

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Latar Belakang Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

RS Swasta Tipe C RS PKU Muhammadiyah Bantul terletak di Yogyakarta di Jalan Jendral Sudirman 124 Bantul. Klinik dan Rumah Bersalin yang dikenal dengan nama Klinik dan Rumah Bersalin PKU Muhammadiyah Bantul ini didirikan di kota Bantul pada awal tahun 1966, tepatnya pada tanggal 1 Maret atau 09 Dzulqa'dah. Klinik dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul berkembang pesat seiring berjalannya waktu karena adanya tokoh-tokoh seperti Muhammadiyah dan Aisyiyah pada saat itu. Pada tahun 1984, layanan di bidang tumbuh kembang anak dan layanan di bidang kesehatan anak mulai ditambahkan.

Sejak tahun 1966, Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul berfungsi sebagai rumah sakit bersalin. Pada tahun 1995, Dinas Kesehatan Provinsi DIY No. 503/1009/PK/IV/1995 mengubah status rumah sakit tersebut menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, yang kemudian menjadi rumah sakit bersalin. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul pada tahun 2001 setelah mendapat izin operasional dari Dinas Kesehatan dengan nomor 445/4318/2001. RS PKU Muhammadiyah Bantul saat ini telah menyangand predikat Pujian untuk Akreditasi Rumah Sakit Versi 2022 dari LARSI. Ilmu, iman, dan amal shaleh merupakan semboyan RS PKU Muhammadiyah Bantul.

a. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- 1) Visi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul
Mewujudkan Rumah Sakit Islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global dan menjadi kebanggaan umat.
- 2) Misi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul
Berdakwah melalui pelayanan Kesehatan yang berkualitas dengan mengutamakan peningkatan kepuasan pelanggan serta peduli pada kaum *dhu'afa*.

b. Tujuan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Adapun tujuan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yaitu:

- 1) Menjadi media dakwah Islami melalui pelayanan kesehatan untuk mencapai ridho Allah SWT
- 2) Meningkatkan produktifitas kerja melalui manajemen yang efektif dan efisien sehingga terwujud kesejahteraan bersama
- 3) Terwujudnya pelayanan yang bermutu
- 4) Terwujudnya profesionalisme dan komitmen karyawan
- 5) Terwujudnya Rumah Sakit sebagai wahana pendidikan, penelitian, dan pengambilan ilmu pengetahuan.
- 6) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk kaum *dhu'afa*

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden ini meliputi Jenis kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

Deskripsi	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Umur		
a. 15-31 Tahun	46	46,5%
b. 32-48 Tahun	29	29,3%
c. 49-64 Tahun	24	24,2%
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	24	24,2%
b. Perempuan	75	75,8%
Pendidikan		
a. SD	7	7,1%
b. SMP	14	14,1%
c. SMA	59	59,6%
d. D1	2	2,0%
e. D3	3	3,0%
f. D4	1	1,0%
g. S1	11	11,1%
h. Lainnya	2	2,0%
Pekerjaan		
a. Karyawan Swasta	21	21,2%
b. Wiraswasta	11	11,1%
c. IRT	33	33,3%
d. PNS/TNI/POLRI	3	3,0%
e. Buruh/Tani	6	6,1%
f. Pelajar/ Mahasiswa	16	16,2%
g. Pensiunan	2	2,0%
h. Belum bekerja	1	1,0%
i. Lainnya	6	6,1%
Total	99	100%

Berdasarkan dari tabel diatas terlampir bahwa perempuan merupakan mayoritas responden. (75,8%), dan usia rata-rata 15-31 tahun (46,5%), sebagian besar pendidikan responden yaitu Sekolah Menengah Atas (59,6%),

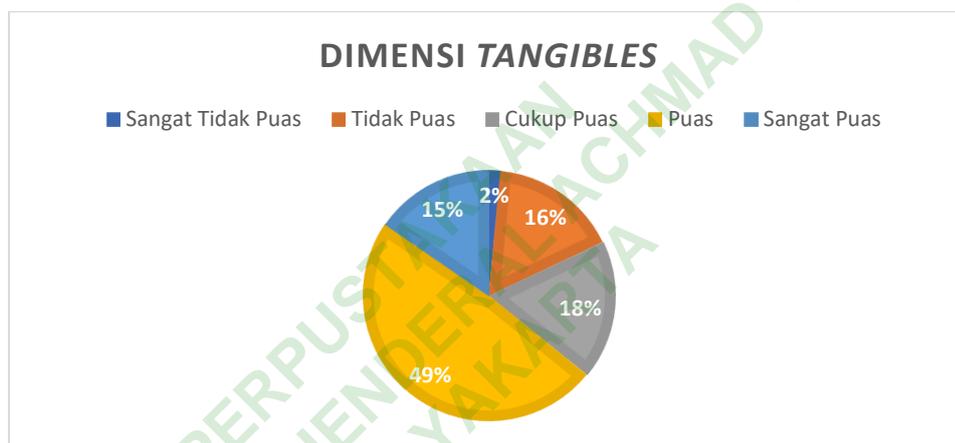
dan sebagian besar dari mereka yang mengisi adalah ibu rumah tangga (33,3%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Kuesioner dengan 17 pertanyaan berdasarkan lima dimensi berikut digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan responden:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud / Nyata)

Presentase jawaban dimensi tangible di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut.



Gambar 4. 1 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarka Dimensi Tangibles

Berdasarkan pada gambar grafik diatas diketahui bahwa pasien yang merasa Sangat Tidak Puas sebesar 2%, Tidak Puas 16%, Cukup Puas 18%, Puas 49%, dan Sangat Puas 15%.

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible* di TPPERJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan Tangible	Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
T1	Fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih	0 0%	3 3,0%	21 21,2%	56 56,6%	19 19,2%
T2	Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik	6 6,1%	59 59,6%	15 15,2%	17 17,2%	2 2,0%

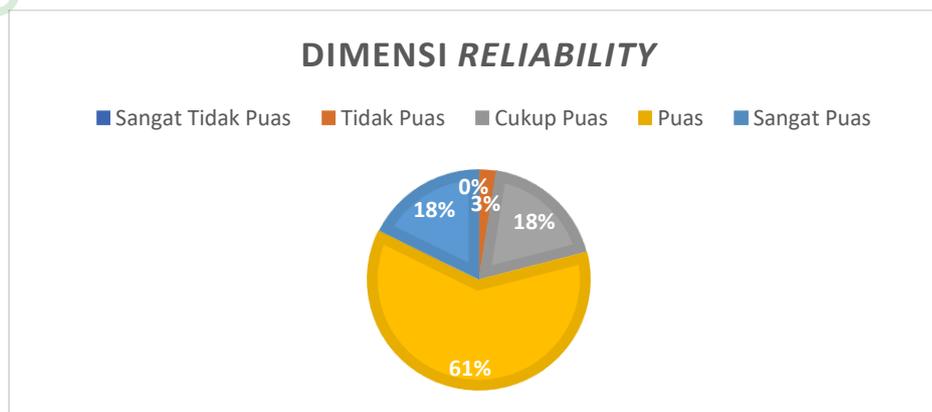
T3	Penampilan petugas di tempat pendaftaran pasien rapih	0 0%	0 0%	18 18,2%	62 62,6%	19 19,2%
T4	Pasien merasa terbantu dengan adanya petunjuk mengenai alur pendaftaran (spanduk,poster)	0 0%	3 3,0%	17 17,2%	58 58,6%	21 21,1%
Jumlah		6	65	71	193	61
Presentase		1,5%	16,4%	17,9%	48,7%	15,4%

Mayoritas pasien merasa puas terhadap dimensi wujud nyata *Tangibles* dari layanan pendaftaran rawat jalan, seperti yang ditunjukkan oleh tabel di atas. Namun, beberapa pasien tidak puas dengan pilihan jawaban tertinggi terhadap indikator pertanyaan nomor 2 yaitu “Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik”. pertanyaan ini adalah *unfavorable* yang dimana pertanyaan itu adalah pertanyaan negatif yang artinya bahwa di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebesar 17,2% merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil dari olah data pada jawaban kuisioner tersebut didapatkan hasil perhitungan dari jawaban 99 responden untuk pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil presentase 77,1% yang artinya puas.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Presentase jawaban dimensi kehandalan *reliability* di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut.



