

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah

a) Perkembangan Rumah Sakit Nur Hidayah

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul adalah sebuah Rumah Sakit Swasta yang sedang berkembang. Berawal dari di dirikannya Yayasan Nur Hidayah pada Tahun 1996 dengan sekretariat di Dusun Ngimbikan Canden Jetis Bantul dengan Akte Notaris Umar Samhudi, SH dengan nomor akta 38/216 November 1996 Yayasan Nur Hidayah ini bergerak dibidang Pendidikan, Kesehatan dan social islam. Rumah Sakit Nur Hidayah berlokasi di Jl. Imogiri Tim Km. 11bembem, Trimulyo, Kec. Jetis, Kab. Bantul, daerah Istimewa Yogyakarta.

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan rumah sakit tipe D dan terakreditasi PARIPURNA yang telah terbit sertifikat dengan nomor KARS-SERT/1276/XII/2019 tanggal yang berlaku 04 November 2019 hingga 03 November 2022. Selain terakreditasi oleh KARS Rumah Sakit Nur Hidayah juga sudah tersertifikasi sebagai Rumah Sakit Syariah oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 04 September 2017. Sehingga seluruh pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah mengacu pada standar-standar yang berselaraskan Islami.

b) Visi dan misi Rumah Sakit Nur Hidayah

1) Visi

Menjadi Rumah Sakit holistic Islami yang professional termuka di Yogyakarta dan sekitarnya.

2) Misi

a) Memberikan pelayanan Kesehatan sesuai standar akreditasi dan serifikasi Syariah Islam dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

b) Meningkatkan perilaku hidup dan Islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial, promotive dan educative.

- c) Mengembangkan unggulan layanan medis terintegrasi dengan komplementer islami

2. Analisis Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 24 item untuk mengumpulkan data dari 70 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

a. Karakteristik Responden di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

No	Karakteristik	Responden	
		N=70	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-Laki	25	35,7
	Perempuan	45	64,3
2	Pendidikan Terakhir:		
	SD	5	7,1
	SMP	4	5,7
	SMA	48	68,6
	Perguruan Tinggi	13	18,6
3	Umur:		
	<20 Tahun	0	0,0
	20-40 Tahun	34	48,6
	>40 Tahun	36	51,4
4	Agama:		
	Islam	66	94,3
	Hindu	0	0,0
	Budha	1	1,4
	Katholik	3	4,3
	Kristen	0	0,0
5	Pekerjaan:		
	PNS	13	18,6
	IRT	15	21,4
	Mahasiswa	12	17,1
	Petani	8	11,4
	Karyawan	22	31,4
	Lainnya	0	0,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan tentang karakteristik responden yaitu jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 45 responden (64,3%), berdasarkan pendidikan mayoritas adalah SMA sebanyak 48 responden (68,6%), berdasarkan umur mayoritas responden berumur lebih dari 40 tahun sebanyak 36 responden (51,4%), adapun agama yang dianut mayoritas adalah islam sebanyak 66 responden (94,3%), pekerjaan yang paling banyak adalah karyawan swasta sebanyak 22 responden (31,4%).

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 aspek di Rumah Sakit Nur Hidayah

a) Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Tangible di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible

<i>Tangible</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	8	11,4
Kurang Puas	12	17,1
Puas	40	57,1
Sangat Puas	10	14,3
Total	70	100.0

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas untuk dimensi tangible yaitu 10 responden (14,3%), kategori puas 40 responden (57,1%), kategori kurang puas 12 responden (17,1%), kategori tidak puas sebanyak 8 responden (11,4%).

b) Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Reliability di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability

<i>Reliability</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	65	92,9
Sangat Puas	5	7,1
Total	70	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 5 responden (7,1%), dan kategori puas sebanyak 65 responden (92,9%).

c) Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Responsiveness di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness

<i>Responsiveness</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	4	5,7
Kurang Puas	8	11,4
Puas	50	71,4
Sangat Puas	8	11,4
Total	70	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas 8 responden (11,4%), kategori puas sebanyak 50 responden (71,4%), kategori kurang puas 8 responden (11,4%), kategori tidak puas 4 responden (5,7%).

d) Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Assurance di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

<i>Assurance</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	2	2,9
Kurang Puas	6	8,6
Puas	45	64,3
Sangat Puas	17	24,3
Total	70	100.0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas 17 responden (24,3%), kategori puas sebanyak 45 responden (64,3%), kategori kurang puas sebanyak 6 responden (8,6%), kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,9%).

- e) Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Empathy di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy

<i>Empathy</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	6	8,6
Puas	50	71,4
Sangat Puas	14	20,0
Total	70	100,0

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 14 responden (20,0%), kategori puas sebanyak 50 responden (71,4%), kategori kurang puas sebanyak 6 responden (8,6%).

B. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Karakteristik

- a. Jenis Kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin diketahui dari 70 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (64,3%), dan laki-laki sebanyak 25 responden (35,7%). Dimana disebutkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan dari pada laki-laki serta sering mengalami keluhan terhadap kualitas hidup (Addani, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nabilla (2021), konsumen perempuan lebih diketahui sebagai konsumen yang konsumtif karena muda terpengaruh dengan lingkungan sekitar.

b. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden dari segi pendidikan mayoritas responden dengan pendidikan SMA lebih banyak berkunjung ke Rumah Sakit sebanyak 48 responden (68,6%). Dimana disebabkan bahwa pendidikan merupakan salah satu cara bagi seseorang untuk mendapatkan informasi dan memaknainya secara benar. Semakin tinggi informasi yang diserap mempengaruhi pengetahuannya dan tingkat kepuasan dalam menerima pelayanan kesehatan (Sitti, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muzer (2020), semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

c. Umur

Karakteristik berlandaskan umur mayoritas umur lebih dari 40 tahun yang paling banyak berkunjung ke Rumah Sakit sebanyak 36 responden (51,4%). Hal ini dikarenakan pasien dengan umur lebih dari 40 tahun termasuk golongan usia yang berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Bertambahnya umur atau semakin tua semakin tinggi peringkat yang diberikan untuk kualitas produk (Ruditya, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muzer (2020), bahwa variabel umur menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan umur pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

d. Agama

Karakteristik agama menunjukkan bahwa dari 70 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di Rumah Sakit rata-rata beragama islam 66 responden (94,3%). Agama mengajarkan manusia untuk menjaga fisik dan batin dalam bentuk menjaga diri (Rosa, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rizal (2017), menyembuhkan secara batin dilakukan

dengan cara berdoa, sementara penyembuhan secara fisik dengan memanfaatkan layanan kesehatan baik tradisional maupun modern.

e. Pekerjaan

Karakteristik berlandaskan pekerjaan menunjukkan bahwa dari 70 responden yang diberikan pelayanan rawat jalan mayoritas di Rumah Sakit rata-rata pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 22 responden (31,4%). Menurut Marti (2003) semakin tinggi pendapatan pasien maka semakin tinggi pula tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rizal (2018) seiring meningkatnya ekonomi masyarakat diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dengan demikian pasien yang bekerja dengan tingkat ekonomi menengah keatas akan mempunyai kemampuan untuk dapat membeli pelayanan kesehatan yang berkualitas.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi Mutu

a. *Tangible* (Kondisi yang Ada)

Berdasarkan tabel 4.2 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilihat dari aspek *tangible* (penampilan fisik) mayoritas responden merasa puas sebesar 57,1% (40 responden). Hal ini dikarenakan petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapi membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Menurut Soraya (2019) suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Febbi (2014) memberikan rasa nyaman pada pelanggan merupakan sesuatu yang penting dalam menciptakan kekuatan yang bisa mempengaruhi penilaian pasien.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan tabel 4.3 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilihat dari segi aspek *Reliability* (kehandalan) mayoritas responden merasa puas sebesar 92,9% (65 responden) dan 7,1% (5 responden) menyatakan sangat puas. Banyaknya pasien yang merasa puas terhadap dimensi kehandalan mencerminkan bahwa petugas sudah handal, cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut Muninjaya (2011) menyatakan *reliability* ialah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryani (2015) bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan petugasnya.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan dan Tanggung Jawab)

Berdasarkan tabel 4.4 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilihat dari segi aspek *responsiveness* (ketanggapan) mayoritas responden merasa puas sebesar 71,4% (50 responden). Banyaknya pasien merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* mencerminkan bahwa petugas sudah dinilai sigap, tanggap, dan tepat. Menurut Muninjaya (2011) menyebutkan *responsiveness* yaitu respon atau kesiapan para petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Richa Yuswantina (2020) sikap tanggap tenaga petugas sangat dibutuhkan ketika pasien meminta bantuan pada saat mendapatkan masalah dan kemudian pasien tertolong.

d. *Assurance* (Kepastian atau Jaminan)

Berdasarkan tabel 4.5 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dilihat dari segi aspek *assurance* (jaminan) mayoritas responden merasa puas sebesar 64,3% (45 responden) dan sangat puas sebesar 24,3% (17 responden). Banyaknya pasien yang merasa puas terhadap dimensi *assurance* mencerminkan bahwa petugas sudah dinilai memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi. Sebagaimana menurut Muninjaya (2011) menyebutkan *assurance* ialah mencakup wawasan dan kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercayai oleh pelanggan, bebas bahaya, resiko atau keraguan. Penelitian ini sejalan dengan Penelitian Selvi (2019) petugas memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama.

e. *Empathy* (Perhatian)

Berdasarkan tabel 4.6 tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul dari segi aspek *empathy* (empati) mayoritas responden merasa puas sebesar 71,4% (50 responden) dan 20,0% (14 responden) merasakan sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi *empathy* dapat disebabkan antara lain oleh tingginya tingkat kepedulian dan keramahan para pemberi layanan kesehatan tanpa memandang status sosial pasien. Menurut Muninjaya (2011) menyatakan *empathy* ialah melakukan hubungan komunikasi antara petugas kepada pelanggan secara tulus, ramah dan mengetahui kebutuhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sitio & Ali (2019) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *empathy*.

C. Keterbatasan

Dalam melaksanakan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian, antara lain :

1. Dalam pengisian kuesioner banyak orang yang menolak untuk menjadi responden.
2. Dalam pengisian kuesioner responden membutuhkan waktu yang cukup lama pada saat mengisi pernyataan sehingga membutuhkan bantuan teman.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA