

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Queen Latifa**

Rumah Sakit Umum Queen Latifa adalah rumah sakit umum di kota DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta) dengan klasifikasi D. Pada awalnya rumah sakit ini memiliki nama Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin Queen Latifa didirikan Bpk. Syaifudin dan Ibu Siti Purwati pada tahun 2001. Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin semakin berkembang kualitas pelayanannya. Hal tersebut tidak lain karena kepercayaan masyarakat sehingga pada akhirnya Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin mendapat Ijin Operasional oleh Dinas Kesehatan pada tanggal 31 Desember 2009 dan diresmikan langsung oleh Bupati Sleman.

Lokasi Rumah Sakit Umum Queen Latifa berada di Jl. Ringroad Barat No. 118, Mlangi, Nogotirto, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55294. Walaupun Rumah Sakit Umum Queen Latifa tidak terletak langsung di pusat kota DIY, namun letak rumah sakit ini cukup strategis dan memiliki parkir kendaraan yang luas.

Rumah Sakit Umum Queen Latifa juga memiliki visi dan misi untuk menjadi rumah sakit yang melayani pasien dengan baik, untuk visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi “PARIPURNA” dan disukai oleh pelanggan.

2. Misi Rumah Sakit Umum Queen Latifa

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara terus menerus;
- b. Meningkatkan soft skill dan ilmu pengetahuan karyawan dan spriritual karyawan;
- c. Menyelenggarakan layanan rumah sakit yang bersifat kekeluargaan dan bertanggung jawab;
- d. Meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit.

## B. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian pada tanggal 30 Mei - 12 Juni 2023 di Rumah Sakit Umum Queen Latifa dengan menggunakan kuesioner sebanyak 11 pernyataan untuk mengumpulkan data dari 93 responden/pasien rawat jalan.

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa pada tanggal 30 Mei – 12 Juni 2023, sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Puas	19	20,4%
Puas	48	51,6%
Cukup Puas	22	23,6%
Tidak Puas	3	3,2%
Sangat Tidak Puas	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.1 dilihat banyak responden memilih kategori sangat puas yaitu 19 pasien dengan presentase (20,4%), kategori puas sebanyak 48 pasien dengan presentase (51,6%), kategori cukup puas sebanyak 22 pasien dengan presentase (23,6%), kategori tidak puas sebanyak 3 pasien dengan presentase (3,2%), dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 1 pasien dengan presentase (1,2%).

### 2. Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Queen Latifa

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Kategori	Umur	Frekuensi	Presentase
Remaja Akhir	17-25 Tahun	25	26,9 %
Dewasa Awal	26-35 Tahun	24	25,8 %
Dewasa Akhir	36-45 Tahun	16	17,2 %
Lansia Awal	46-55 Tahun	20	21,5 %
Lansia Akhir	56-65 Tahun	8	8,6 %
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100,0 %</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dilihat banyaknya responden karakteristik berdasarkan umur adalah dengan kategori umur 17-25 tahun (remaja akhir)

sebanyak 25 pasien dengan presentase 26,9 %, umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 24 pasien dengan presentase 25,8 %, umur 36-45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 16 pasien dengan presentase 17,2 %, umur 46-55 tahun (lansia awal) sebanyak 20 pasien dengan presentase 21,5 %, dan umur 56-65 tahun (lansia akhir) sebanyak 8 pasien dengan presentase 8,6 %. Serta untuk total responden terbanyak untuk karakteristik responden berdasarkan umur adalah umur 17-25 tahun (remaja akhir) dengan total 25 dari 93 responden dengan presentase 26,9 %.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.3 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	32	34,4 %
Perempuan	61	65,6 %
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0 %</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 banyak responden karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 32 pasien dengan presentase 34,4 %, dan perempuan sebanyak 61 pasien dengan presentase 65,6 %. Untuk jumlah responden terbanyak karakteristik berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan dengan total 61 dari 93 responden dengan presentase 65,6 %.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
SD	3	3,2 %
SLTP	5	5,4 %
SLTA	60	64,5 %
Akademi/Perguruan Tinggi	25	26,9 %
Tidak Sekolah	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0 %</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dilihat banyaknya responden dengan karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu SD sebanyak 3 pasien dengan presentase 3,2 %, SLTP sebanyak 5 pasien dengan presentase 5,4 %, SLTA