Gambar 4. 2 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berdasarkan pada gambar grafik diatas diketahui bahwa pasien yang merasa Sangat Tidak Puas sebesar 0%, Tidak Puas 3%, Cukup Puas 18%, Puas 61%, dan Sangat Puas 18%.

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi *Reliability* di TPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

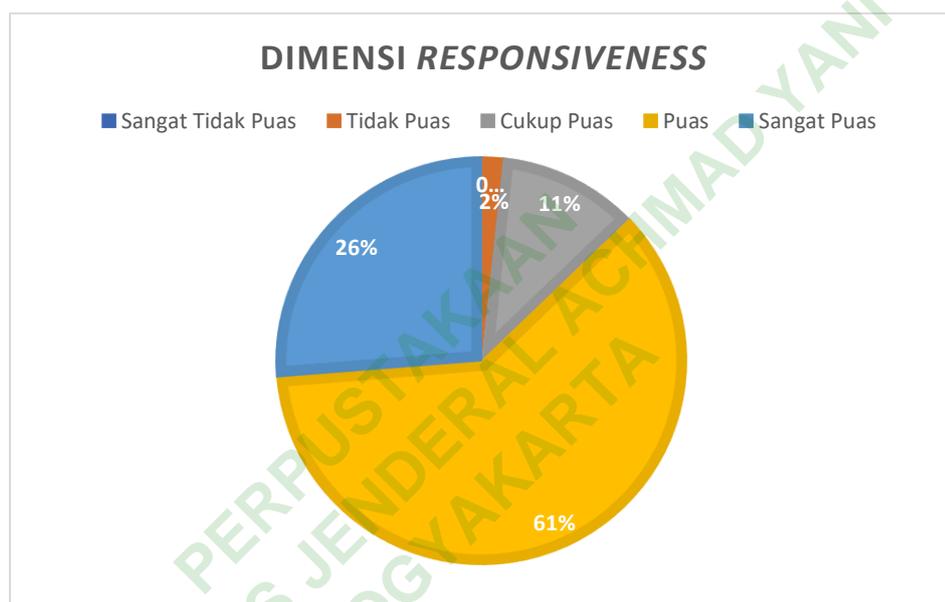
No	Pertanyaan <i>Reliability</i>	Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
R5	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien BPJS ke poliklinik yang dituju	0 0%	0 0%	17 17,2%	62 62,2%	20 20,2%
R6	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien	0 0%	0 0%	11 11,1%	67 67,7%	21 21,2%
R7	Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran	0 0%	6 6,1%	21 21,2%	56 56,6%	16 16,2%
R8	Petugas meminta kartu BPJS pada saat melakukan pendaftaran	0 0%	4 4,0%	24 24,2%	58 58,6%	13 13,1%
Jumlah		0	10	73	243	70
Presentase		0,0%	2,5%	18,4%	61,4%	17,7%

Mayoritas pasien merasa puas terhadap dimensi keandalan *Reliability* layanan pendaftaran rawat jalan, seperti yang ditunjukkan oleh tabel di atas. Namun, beberapa pasien tidak puas dengan pilihan jawaban tertinggi terhadap indikator pertanyaan nomor 7 yaitu “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran”.

Berdasarkan hasil dari olah data pada jawaban kuisisioner tersebut didapatkan hasil perhitungan dari jawaban 99 responden untuk pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi kehandalan *reliability* jumlah dengan hasil presentase 78,8% yang artinya puas.

c. Responsiveness (Cepat Tanggap)

Presentase jawaban dimensi *responsiveness (Cepat Tanggap)* di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut.



