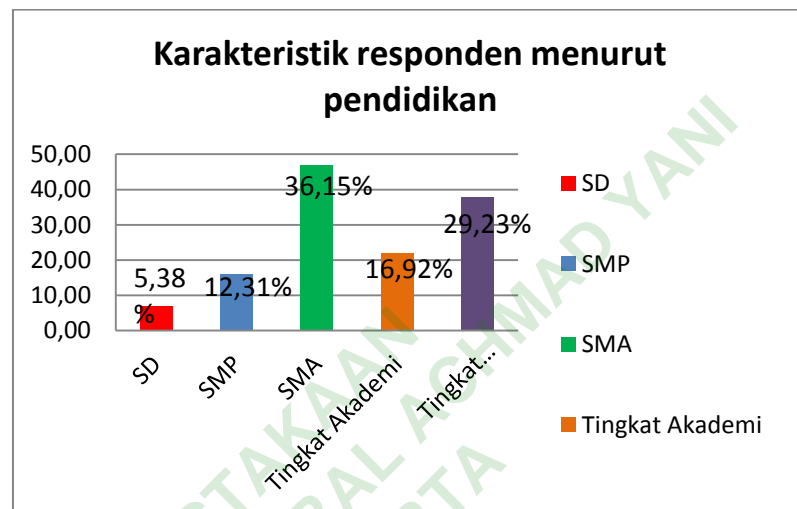


Gambar 4. 5Karakteristik Responden menurut Jenis Pasien

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dilihat dari presentase responden diatas maka responden dengan jenis pasien yang berstatus pasien BPJS lebih banyak yaitu 92 orang (70,77%) dan dibandingkan dengan pasien Non BPJS yaitu 38 orang (29,23%) dari 130 responden.

d. Pendidikan

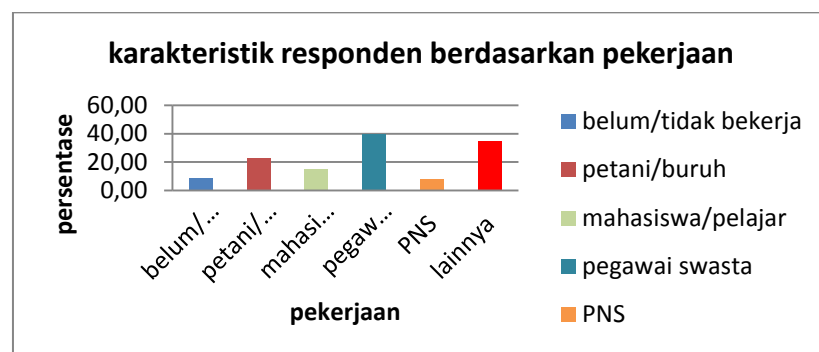


Gambar 4. 6Karakteristik responden menurut pendidikan

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dapat dilihat dari presentase responden menurut pendidikan maka karakteristik responden pendidikan terakhir SMA lebih banyak yaitu 47 dari 130 responden (36,15%), dan paling terendah yaitu pendidikan terakhir SD yaitu 7 dari 130 responden (5,38%).