sebanyak 60 pasien dengan presentase 64,5 %, Akademi/Perguruan Tinggi sebanyak 25 pasien dengan presentase 26,9 %, dan Tidak sekolah sebanyak 0 pasien. Jumlah responden terbanyak untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah SLTA dengan total 60 dari 93 responden dengan presentase 64,5 %.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	17	18,3 %
TNI/POLRI	0	0,0 %
Pegawai Negeri	3	3,2 %
Pegawai Swasta	32	34,4 %
Pedagang	5	5,4 %
Buruh	10	10,8 %
Tidak Bekerja	26	28,0 %
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0 %</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dilihat banyaknya responden dengan karakteristik berdasarkan pekerjaan adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 17 pasien dengan presentase 18,3 %, TNI/POLRI sebanyak 0 pasien, Pegawai Negeri sebanyak 3 pasien dengan presentase 3,2 %. Pegawai Swasta sebanyak 32 pasien dengan presentase 34,4 %, Pedagang sebanyak 5 pasien dengan presentase 5,4 %, Buruh sebanyak 10 pasien dengan presentase 10,8 %, dan Tidak Bekerja sebanyak 26 pasien dengan presentase 28,0 %. Serta jumlah responden terbanyak untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah Pegawai Swasta dengan total 32 dari 93 responden dengan presentase 34,4 %.

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Berdasarkan 5 Dimensi (*Tangibels, Emphaty, Realiability, Responsiveness, dan Assurance*)

#### a. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangibels*)

**Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangibels*)**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Puas	8	8,6%
Puas	47	50,6%
Cukup Puas	36	38,7%
Tidak Puas	2	2,2%
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat banyaknya responden dengan kategori sangat puas sebanyak 8 pasien dengan presentase 8,6%, kategori puas 47 pasien dengan presentase 50,6%, kategori cukup puas 36 pasien dengan presentase 38,7%, kategori tidak puas sebanyak 2 pasien dengan presentase 2,2 %, dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 0 pasien.

#### b. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

**Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Puas	21	22,5%
Puas	53	56,9%
Cukup Puas	17	18,2%
Tidak Puas	1	1,2%
Sangat Tidak Puas	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 banyaknya responden dengan kategori sangat puas sebanyak 21 pasien dengan presentase 22,5%, kategori puas sebanyak 53 pasien dengan presentase 56,9%, cukup puas sebanyak 17 pasien dengan presentase 18,2%, kategori tidak puas sebanyak 1 pasien dengan presentase

1,2%, dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 1 pasien dengan presentase 1,2%.

- c. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Puas	23	24,7%
Puas	45	48,3%
Cukup Puas	21	22,5%
Tidak Puas	3	3,2%
Sangat Tidak Puas	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 banyaknya responden dengan kategori sangat puas sebanyak 23 pasien dengan presentase 24,7%, kategori puas sebanyak 45 pasien dengan presentase 48,3%, kategori cukup puas sebanyak 21 pasien dengan presentase 22,5%, kategori tidak puas sebanyak 3 pasien dengan presentase 3,2%, dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 1 pasien dengan presentase 1,2%.

- d. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Puas	19	20,4%
Puas	43	46,3%
Cukup Puas	26	27,9%
Tidak Puas	3	3,2%
Sangat Tidak Puas	2	2,2%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.9 banyaknya responden memilih kategori sangat puas sebanyak 19 pasien dengan presentase 20,4%, kategori puas sebanyak 43 pasien dengan presentase 46,5%, kategori cukup puas sebanyak 26 pasien dengan presentase 27,9%, kategori tidak puas sebanyak 3 pasien dengan

presentase 3,2%, dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 2 pasien dengan presentase 2,2%.