Gambar 4. 3 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness

Berdasarkan pada gambar grafik diatas diketahui bahwa pasien yang merasa Sangat Tidak Puas sebesar 0%, Tidak Puas 3%, Cukup Puas 18%, Puas 61%, dan Sangat Puas 18%.

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi Responsiveness di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan Responsiveness	Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
R9	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0 0%	1 1,0%	10 10,1%	65 65,7%	23 23,3%
R10	Petugas memberikan	0 0%	2 2,0%	11 11,1%	59 59,6%	27 27,3%

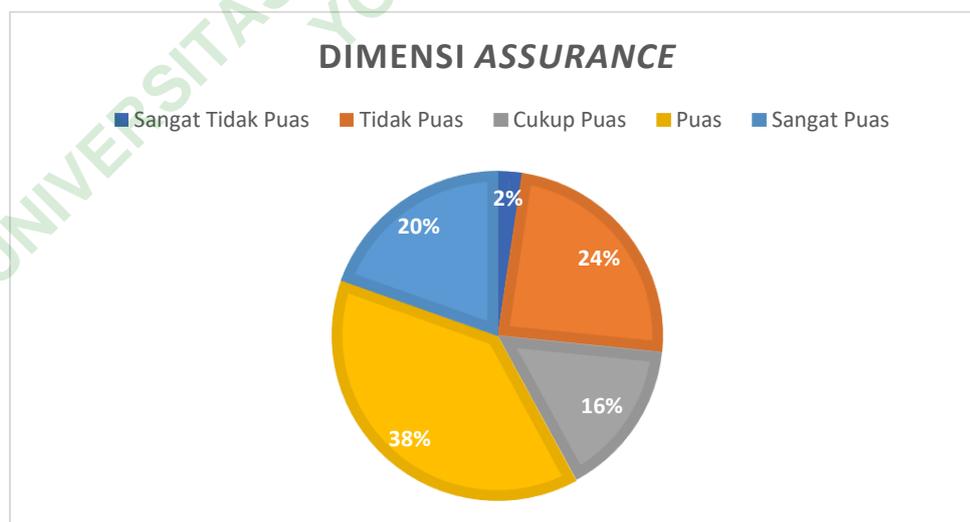
pelayanan dengan cekatan						
R11	Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas	0	2	12	57	28
		0%	2,0%	12,1%	57,6%	28,3
	Jumlah	0	5	33	181	78
	Presentase	0%	1,7%	11,1%	60,9%	26,3%

Mayoritas pasien merasa puas dengan dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) dalam layanan pendaftaran rawat jalan, seperti yang ditunjukkan oleh tabel di atas. Namun, beberapa pasien tidak puas dengan pilihan jawaban tertinggi terhadap indikator pertanyaan nomor 11 yaitu “Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas” .

Berdasarkan hasil olah data pada jawaban kuisioner tersebut didapatkan hasil perhitungan dari jawaban 99 responden untuk pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil presentase 82,4% yang artinya sangat puas.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Presentase jawaban dimensi Assurance (Jaminan) di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut.



Gambar 4. 4 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Berdasarkan pada gambar grafik diatas diketahui bahwa pasien yang merasa Sangat Tidak Puas sebesar 2%, Tidak Puas 24%, Cukup Puas 16%, Puas 36%, dan Sangat Puas 20%.