e. Pekerjaan

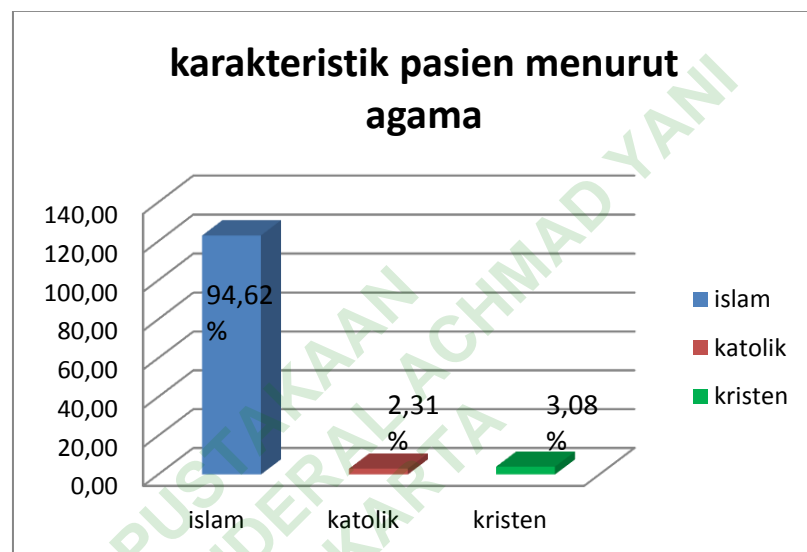


Gambar 4. 7Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dapat dilihat dari presentase responden menurut pekerjaan maka karakteristik responden bekerja sebagai pegawai swasta lebih banyak yaitu 40 dari 130 responden (30,77%), dan terendah yaitu responden PNS adalah 8 dari 130 responden (6,15%).

f. Agama

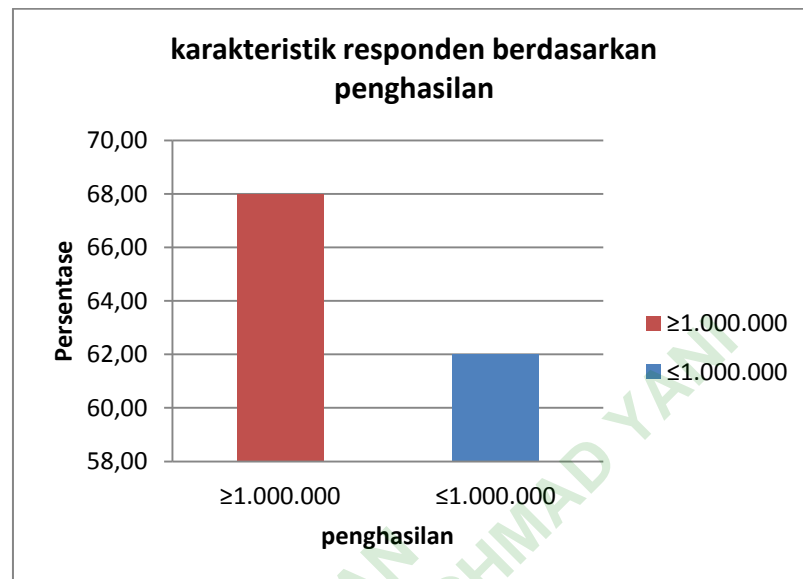


Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dapat dilihat dari presentase responden menurut agama maka karakteristik responden yang beragama islam lebih banyak yaitu 123 dari 130 responden atau 94,62%, sedangkan terendah yaitu responden yang beragama katolik adalah 3 dari 130 responden atau 2,31%.

g. penghasilan



Gambar 4. 9Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Sumber: Hasil Penelitian di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Dilihat dari presentase responden diatas maka responden dengan jenis pasien yang berpenghasilan lebih banyak yaitu $>1.000.000$ sebesar 52,3% (68 dari 130 responden) dan dibandingkan dengan pasien dengan penghasilan $<1.000.000$ yaitu 47,7% (62 dari 130 responden).

Berdasarkan hasil karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden paling banyak berdasarkan umur <30 tahun yaitu 40,8% (53 dari 130 responden), menurut jenis kelamin sebanyak 56,9% (74 dari 130 responden), jenis pasien terbanyak yaitu pasien BPJS sebanyak 70,8% (92 dari 130 responden), menurut pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 36,2% (47 dari 130 responden), menurut pekerjaan terbanyak yaitu pegawai swasta 30,8% (40 dari 130 responden), dengan agama terbanyak yaitu 94,6% (123 dari 130 responden), dan menurut penghasilan responden terbanyak $>1.000.000$ adalah 52,3% (68 dari 130 responden).

