

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Rumah Sakit Umum Swasta PKU Muhammadiyah Bantul merupakan rumah sakit umum Tipe C. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul terletak di Jalan Jendral Sudirman 124 yang berada di Bantul, Yogyakarta. Klinik dan Rumah Bersalin PKU Muhammadiyah Bantul didirikan di kota Bantul pada awal tahun 1966, yaitu pada tanggal 1 Maret atau 09 Dzulqa'dah. Klinik ini merupakan hasil kreasi para tokoh Muhammadiyah dan Aisyiyah pada masa itu. Klinik dan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul mulai berkembang pesat pada tahun 1984 dengan diperkenalkannya pelayanan terapeutik di bidang kesehatan serta tumbuh kembang anak.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul telah berdiri dari tahun 1966 dengan setatus rumah bersalin, hingga pada tahun 1995 mengalami peningkatan atau perubahan Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak dengan Surat Keputusan Ijin Kanwil Depkes Provinsi DIY No.503/1009/PK/IV/1995 yang selanjutnya pada tahun 2001 berkembang menjadi RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL dengan diterbitkannya ijin operasional dari Dinas Kesehatan No: 445/4318/2001. Saat ini RSUD PKU Muhammadiyah Bantul telah mendapatkan akreditasi Rumah Sakit Versi 2022 dari LARSI dengan predikat Paripurna. Adapun moto yang dipegang oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul merupakan perwujudan ilmu, iman dan Amal Sholeh.

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 Pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Karakteristik responden studi ini meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan tertinggi. Berikut ini adalah deskripsi dari temuan-temuan studi tersebut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

Deskripsi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
a. 15-31 tahun	50	50%
b. 32-48 tahun	35	35%
c. 49-64 tahun	15	15%
Jenis Kelamin		
a. Perempuan	67	67%
b. Laki - laki	33	33%
Pendidikan Terakhir		
a. SD	4	4%
b. SMP	11	11%
c. SMA	56	56%
d. D1	2	2%
e. D3	3	3%
f. D4	2	2%
g. S1	20	20%

Deskripsi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
h. Lainnya	2	2%
Pekerjaan		
a. Karyawan Swasta	28	28%
b. Wiraswasta	11	11%
c. PNS/TNI/POLRI	11	11%
d. IRT	21	21%
e. Pelajar/Mahasiswa	16	16%
f. Pensiunan	2	2%
g. Belum Bekerja	1	1%
h. Lainnya	10	10%
Total	100	100%

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (67%), bahwa tipikal responden berusia antara 15-31 tahun (50%), mayoritas responden berpendidikan SMA (56%), dan sebagian besar pekerjaan responden adalah Karyawan Swasta (28%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Dalam penelitian ini, kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner 17 pertanyaan yang didasarkan pada lima aspek kepuasan:

Tabel 4.2 Kategori Kepuasan Pasien Perdimensi

No	Nama Indikator	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
1.	<i>Tangible</i> (Berwujud/Nyata)	1514	75,7%	Puas
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	1564	78,2%	Puas
3.	<i>Responsiviness</i> (Cepat Tanggap)	1173	78,2%	Puas
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1158	77,2%	Puas
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	1206	80,4%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa rata – rata kategori pasien perdimensi pada setiap indikator dikategorikan ‘puas’ pada indikator *Tangible* (Berwujud/Nyata) 75,7%, *Realibility* (Kehandalan) 78,2%, *Responsiviness* (Cepat Tanggap) 77,2%, *Assurance* (Jaminan) 77,2%, dan pada indikator *Empathy* (Empati) 80,4% dikategorikan ‘sangat puas’.