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi *assurance* di TPRRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

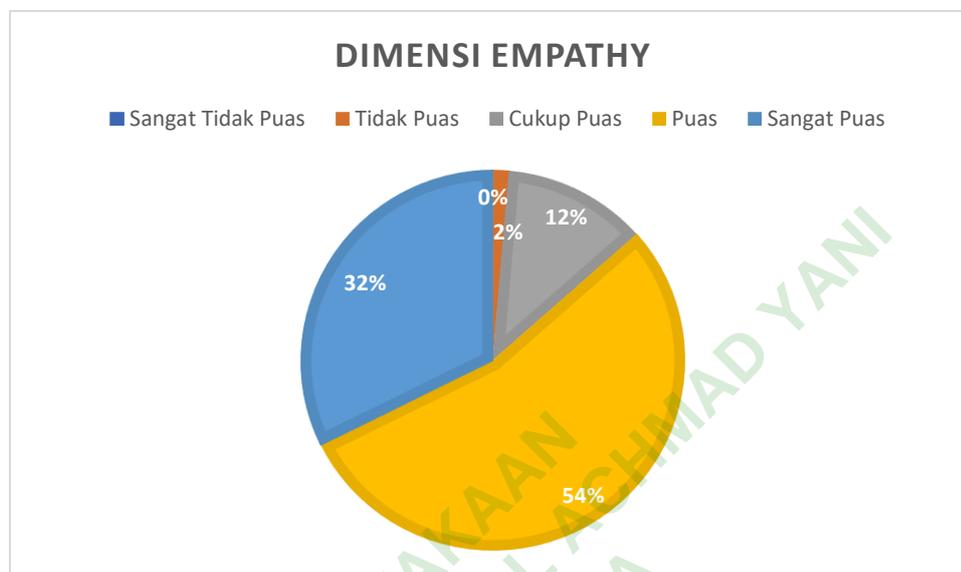
No	Pertanyaan <i>Assurance</i>	Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
A12	Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian	7 7,1%	69 69,7%	11 11,1%	10 10,1%	2 2,0%
A13	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	0 0%	2 2,0%	12 12,1%	54 54,5%	31 31,3%
A14	Petugas pendaftaran mampu menciptakan agar pasien merasa diutamakan	0 0%	1 1,0%	23 23,2%	50 50,5%	25 25,3%
Jumlah		7	72	46	114	58
Presentase		2,4%	24,2%	15,5%	38,4%	19,5%

Berdasarkan data yang disebutkan di atas, mayoritas pasien merasa puas dengan dimensi *Assurance* pada layanan registrasi rawat jalan. Namun, beberapa pasien tidak puas dengan pilihan jawaban tertinggi terhadap indikator. pertanyaan nomor 12 yaitu “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian”. Pertanyaan ini adalah *unfavorable* yang dimana pertanyaan itu adalah pertanyaan negatif yang artinya bahwa di RS PKU Muhammadiyah Bantul sebesar 10,1% merasa tidak puas.

Hasil perhitungan diperoleh dari tanggapan 99 responden terhadap pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Assurance dengan hasil persentase sebesar 79,0% yang menunjukkan bahwa mereka merasa puas. Hasil tersebut diperoleh dari hasil pengolahan data terhadap tanggapan kuesioner.

e. *Dimensi Empathy (Empati)*

Presentase jawaban dimensi *empathy* (empati) di rumah sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut.



Gambar 4. 5 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Berdasarkan pada gambar grafik diatas diketahui bahwa pasien yang merasa Sangat Tidak Puas sebesar 0%, Tidak Puas 2%, Cukup Puas 12%, Puas 54%, dan Sangat Puas 32%.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi *Empathy* di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan Assurance	Kepuasan				
		Sangat tidak puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
E15	Petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS	0 0%	0 0%	12 12,12%	55 55,6%	32 32,3%
E16	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah	0 0%	2 2,0%	12 12,1%	51 51,5%	34 34,3
E17	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0 0%	2 2,0%	12 12,1%	55 55,6	30 30,3%
Jumlah		0	4	36	161	96
Presentase		0,0%	1,3%	12,1%	54,2%	32,3%

Pada dimensi empati dari pelayanan pendaftaran rawat jalan dianggap puas oleh sebagian besar pasien. Namun, beberapa pasien tidak puas dengan

pilihan jawaban tertinggi terhadap indikator pertanyaan nomor 16 yaitu “Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah”.