- e. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*)

**Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*)**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Puas	19	20,4%
Puas	50	53,8%
Cukup Puas	22	23,7%
Tidak Puas	2	2,2%
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Sumber Data Primer : Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat banyaknya responden dengan kategori sangat puas sebanyak 19 pasien dengan presentase 20,4%, kategori puas sebanyak 50 pasien dengan presentase 53,8%, kategori cukup puas sebanyak 22 pasien dengan presentase 23,7%, kategori tidak puas sebanyak 2 pasien dengan presentase 2,2%, dan yang terakhir kategori sangat tidak puas sebanyak 0 pasien.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa**

Hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Queen Latifa menunjukkan bahwa kategori sangat puas sebanyak 19 pasien (20,4%), kemudian kategori puas sebanyak 48 pasien (51,6%), dan kategori cukup puas 22 pasien (23,6%). Kepuasan pasien adalah suatu hal sangat penting untuk melangsungkan sebuah pelayanan (Kuntoro & Istiono, 2017). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Zainaro & Nurhidayat, 2020) karena kepuasan pasien dapat berimpak pada penilaian pasien dari layanan yang diberi oleh petugas dengan memperhatikan keinginan pasien sama dengan kondisi nyata yang diberikan oleh petugas serta dapat diterima pada suatu tatanan kesehatan yang ada. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sama dengan keinginan pasien lantas

pasien merasakan tidak puas, sedangkan jika pelayanan yang diberi searah dengan keinginan pasien sehingga kepuasan yang dirasakan pasien.

## **2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Berdasarkan Karakteristik**

### **a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Umur**

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien kategori umur yang paling banyak berkunjung ke rumah sakit yaitu umur 17-25 tahun sebanyak 25 pasien (26,9%). Umur ini dapat berpengaruh pada kepuasan pasien karena setiap umur mempunyai cara berfikir yang berbeda. (Widiasari et al., 2019). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Utami, 2018) bahwa semakin bertambah umur mempunyai penerimaan yang lebih baik, sehingga tuntutan yang diinginkan akan semakin rendah.

### **b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin**

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dilihat dari jenis kelamin tertinggi yaitu perempuan sebanyak 61 pasien (65,6%), sedangkan laki-laki sebanyak 32 pasien (34,4%). Perbedaan cara berpikir laki-laki dan perempuan bisa menjadi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. (Utami, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Siti, 2016) bahwa perempuan dan laki-laki mempunyai perbedaan dalam berkomunikasi, karena jenis kelamin bisa berpengaruh dalam bersosialisasi.

### **c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pendidikan**

Hasil penelitian mengunjukan kepuasan pasien dari segi pendidikan yang paling banyak berkunjung yaitu pasien dengan pendidikan SLTA sebanyak 60 pasien (64,5%). Pendidikan adalah cara bagi seseorang dalam mengembangkan keahlian dirinya. (Widiasari et al., 2019). Karena seseorang yang memiliki pendidikan lebih tinggi permintaan yang diinginkan juga akan lebih tinggi. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Suwito & Priyantari, 2022) bahwa bertambah tinggi strata pendidikan individu dapat merasakan kemudahan dalam mendapat serta mengelola pesan atau

komunikasi secara bagus. Maka dari itu, dengan pendidikan yang semakin bagus individu mampu menilai dan paham terhadap sesuatu seperti kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan.

d. **Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan**

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan dari 93 responden didapatkan hasil paling banyak yaitu pasien yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 32 pasien (34,4%). Hal ini disebabkan pekerjaan seseorang dapat berpengaruh pada banyak sedikitnya informasi yang didapat. Pasien yang tidak memiliki pekerjaan akan merasa lebih puas dibanding pasien yang memiliki pekerjaan (Widiasari et al., 2019). Kemudian seseorang yang berlatar belakang bekerja akan memiliki tuntutan yang lebih tinggi terhadap pelayanan dibanding yang tidak memiliki pekerjaan. Pasien yang tidak memiliki pekerjaan mampu memberikan penilaian lebih baik dibanding dengan yang memiliki pekerjaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Syahdati et al., 2022) bahwa seseorang yang bekerja tidak terikat waktu seperti wiraswata akan lebih sering berkunjung ke fasilitas kesehatan.