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud/Nyata)

Persentase jawaban dimensi *Tangible* di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible* di TPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan <i>Tangible</i>	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih	0 0%	0 0%	34 34%	51 51%	15 15%
2.	Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik	3 3%	16 16%	19 19%	50 50%	12 12%
3.	Penampilan petugas di tempat pendaftaran pasien rapih	0 0%	0 0%	22 22%	60 60%	18 18%
4.	Pasien merasa terbantu dengan adanya petunjuk mengenai alur pendaftaran (sepanduk, poster)	0 0%	3 3%	26 26%	54 54%	17 17%

Berdasarkan tabel terlampir menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan dimensi bukti fisik *Tangible* dari layanan pendaftaran rawat jalan. Namun demikian, frekuensi terbesar dari jawaban “tidak puas” untuk indikasi pertanyaan menunjukkan bahwa beberapa pasien masih belum puas terhadap indikator pertanyaan nomor 2 yaitu “Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik” sebesar 16 responden dengan persentase 16%.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Persentase jawaban dimensi *realibility* di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Realibility* di TPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan <i>Realibility</i>	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poli yang dituju	0 0%	0 0%	16 16%	64 64%	20 20%
2.	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien	0 0%	3 3%	15 15%	64 64%	18 18%

No	Pertanyaan <i>Realibility</i>	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
3.	Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran	0 0%	9 9%	26 26%	49 49%	16 16%
4.	Petugas meminta kartu KIB pada saat melakukan pendaftaran	0 0%	0 0%	24 24%	61 61%	15 15%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas pasien menyatakan puas dengan komponen keandalan *Realibility* dalam hal layanan pendaftaran rawat jalan. Namun demikian, sejumlah pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap indikator pertanyaan tersebut, dengan frekuensi jawaban terbanyak adalah “tidak puas” pada indikator pertanyaan nomor 3 yaitu “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran” sebesar 9 responden dengan persentase 9%.

c. Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Persentase jawaban dimensi *Responsiveness* di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0 0%	0 0%	24 24%	61 61%	15 15%
2.	Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan	0 0%	4 4%	21 21%	52 52%	23 23%
3.	Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas	0 0%	2 2%	27 27%	52 52%	19 19%

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Meskipun demikian, masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas karena frekuesni terbesar “tidak puas” untuk indikator pertanyaan nomor 2 yaitu “Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan” sebesar 4 responden dengan persentase 4%.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Persentase jawaban dimensi Assurance di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Assurance di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan Assurance	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian	2 2%	11 11%	15 15%	61 61%	11 11%
2.	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	0 0%	0 0%	22 22%	57 57%	21 21%
3.	Petugas pendaftaran mampu menciptakan agar pasien merasa diutamakan	1 1%	2 2%	19 19%	61 61%	17 17%

Berdasarkan tabel Aspek Jaminan (*Assurance*) dari layanan pendaftaran rawat jalan dinilai memuaskan oleh sebagian besar pasien. Namun demikian, frekuensi terbesar dari jawaban “tidak puas” untuk indikasi pertanyaan menunjukkan bahwa beberapa pasien masih belum puas terdapat pada indikator pertanyaan nomor 1 yaitu “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian” sebesar 11 responden dengan persentase 11%.

e. Dimensi Empathy (Empati)

Persentase jawaban dimensi Assurance di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empathy di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

No	Pertanyaan Empathy	Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1.	Petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan pasien	0 0%	1 1%	18 18%	60 60%	21 21%
2.	Petugas memberikan pelayanan sengan baik dan ramah	0 0%	0 0%	18 18%	57 57%	25 25%

3.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0 0%	1 1%	23 23%	53 53%	23 23%
----	--	---------	---------	-----------	-----------	-----------

Berdasarkan tabel diatas mayoritas pasien menyatakan puas terhadap komponen *Empathy* pada layanan pendaftaran rawat jalan. Dengan frekuensi tertinggi pada pilihan jawaban “tidak puas”, berarti masih ada pasien yang merasa tidak puas yang terhadap indikator pertanyaan 3 yaitu “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien” sebesar 1 responden dengan persentase 1%.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden Pasien di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan tabel 4.1, yang menyajikan data pasien berdasarkan usia, menunjukkan bahwa 50% dari 100 partisipan termasuk dalam kelompok usia produktif awal dalam penelitian ini yang merupakan proporsi terbesar dari seluruh responden. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian lain yang menyatakan demikian melihat persentase responden berdasarkan usia, yang menunjukkan bahwa pasien dengan rentang usia 20-40 tahun merupakan mayoritas responden (63,0%) pada tingkat persentase pengelompokan responden (Mahmud, 2022).