Berdasarkan hasil dari olah data pada jawaban kuisioner, didapatkan hasil perhitungan dari jawaban 99 responden untuk pertanyaan mengenai kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) dengan hasil presentase 83,5% yang artinya sangat puas.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden Pasien di TPPRJ Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di TPPRJ pada data responden berdasarkan usia lebih didominasi oleh usia produktif awal berkisaran 15-31 tahun yaitu 46,5% dari 99 kelompok fase produktif awal dalam penelitian ini memiliki jumlah responden terbanyak. Hal ini sejalan dengan penelitian (Boavida de Araujo, 2022) yang mengungkapkan bahwa mayoritas responden berusia antara 26 dan 35 tahun yaitu (34,2%). Penelitian ini juga sejalan dengan (Effendi, 2020) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia antara 31 dan 40 tahun yaitu (35,1%). Berdasarkan penelitian sebelumnya usia adalah perkembangan manusia di mana setiap perubahannya dapat memengaruhi pengambilan keputusan seseorang mengenai kesehatannya, berdasarkan (Pangaribuan, 2022).

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan dipengaruhi oleh jenis kelamin selain usia. Di TPPRJ, mayoritas responden 75,8% dari 99 responden dalam penelitian ini adalah perempuan, seperti yang ditunjukkan oleh data berbasis jenis kelamin yang disajikan dalam tabel 4.1. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Antari, 2019) yang mengungkapkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu (54,1%). Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian (Effendi, 2020) yang menemukan bahwa 36 (63,2%) responden adalah perempuan. Menurut penelitian sebelumnya, pasien yang puas dengan perawatan rawat jalan cenderung berjenis kelamin perempuan. Perempuan lebih kritis terhadap kualitas petugas layanan

pendaftaran, dimana perempuan lebih sadar akan kurangnya keterampilan dan kebersihan petugas. Peneliti menggunakan asumsi bahwa hanya ada sedikit perbedaan dalam jumlah pasien pria dan wanita yang mendaftar di rumah sakit. Saat mengevaluasi mutu layanan yang diterima, pasien perempuan lebih kritis terhadap penyedia layanan (Tui et al., 2023).

Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas Sekolah Menengah Atas (SMA) atau 59,6% dari 99 responden termasuk dalam kategori responden yang paling banyak memberikan jawaban seperti yang ditunjukkan oleh tabel 4.1 yang berisi data responden pasien berdasarkan pendidikan terakhir. Temuan penelitian ini konsisten dengan temuan (Anisa Dyah Irawati et al., 2021) yang meneliti kepuasan 55 pasien (51,9%) berpendidikan SMA terhadap layanan rawat jalan di rumah sakit registrasi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Siti Maisarah & dkk, 2022) yang menyatakan bahwa Pendidikan terakhir SMA merupakan responden terbanyak yaitu 42 (42%). Menurut penelitian terdahulu bahwa individu yang hanya berpendidikan sekolah menengah atas memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap layanan kesehatan yang tersedia saat ini, dan bahwa semakin berpendidikan seorang pasien, semakin besar kemungkinan mereka ingin menggunakan pengetahuan dan kemampuan mereka, yang dapat menyebabkan meningkatnya harapan dan tuntutan. Seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, kepuasan pasien menurun (Tui et al., 2023).

Berdasarkan hasil karakteristik Ibu Rumah Tangga (IRT) adalah mayoritas pekerjaan responden yaitu 33,3% dari 99 responden, hal ini berkaitan dengan jenis kelamin yang sebagian besar menjadi responden yaitu Perempuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Shiila Nika Adiffa & Masturoh, 2022) yang menunjukkan bahwa pekerjaan responden didominasi IRT sebanyak 47 (42,73%). Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian lain (Effendi, 2020) yang menunjukkan pekerja rumah tangga mendominasi 22 (38,6%). Berdasarkan penelitian (Bunet et al., 2020) Mayoritas responden adalah ibu rumah tangga, mereka lebih cenderung

meluangkan waktu untuk menggunakan layanan kesehatan daripada pria. Status ekonomi dan jenis pekerjaan suatu keluarga dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumen. Salah satu hal yang membentuk perspektif seseorang adalah tempat kerjanya. Kondisi fisik seseorang dipengaruhi oleh beban kerjanya, baik beban yang berlebihan maupun beban yang rendah. Aktivitas fisik yang berlebihan di tempat kerja meningkatkan risiko seseorang terhadap masalah kesehatan, termasuk kelelahan dan kecelakaan kerja (Mahendro & Dwi Ningsih, 2023).