**3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Berdasarkan 5 Dimensi (*Tangibels*, *Emphaty*, *Realiability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*)**

a. **Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Berwujud (*Tangibels*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud (*tangibels*) didapatkan hasil yaitu responden merasa puas sebanyak 47 pasien (50,5%) dan cukup puas 36 pasien (38,7%). *Tangibels* merupakan penampilan atau wujud dari rumah sakit dan petugas dalam memberikan pelayanan yang nyaman serta sopan sehingga dapat berimpak pada kepuasan pasien. Berwujud (*tangibels*) juga dapat diartikan sebagai dimensi yang menunjukkan tampilan fisik dari gedung, sarana dan prasarana maupun penampilan petugas yang bekerja (Yanuarti et al., 2021). Penelitian

ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Djafar dan Lellu, 2020) bahwa pada dimensi *tangibels* pasien akan merasa puas dikarenakan sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang tersedia.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) didapatkan hasil yaitu responden merasa puas sebanyak 53 pasien (56,9%) dan 21 pasien (22,5%) menyatakan sangat puas. Kepuasan pasien dari segi dimensi empati (*emphaty*) dapat terwujud dengan perhatian yang dilakukan oleh petugas secara tulus dan juga sikap sopan petugas dalam memberi layanan pada pasien. (Kuntoro & Istiono, 2017) mengemukakan bahwa empati (*emphaty*) adalah dimensi yang memperlihatkan kehandalan petugas dalam memberi perhatian penuh serta berupaya untuk memahami apa yang dibutuhkan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Wulan, Pertiwi, dan Prasetya, 2019) dengan perhatian penuh serta komunikasi yang baik dari petugas terhadap pasien dapat berpengaruh pada pasien, diakarenakan pasien mengetahui bahwa kebutuhan serta keluhannya diperhatikan dan dapat ditangani oleh petugas secara baik.

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) didapatkan hasil yaitu responden merasa puas sebanyak 45 pasien (48,3%), sangat puas 23 pasien (24,7%), dan cukup puas 21 pasien (22,5%). Banyaknya pasien merasa puas terhadap dimensi keandalan (*reliability*) dapat menunjukkan bahwa petugas memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan tentu dengan hasil yang jelas dan baik. Seperti yang dikemukakan oleh Yanuarti et al., (2021) bahwa keandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang menunjukkan kehandalan serta kesiapan petugas dalam memberi layanan terhadap pasien. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Wulan, Pertiwi, dan Prasetya, 2019) bahwa

kemampuan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dapat menimbulkan perasaan puas yang tinggi bagi pasien.

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan hasil yaitu responden paling banyak merasa puas sebanyak 43 pasien (46,3%), sangat puas 19 pasien (20,4%), dan 26 pasien (27,9%) menyatakan cukup puas. Banyak pasien merasa puas dengan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat menunjukkan bahwasanya petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan gesit serta cekatan. Sama halnya yang disampaikan oleh Kuntoro & Istiono (2017) bahwa daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi yang menunjukkan kesediaan petugas atau staff dalam membantu dan memberi layanan secara benar sesuai dengan keinginan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Sumawijaya, dkk 2018) bahwa pasien akan merasa puas dikarenakan oleh kecakapan dan ketepatan waktu pelayanan tenaga medis.

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepastian (*assurance*) didapatkan hasil yaitu responden merasa puas sebanyak 50 pasien (53,8%) dan yang sangat puas sebanyak 19 pasien (20,4%). Banyaknya pasien merasa puas dengan dimensi kepastian (*assurance*) menunjukkan bahwasanya petugas dapat memberikan kepercayaan serta keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kepastian (*assurance*) merupakan dimensi yang menunjukkan keahlian untuk meningkatkan perasaan percaya serta keteguhan pasien bahwasanya petugas dapat memberi keinginan dan memberi pelayanan secara pasti tanpa adanya keraguan (Kuntoro & Istiono, 2017). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Ulumiyah, 2018) bahwa pelayanan kesehatan yang telah memberikan rasa aman dan nyaman pada pasien sesuai dengan

kemampuan petugas di rumah sakit mampu berimpak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **D. Keterbatasan**

Penulis menyadari keterbatasan pada penelitian ini yaitu, kuesioner pada penelitian ini tidak dibuat oleh peneliti melainkan adopsi dari peneliti terdahulu dan penulis belum secara lengkap menguraikan dari segi 5 aspek dimensi mutu seperti *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* serta dalam proses pelaksanaan penelitian terdapat hambatan yaitu sulit dalam mendapatkan responden karena ada beberapa pasien yang tidak berkenan untuk dijadikan responden penelitian ini.

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD DYUMI  
YOGYAKARTA