Pasien dengan usia produktif awal dapat berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuhnya. Selain itu menurut penelitian lain Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dibandingkan dengan pasien usia lanjut, pasien yang lebih muda lebih cenderung meminta banyak hal untuk mendapatkan perawatan yang sangat baik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pasien lansia cenderung lebih terbuka secara emosional, yang berarti mereka memiliki harapan dan tuntutan yang lebih rendah daripada pasien yang lebih muda. Dengan demikian, hal ini menjelaskan mengapa pasien lansia lebih cepat merasakan kepuasan daripada pasien yang lebih muda (Azzahra et al., 2023).

Selain usia, jenis kelamin merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kebahagiaan. Mengenai karakteristik responden pasien berdasarkan gender dalam penelitian ini, 100 responden. Perempuan merupakan kelompok yang paling banyak mendapatkan perhatian dari responden, yaitu sebesar 67%. Konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya, perempuan merupakan 46 dari total responden dalam survei ini, atau 54,1% dari responden secara keseluruhan (Antari, 2019). Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terkait gender sebelumnya yang menemukan bahwa 63,2% dari 36 responden adalah perempuan (Effendi, 2020).

Menurut penelitian terdahulu, pasien wanita lebih puas dengan perawatan rawat jalan. Dimana wanita lebih sadar akan kurangnya kompetensi atau keterampilan petugas yang kurang dan lebih sadar akan kebersihan. Aspek kualitas petugas pelayanan pendaftaran lebih banyak dikritik oleh wanita. Peneliti berasumsi bahwa hanya ada sedikit perbedaan dalam proporsi pasien pria dan wanita yang mendaftar di rumah sakit. Ketika mengevaluasi kualitas layanan yang diterima, pasien perempuan lebih kritis terhadap penyedia layanan. Pasien yang memiliki kepuasan baik terhadap pelayanan rawat jalan yaitu pasien berjenis kelamin Perempuan (Tui et al., 2023). Jenis kelamin seseorang adalah atribut yang dibangun secara sosial yang melekat pada pria dan wanita sebagai individu. Bahwa perempuan dikenal lemah lembut, baik hati, berempati, kritis, atau keibuan. Berlawanan dengan kepercayaan umum, pria adalah kuat, logis, dan kurang informasi, yang tidak banyak berpengaruh pada seberapa puas pasien dengan perawatan yang mereka terima (Azzahra et al., 2023).

Penelitian ini menunjukkan bahwa, menurut data karakteristik responden berdasarkan pendidikan, mayoritas responden (SMA) telah menyelesaikan sekolah menengah atas, yaitu sebesar 56% dari 100 responden, dan dianggap memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengevaluasi layanan di TPRJ. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya tentang seberapa puas pasien dengan layanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan yang dilakukan oleh peneliti yang menyertakan 55 responden (51,9%)

berpendidikan SMA (Irawati et al., 2021). Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan mayoritas responden 35 orang, atau 42,17% dari total responden hanya tamat SMA (Ridho et al., 2022).

Menurut penelitian terdahulu pasien dengan tingkat Tingkat kepuasan lulusan sekolah menengah terhadap layanan kesehatan saat ini bervariasi, dan semakin tinggi pendidikan pasien, semakin besar kemungkinan mereka ingin menggunakan pengetahuan dan kemampuannya, yang dapat meningkatkan harapan dan tuntutan (Tui et al., 2023).

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa yang terbanyak memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta 28 orang dengan persentase 28% dari 100 responden. Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa mayoritas responden pegawai swasta atau karyawan dengan 24 responden (22,6%), sesuai dengan karakteristik pekerjaan responden (Irawati et al., 2021). Selain itu, temuan survei ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden - 26 responden atau 31,32% - adalah pegawai atau karyawan swasta (Ridho et al., 2022).

Pekerjaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pandangan seseorang terhadap suatu hal. Tinggi rendahnya beban kerja seseorang akan berpengaruh pada kondisi fisik seseorang. Pekerjaan seseorang yang lebih banyak memakai kekuatan fisik akan meningkatkan risiko terjadinya penurunan kesehatan seperti kelelahan ataupun kecelakaan kerja. Pekerjaan karyawan swasta memungkinkan lebih banyak terkena resiko paparan penyakit, jadi tidak mengherankan jika banyak keluhan kesehatan yang dialaminya (Mahendro et al., 2023).

2. Tingkat Kepuasan Pasien di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud/Nyata)

Tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik atau berwujud nyata (*Tangible*) dari keseluruhan responden didapatkan hasil perhitungan persentase 75,7% dengan kategori puas. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan hal tersebut 73,1% pasien senang dengan perawatan yang diberikan oleh bukti fisik. (Muhammad et al., 2020). Selain itu, Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya dengan persentase (77,77%) yang termasuk dalam kategori puas (Effendi, 2020).

Hasil penelitian berdasarkan persentase dimensi bukti fisik (*Tangible*) rata-rata sebagian besar pasien sudah puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi, sebagian pasien masih mengeluh terhadap indikator pertanyaan “Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik” sebesar 16 responden dengan persentase 16% karna ruang pelayanan pendaftaran kurang luas sehingga ruangan tidak tertata dengan baik serta kursi di ruang tunggu tidak mencukupi sehingga keluarga pasien harus berdiri dan duduk di teras, hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan pasien. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa ruang tunggu yang kurang luas dan kurang bersih menjadi salah satu aspek yang menyebabkan pasien atau keluarga pasien kurang nyaman pada saat menunggu di ruang pendaftaran (Tail et al., 2020).

Kerapihan, tingkat kenyamanan ruangan, desain interior luarnya, dan kebersihan alat yang digunakan merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas kerja petugas dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, dimensi ini perlu ditingkatkan karena dimensi tersebut yang paling mudah dilihat atau dirasakan pasien (Irawati et al., 2021). Dimensi ini dapat menunjukkan kemampuan Rumah Sakit untuk memperlihatkan eksistensi kepada pasien berupa kondisi gedung pelayanan yang nyaman dan bersih, penampilan petugas rapi, alur pelayanan yang

jelas sehingga memudahkan pasien, dan tersedia fasilitas yang lengkap saat menunggu di ruang pelayanan (Mahendro et al., 2023).

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (*Reliability*) dari keseluruhan responden didapatkan hasil perhitungan persentase 78,2% dengan kategori puas. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil dari dimensi keandalan (*Reliability*) mendapatkan nilai dengan persentase (81,75%) yang termasuk dalam kategori puas (Effendi, 2020).

Akan tetapi sebagian pasien masih mengeluh terhadap indikator pertanyaan “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran” sebesar 9 responden dengan persentase 9% hal tersebut dikarenakan petugas pendaftaran tidak meminta KTP pada saat pasien mendaftar sehingga memungkinkan identifikasi data pasien mengalami kesalahan untuk mengantisipasi hal tersebut maka sebaiknya pada saat pendaftaran pasien dimintai KTP.

Kapasitas rumah sakit untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan sesuai dengan janji yang dibuat dapat ditunjukkan oleh dimensi keandalan (Irawati et al., 2021). Dimensi ini dapat menunjukkan kapasitas rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien akan ketepatan waktu, konsistensi dalam perawatan di seluruh pasien, kepekaan, dan akurasi yang tinggi dalam rangka membangun kepercayaan pasien terhadap layanan yang ditawarkan (Ivany et al., 2023).

c. Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Tingkat kepuasan mengenai dimensi daya tanggap secara keseluruhan responden didapatkan hasil perhitungan persentase 78,2% dengan kategori puas. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi cepat tanggap menunjukkan hasil dengan persentase 84,9% kategori puas (Irawati et al., 2021).