2. Tingkat Kepuasan Pasien di TPPERJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud / Nyata)

Hasil tingkat kepuasan dari keseluruhan jumlah respon didapatkan hasil perhitungan presentase 77,1% dengan kategori puas. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian terdahulu (Effendi, 2020) yang menunjukkan presentase (77,77%) yang termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan, tetapi ada beberapa yang menyatakan ketidakpuasan pada frekuensi jawaban tertinggi pertanyaan nomor 2 yaitu “Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik” penataan peralatan yang kurang tertata dengan baik dikarenakan ruangan kurang luas sehingga sulit untuk melakukan perubahan posisi peralatan. Menurut salah satu definisi, kapasitas rumah sakit untuk menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan pasien dan standar profesi kesehatan merupakan komponen utama kualitas perawatannya. Agar layanan berkualitas tinggi dapat diberikan, diperlukan tata ruang yang ergonomis atau dikenal juga dengan desain tata ruang yang baik, ini termasuk tata ruang yang aman dan nyaman, serta memiliki fasilitas dan infrastruktur yang memadai (Rohaeni et al., 2021).

Dimensi pada penelitian ini yakni layanan yang dapat dilihat, seperti tampilan gedung, sarana komunikasi, petugas, dan peralatan. Hal ini dapat

terwujud dalam bentuk kehadiran personel yang ramah dan ketersediaan infrastruktur serta fasilitas (Anisa Dyah Irawati et al., 2021).

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil tingkat kepuasan dari keseluruhan jumlah responden didapatkan hasil perhitungan dengan hasil presentase 78,8% yang artinya puas. Hasil dari penelitian ini sependapat dengan penelitian (Effendi, 2020) yang menunjukkan nilai dengan presentase (81,75%) yang termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan, tetapi ada beberapa yang menyatakan ketidakpuasan pada frekuensi jawaban tertinggi pertanyaan nomor 7 yaitu “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran” dikarenakan pada saat pendaftaran pasien tidak dimintai KTP oleh petugas sehingga memungkinkan identifikasi data pasien mengalami kesalahan untuk mengantisipasi hal tersebut maka petugas meminta kartu KTP. Tujuan permintaan identitas diri yang sesuai dengan paspor, SIM, atau KTP adalah agar petugas pendaftaran dapat melakukan tugasnya dengan lebih teliti, sehingga pelayanan pendaftaran menjadi lebih efektif dan efisien (Resia GitaSari & Rudi, 2021).

Dimensi pada penelitian ini menunjukkan sejauh mana rumah sakit dapat memenuhi janjinya kepada pasien dalam hal layanan, atau ketepatan waktu, ketepatan, dan kualitas perawatan medis (Anisa Dyah Irawati et al., 2021).

c. Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Hasil tingkat kepuasan dari keseluruhan jumlah respon didapatkan hasil perhitungan dengan hasil presentase 82,4% yang artinya sangat puas. Studi ini sejalan dengan studi (Effendi, 2020) yang menemukan bahwa 81,92% responden sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan, tetapi ada beberapa yang menyatakan ketidakpuasan pada frekuensi jawaban tertinggi

pertanyaan nomor 11 yaitu “Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas”, hal tersebut dikarenakan kurangnya penjelasan petugas dalam memberikan informasi kepada pasien di pendaftaran rawat jalan, untuk mengurangi hal tersebut maka petugas perlu memberikan pemahaman yang jelas kepada pasien. Selain mencari perawatan kesehatan dari rumah sakit, orang yang mencari layanan ini juga mencari kenyamanan dan kemudahan, seperti prosedur pendaftaran yang mengakomodasi kebutuhan mereka dan memberi mereka jawaban yang jelas atas pertanyaan mereka. Manajemen rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memenuhi tuntutan dan harapan pasien serta menjamin kepuasan mereka (Malinda & Sari, 2020).