2. Tingkat Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan.

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument angket atau kuisioner yang terdiri dari 20 pertanyaan dengan menggunakan skala *likert* berdasarkan lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

a. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 4. 2Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi Tangibles

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	10.0%
Puas	61	46.9%
Cukup Puas	48	36.9%
Tidak Puas	2	1.5%
Sangat Tidak Puas	6	4.6%
Total	130	100,0%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tangibles untuk presentase terendah sebanyak 1,5% (2 dari 130 responden) yang menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 46,9% (61 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

b. Dimensi *Reliability* (Ketanggapan)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 4. 3Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Dimensi *Realibility*

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	10.0%
Puas	61	46.9%
Cukup Puas	50	38.5%
Tidak Puas	5	3.8%
Sangat Tidak Puas	1	0.8%
Total	130	100,0%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* untuk presentase terendah sebanyak 0,8% (1 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 46,9% (61 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 4. 4Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi *Responsiveness*

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	17	13.1%
Puas	57	43.8%
Cukup Puas	45	34.6%
Tidak Puas	5	3.8%
Sangat Tidak Puas	6	4.6%
Total	130	100,0%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* untuk presentase terendah sebanyak 3,8% (5 dari 130 responden) yang menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 43,8% (57 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

d. *Assuranse*(Asuransi)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 4. 5Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi *Assurance*

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	14	10.8%
Puas	59	45.4%
Cukup Puas	48	36.9%
Tidak Puas	6	4.6%
Sangat Tidak Puas	3	2.3%
Total	130	100,0%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* untuk presentase terendah

sebanyak 2,3% (3 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 45,4% (59 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

e. *Emphaty* (Kepedulian)

Hasil analisis dimensi tangibles tingkat kepuasan pasien di TPP Rawat jalan sebagai berikut:

Tabel 4. 6Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi *Emphaty*

Kategori kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	13	10.0%
Puas	63	48.5%
Cukup Puas	48	36.9%
Tidak Puas	4	3.1%
Sangat Tidak Puas	2	1.5%
Total	130	100,0%

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *emphaty* untuk presentase terendah sebanyak 1,5% (2 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 48,5% (63 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

3. **Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Hasil analisis kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di TPP Rawat Jalan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS

Tingkat Kepuasan	Jenis Pasien				Total	%
	BPJS	%	Non BPJS	%		
Sangat Puas	12	9.2%	2	1.5%	14	10.8%
Puas	44	33.8%	15	11.5%	59	45.4%
Cukup Puas	35	26.9%	13	10.0%	48	36.9%
Tidak Puas	0	0.0%	6	4.6%	6	4.6%
Sangat Tidak Puas	1	0.8%	2	1.5%	3	2.3%
Total	92	70.8%	38	29.2%	130	100.0%

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 130 responden pasien BPJS dan Non BPJS tertinggi menyatakan 45,4% (59 dari 130 responden), sedangkan yang terendah sebanyak 2,3% (3 dari 130 responden) yang menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil uji analisis secara umum tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS, hal ini dibuktikan dengan dengan besar sig. = 0,089 berarti sig >0,05 sehingga H_0 diterima. Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan ini dapat disebabkan karena pelayanan yang diterima oleh masing-masing pasien BPJS maupun pasien Non BPJS sama dan tidak membedakan jenis pasiennya.

C. Pembahasan

1. Tingkat Persentase Kepuasan Pasien rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa.

a. Dimensi *Tangibles*

Tingkat persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* untuk presentase terendah sebanyak 1,5% (2 dari 130 responden) yang menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 46,9% (61 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan dimensi *tangibles* diketahuibahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rumah sakit Bhayangkara Polda DIY, pada dimensi *tangibles* sebagian besar responden menyatakan puas dengan persentase 53,33%. Sebanyak 13,33% responden menyatakan sangat puas, 30,00% responden menyatakan cukup puas, dan 3,33% responden menyatakan tidak puas.

Menurut Sabarguna (2008) Dimensi *Tangibles* merupakan dimensi yang mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung. Maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.

b. **Dimensi *Reliability***

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* untuk presentase terendah sebanyak 0,8% (1 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 46,9% (61 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan dimensi *reliability* dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 58,33% responden. Sebanyak 11,67% responden menyatakan sangat puas, 26,67% responden menyatakan cukup puas, dan 3,33% menyatakan tidak puas.

Menurut Sabarguna (2008) Dimensi *reliability* merupakan dimensi yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan, dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.

c. **Dimensi *responsiveness***

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* untuk presentase terendah sebanyak 3,8% (5 dari 130 responden) yang menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 43,8% (57 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan dimensi *responsiveness* dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 71,67% responden. Sebanyak 10,00% responden menyatakan sangat puas, 18,33% responden menyatakan cukup puas.

Menurut Sabarguna (2008) Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan dan/atau kesiapan petugas untuk melayani.

d. **Dimensi *assurance***

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* untuk presentase terendah sebanyak 2,3% (3 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 45,4% (59 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan dimensi *assurance* dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 61,67% responden. Sebanyak 10,00% responden menyatakan sangat puas, 21,67% responden menyatakan cukup puas dan 6,67% responden menyatakan tidak puas.

Menurut Sabarguna (2008) Dimensi *assurance* merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan dan kesopanan peugas serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Keamaan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

e. **Dimensi *emphaty***

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *emphaty* untuk presentase terendah sebanyak 1,5% (2 dari 130 responden) yang menyampaikan sangat tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebesar 48,5% (63 dari 130 responden) yang menyatakan puas.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan dimensi *emphaty* dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 63,33% responden. Sebanyak 20,00% responden menyatakan sangat puas, 16,67% responden menyatakan cukup puas.

Menurut Sabarguna (2008) Dimensi *Emphaty* merupakan dimensi yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan petugas untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika petugas tersebut mengalaminya.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi kualitas jasa, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul, dari 130 responden sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 46,9%. pada dimensi *reliability* sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 46,9%. pada dimensi *responsiveness* sebagian besar menyatakan puas sebanyak 43,8%. pada dimensi *assurance* sebagian besar menyatakan puas sebanyak 45,4 %. pada dimensi *empahty* sebagian besar menyatakan puas sebanyak 48,5%. Dengan demikian dimensi *emphaty* memiliki tingkat kepuasan paling tertinggi.

Berdasarkan hasil penelitian Putri (2013) pada setiap dimensi kualitas jasa, diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* dari 60 responden sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 53,33%. Pada dimensi *reliability* sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 58,33%. Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar menyatakan puas yaitu sebanyak 71,67%. Pada dimensi *assurance* sebagian besar menyatakan puasyaitu sebanyak 61,67%. Pada dimensi *emphaty* sebagian besar menyatakan puas sebanyak 63,33%. Dengan demikian dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan yang tertinggi. Hal ini disebabkan karena petugas yang selalu bertata krama

dan sopan santun kepada pasien dan keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan. Petugas juga selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien serta memberi salam dan bertanya keperluan pasien. Oleh karena itu sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien terendah ada pada dimensi *responsiveness*, oleh karena itu dimensi ini perlu ditingkatkan, seperti petugas memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan kepada pasien secara jelas atau petugas selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan dan tanggap apabila ada keluhan dari pasien.

2. **Perbandingan Kepuasan Pasien BPJS maupun Non BPJS di TPP Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Berdasarkan hasil uji analisis dapat diketahui bahwa secara umum tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien Non BPJS, hal ini dibuktikan dengan dengan besar $\text{sig.} = 0,089$ berarti $\text{sig.} > 0,05$ sehingga H_0 diterima. Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan ini dapat disebabkan karena pelayanan yang diterima oleh masing-masing pasien BPJS maupun pasien Non BPJS sama dan tidak membedakan jenis pasiennya.

Tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul paling tertinggi mengatakan Puas yaitu sebesar 39.2% (51 dari 130 responden). Sedangkan pasien Non BPJS paling terendah yaitu sebanyak 0.8% (1 dari 130 responden) yang mengatakan sangat puas. Tidak ada yang mengatakan tidak puas menurut pasien BPJS dan tidak ada yang mengatakan sangat tidak puas pada pasien Non BPJS.

Pada penelitian Putri (2013) berdasarkan jenis pasien yang diperoleh dapat diketahui bahwa Personel Polri mean rank terendah yaitu 23.06 yang menunjukkan bahwa pendapat responden dari pasien personel polri paling terendah. Sedangkan pasien PNS Polri memiliki mean rank tertinggi yaitu 37.14 yang menunjukkan bahwa pendapat responden dari pasien PNS Polri paling tertinggi.