Hasil penelitian berdasarkan persentase dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) rata-rata sebagian besar pasien sudah puas pada

pelayanan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi sebagian pasien masih mengeluh terhadap indikator pertanyaan “Petugas pendaftaran pelayanan dengan cekatan” sebesar 4 responden dengan persentase 4% responden mengeluhkan kurangnya petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat sehingga responden tidak puas dengan layanan pendaftaran. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu kurangnya petugas pendaftaran menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan (Tail et al., 2020). Ini berarti bahwa evaluasi layanan kesehatan terutama berkaitan dengan seberapa efektif petugas berkomunikasi dengan pasien, seberapa siap mereka membantu pasien, dan seberapa cepat dan efisien mereka dapat memberikan perawatan sehingga pasien merasa senang.

Dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan petugas yang mampu memenuhi harapan pasien dengan menunjukkan kapasitas petugas untuk merespons dan tetap penuh perhatian ketika melayani pasien sesuai dengan prosedur. Hal ini menggambarkan kewajiban rumah sakit untuk siap memberikan pelayanan terlebih dahulu dan memberikannya tepat waktu (Irawati et al., 2021). Dimensi yang disebutkan di atas berkaitan dengan daya tanggap dan kemampuan petugas layanan pendaftaran untuk memberikan penjelasan dan solusi yang tepat, terutama yang berkaitan dengan informasi terkait pendaftaran dan keluhan pasien terkait layanan kesehatan yang diterima (Mahendro et al., 2023).

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Tingkat kepuasan pada dimensi jaminan (*assurance*) dari keseluruhan responden didapatkan hasil perhitungan persentase 77,2% dengan kategori puas. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil dengan persentase 84% kategori puas (Irawati et al., 2021).

Hasil penelitian berdasarkan persentase dimensi jaminan (*assurance*) rata-rata sebagian besar pasien sudah puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi sebagian pasien masih mengeluh

terhadap indikator pertanyaan “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian” sebesar 11 responden dengan persentase 11%. Ketidaksiuaian nomor antrian dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, apabila hal tersebut terjadi pasien mungkin harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan, ketidakadilan, dan dapat menciptakan kesan buruk yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penting bagi fasilitas kesehatan untuk memastikan bahwa sistem antrian mereka bekerja dengan baik, transparan, dan adil.

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan kemampuan petugas yang berkaitan pada wawasan, sopan santun dan sifat yang bisa dipercaya pasien. Kompetensi ini berkaitan dengan wawasan dan keahlian memberikan jasa (Irawati et al., 2021). Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi yang dapat menimbulkan rasa kepercayaan (Ivany et al., 2023).

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Tingkat kepuasan pada dimensi empati *empathy* dari keseluruhan responden didapatkan hasil perhitungan persentase 80,4% dengan kategori sangat puas. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukan persentase 88,6% dengan kategori sangat puas (Wahyuni et al., 2022).

Hasil penelitian berdasarkan persentase dimensi empati (*empathy*) rata rata sebagian besar pasien sudah puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Akan tetapi, sebagian pasien masih mengeluh terhadap indikator pertanyaan “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien” sebesar 1 responden dengan persentase 1%. Diharapkan petugas pendaftaran dapat memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien sehingga petugas pendaftaran dapat mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan, menghargai, dan menghormati pasien tanpa melihat latar belakang sosialnya. Hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien dimana saat pasien merasa nyaman dengan pelayanan

yang diberikan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan rasa ingin kembali lagi (Mahendro et al., 2023).

Dimana dimensi (*empathy*) ini mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha Rumah Sakit untuk memahami kebutuhan pasiennya (Irawati et al., 2021). Dimensi ini menunjukan rasa peduli dan memberi perhatian pribadi dengan pasien atau kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain, disamping itu petugas dapat memahami keadaan yang dialami pasien dengan baik. Hal tersebut merupakan harapan bagi setiap pasien (Ivany et al., 2023).

C. Keterbatasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat kendala dalam penyebaran kuisisioner beberapa pasien yang berhalangan atau tidak bersedia menjadi responden penelitian.
- b. Dalam pengisian kuisisioner terdapat kendala pada kurangnya pemahaman responden dalam pengisian kuisisioner.
- c. Analisis dalam penelitian ini hanya menggunakan univariat sehingga tidak dapat mengetahui hubungan karakteristik reponden dengan kepuasan pasien.