Dimensi pada penelitian ini menunjukkan kemampuan petugas untuk memenuhi harapan pasien dengan mengikuti prosedur dan menanggapi dengan cepat diukur dari perhatian dan ketanggapan mereka. Hal ini menunjukkan kewajiban rumah sakit untuk dapat merencanakan persiapan dan memberikan perawatan tepat waktu (Anisa Dyah Irawati et al., 2021).

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Hasil tingkat kepuasan dari keseluruhan jumlah respon didapatkan hasil perhitungan presentase 79,0% yang artinya puas. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian (Anisa Dyah Irawati et al., 2021) yang menunjukkan bahwa 84,9 persen responden merasa puas.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan, tetapi ada beberapa yang menyatakan ketidakpuasan pada frekuensi jawaban tertinggi pertanyaan nomor 12 yaitu “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian”, hal tersebut dikarenakan pasien merasa merasa petugas pendaftaran melakukan pelayanan tidak sesuai dengan nomor antrian. Antrian adalah suatu sistem yang mengatur proses antrian agar dapat berjalan secara efisien dan efektif. Antrian dapat digunakan untuk memprediksi jumlah pasien yang akan datang, dan tingkat pelayanan yang optimal (Akbar & Novka, 2023).

Dimensi dalam penelitian ini menunjukkan kebijaksanaan, kesopanan, dan kualitas keterampilan petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Persepsi dan keahlian dalam memberikan pelayanan berhubungan dengan keterampilan tersebut (Anisa Dyah Irawati et al., 2021).

e. Dimensi *Empathy* (*Empati*)

Hasil tingkat kepuasan dari keseluruhan jumlah respon didapatkan hasil perhitungan presentase 83,5% yang artinya sangat puas. Hal ini sejalan dengan (Wahyuni et al., 2022) yang menunjukkan nilai dengan presentase 88,6% termasuk dalam kategori sangat puas.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa meskipun mayoritas pasien menyatakan puas dengan layanan pendaftaran rawat jalan, tetapi ada beberapa yang menyatakan ketidakpuasan pada frekuensi jawaban tertinggi pertanyaan nomor 16 yaitu “Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah”, Hal ini disebabkan karena tidak cukupnya petugas yang bersikap ramah dan membantu, untuk mengatasi hal tersebut maka petugas pendaftaran perlu meningkatkan pelayanan dengan baik dan ramah. Pasien melihat pelayanan kesehatan yang baik sebagai pelayanan yang mampu mengobati penyakit, ramah, membantu, cepat, dan tanggap. Masyarakat menghargai kemanjuran, aksesibilitas, interaksi antarpribadi, kesinambungan, dan kenyamanan sebagai aspek kualitas layanan. Karena pasien yang senang akan kembali ke tempat layanan untuk berobat, perspektif pasien sangat penting (Malinda & Sari, 2020).

Dimensi pada penelitian ini menunjukkan kepada setiap pasien kepedulian dan perhatian petugas, dan mereka akan mewakili kapasitas pasien untuk memahami perasaan pasien (Anisa Dyah Irawati et al., 2021).

C. Keterbatasan

Hasil penelitian ini dipengaruhi oleh sejumlah keterbatasan, termasuk hal-hal berikut:

1. Terdapat kendala pada saat pembagian kuisisioner yaitu ada beberapa pasien yang tidak bersedia menjadi responden, akan tetapi peneliti tidak mengurangi jumlah responden.
2. Kendala dalam pengisian kuisisioner kurangnya pemahaman responden pada saat pengisian kuisisioner, sehingga peneliti mendampingi satu persatu.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA