

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Salah satu rumah sakit swasta yang masih berkembang adalah Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Sejak didirikan pada tahun 1996, Yayasan Nur Hidayah telah beranjak pada bidang sosial, kesehatan, dan pendidikan yang berkaitan pada Islam. Rumah Sakit Nur Hidayah berdedikasi untuk mencapai akreditasi PARIPURNA, dan dengan senang hati, pada tanggal 15 Juni 2017, Komisi Akreditasi Nasional mengeluarkan surat dengan nomor KARS-SERT/758/VI/2017, yang menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah memenuhi persyaratan untuk mendapatkan akreditasi PARIPURNA. Pada tanggal 04 September 2017, Majelis Ulama Indonesia mengesahkan Rumah Sakit Nur Hidayah sebagai rumah sakit Syariah sebagai tambahan dari akreditasi KARS.

Rumah Sakit Nur Hidayah telah terakreditasi penuh pada tahun 2017. Pada tanggal 16 Agustus 2019, rumah sakit mengajukan kembali permohonan akreditasi untuk edisi SNARS Edisi 1. Pada tanggal 6 Desember 2019, sertifikat dengan nomor KARS-SERT/1276/XII/2019 dan lulus tingkat PARIPURNA diberikan. Rumah Sakit Nur Hidayah mengajukan permohonan survei akreditasi kepada Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tanggal 19 November 2022. Rumah Sakit Nur Hidayah secara resmi memperoleh sertifikat akreditasi dengan tingkat kelulusan PARIPURNA pada tanggal 2 Januari 2023, yang menyatakan bahwa rumah sakit telah menyempurnakan semua persyaratan KARS.

Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul sudah melaksanakan survey kepuasan pasien rawat jalan yang dimulai di tahun 2023 pada bulan maret. Mekanisme pengukuran kepuasan pasien yaitu dilaksanakan dengan mengirimkan link google form melalui whatsapp atau saat ada kunjungan pasien. Hasil rata-rata

kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2023 yaitu 81% yang bisa dikatakan sangat puas.

a. Visi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Menjadi Rumah Sakit holistik islami yang profesional, terkemuka di Yogyakarta dan sekitarnya,

b. Misi Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar akreditasi dan sertifikasi syariah dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- 2) Meningkatkan perilaku hidup sehat dan islami masyarakat dengan mengembangkan kegiatan sosial, promotif dan edukatif
- 3) Mengembangkan unggulan layanan medis terintegrasi dengan komplementer islami.

2. Analisis Hasil

a. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Kategori	Umur	Frekuensi	Persentase
Produktif awal	15-31 tahun	85	53,1%
Produktif tengah	32-48 tahun	33	33,1%
Produktif akhir	49-64 tahun	22	13,8%
Total		160	100,0%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, kategori usia 15-31 tahun (produktif awal) memiliki sebanyak 85 pasien (26,9%), kategori usia 32-48 tahun (produktif menengah) memiliki sebanyak 33 pasien (33,1%), dan kategori usia 49-64 tahun (produktif akhir) memiliki sebanyak 22 pasien (13,8%). Selain itu, 85 dari 160 responden 53,1% berusia antara 15 hingga 31 tahun (produktif awal), yang merupakan proporsi tertinggi dari total responden.

2) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	47	29,4 %
Perempuan	113	70,6%
Total	160	100,0%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas terdapat 113 pasien dengan persentase 70,6% dan 47 pasien dengan persentase 29,4%, masing-masing laki-laki dan perempuan. Terkait gender, 113 dari 160 responden, atau 70,6%, memiliki lebih banyak ciri khas perempuan.

3) Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	15	9,4%
SMP	24	15,0%
SMA	94	58,8%
Diploma	5	3,1%
S1/S2	22	13,8%
Total	160	100,0%

Tabel berikut menunjukkan bahwa, menurut tingkat pendidikan, jumlah terbesar adalah mereka yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) 15 orang (9,4%), Sekolah Menengah Pertama (SMP) 24 orang (15,0%), SMA sebanyak 94 orang (58,8%), Diploma sebanyak 5 orang (3,1%), dan S1/S2 ke atas sebanyak 22 orang (13,8%). SMA disebutkan 94 dari 160 responden dengan persentase 58,8%, yang merupakan jumlah responden terbanyak dalam hal latar belakang pendidikan.

4) Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Karyawan Swasta	32	20,0%
Wiraswasta	27	16,9%
PNS/TNI/POLRI	12	7,5%
IRT	42	26,3%
Buruh/Petani	13	8,1%
Pelajar/Mahasiswa	23	14,4%
Pensiunan	3	1,9%
Belum Bekerja	8	5,0%
Total	160	100,0%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, terdapat 32 responden dengan karakteristik pekerjaan Karyawan swasta (20,0%), wiraswasta (16,9%), Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI (12,5%), ibu rumah tangga (26,3%), buruh/petani (13,8%), pelajar/mahasiswa (24,4%), pensiunan (1,9%), dan tidak bekerja (5,0%). Selain itu, ibu rumah tangga

merupakan mayoritas responden dalam hal karakteristik responden dalam pekerjaan yakni 42 dari 160 responden dengan angka 26,3%.

- b. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan Dimensi *Tangible*

No	Pertanyaan	Kategori Kepuasan					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih	0,6% (1)	1,9% (3)	30,6% (49)	60,6% (97)	6,3% (10)	100,0% (160)
2	Ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik	0,0% (0)	2,5% (4)	21,3% (34)	70,0% (112)	6,3% (10)	100,0% (160)
3	Penampilan petugas di tempat pendaftaran pasien rapih	0,0% (0)	0,6% (1)	30,0% (48)	62,5% (100)	6,9% (11)	100,0% (160)
4	Pasien merasa terbantu dengan adanya petunjuk mengenai alur pendaftaran (spanduk, poster)	0,0% (0)	2,5% (4)	31,3% (50)	56,9% (91)	9,4% (15)	100,0% (160)
Rata-rata		0,2%	1,9%	28,3%	62,5%	7,2%	100,0%

Seperti yang terlihat pada tabel di atas, rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan adalah 62,5%, namun masih ada pasien yang merasa sangat tidak puas, masing-masing sebesar 0,2% dan tidak puas 1,9%. Disadari bahwa masih ada 1 pasien yang merasa sangat tidak puas dengan tingkat 0,6% pada pertanyaan "fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih" dan masih ada 4 pasien yang merasa tidak puas dengan tingkat yang paling tinggi yaitu 2,5%

pada pertanyaan " ruangan pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak tertata dengan baik" dan pertanyaan " pasien merasa terbantu dengan adanya petunjuk mengenai alur pendaftaran (spanduk, poster)".

c. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Kategori Kepuasan					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju	0,0% (0)	0,6% (1)	16,9% (27)	65,6% (105)	16,9% (27)	100,0% (160)
2	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien	0,0% (0)	0,0% (0)	24,4% (39)	64,4% (103)	11,3% (18)	100,0% (160)
3	Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran	0,6% (1)	6,9% (11)	21,3% (34)	55,0% (88)	16,3% (26)	100,0% (160)
4	Petugas meminta kartu KIB pada saat melakukan pendaftaran	0,0% (0)	3,1% (5)	23,8% (38)	60,0% (96)	13,1% (21)	100,0% (160)
Rata-rata		0,2%	2,7%	21,6%	61,3%	14,4%	100,0%

Seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas, tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* rata-rata pasien sudah merasa puas sebanyak 61,3%, namun masih ada pasien yang merasa sangat tidak puas sebanyak 0,2% dan tidak puas 2,7%. Diketahui bahwa masih ada 1 pasien dengan presentase 0,6% yang merasa sangat tidak puas dan 11 pasien

merasa tidak puas dengan presentase tertinggi 6,9% pada pertanyaan “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran”.

- d. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	Pertanyaan	Kategori Kepuasan					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0,0% (0)	0,0% (0)	28,1% (45)	58,8% (94)	13,1% (21)	100,0% (160)
2	Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan	0,0% (0)	0,0% (0)	30,6% (49)	60,6% (97)	8,8% (14)	100,0% (160)
3	Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas	0,0% (0)	0,6% (1)	27,5% (44)	61,3% (98)	10,6% (17)	100,0% (160)
Rata-rata		0,0%	0,2%	28,8%	60,2%	10,8%	100,0%

Seperti yang diilustrasikan oleh tabel di atas, tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi *responsiveness* puas rata-rata 60,2% dan tidak puas 0,2%. Diketahui bahwa masih ada 1 pasien yang merasa tidak puas dengan presentase 0,6% pada pertanyaan “Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas”.

- e. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi *assurance*

No	Pertanyaan	Kategori Kepuasan					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian	0,0% (0)	1,9% (3)	5,6% (9)	77,5% (124)	15,0% (24)	100,0% (160)
2	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	0,0% (0)	0,0% (0)	29,4% (47)	56,9% (91)	13,8% (22)	100,0% (160)
3	Petugas pendaftaran mampu menciptakan agar pasien merasa diutamakan	0,0% (0)	1,3% (2)	31,9% (51)	56,3% (90)	10,6% (17)	100,0% (160)
Rata-rata		0,0%	1,0%	22,3%	63,5%	13,1%	100,0%

Seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* memiliki jawaban rata-rata pasien merasa puas tertinggi sebanyak 63,5%, namun masih ada pasien yang merasa tidak puas sebanyak 1,0%. Diketahui bahwa masih ada 3 pasien yang merasa tidak puas dengan presentase jawaban tertinggi 1,9% pada pertanyaan “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian”.

- f. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi *empathy*

No	Pertanyaan	Kategori Kepuasan					Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan pasien	0,0% (0)	0,6% (1)	23,1% (37)	64,4% (103)	11,9% (19)	100,0% (160)
2	Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah	0,0% (0)	0,0% (0)	25,0% (40)	56,9% (91)	18,1% (29)	100,0% (160)
3	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	0,0% (0)	0,6% (1)	18,1% (29)	62,5% (100)	18,8% (30)	100,0% (160)
Rata-rata		0,0%	0,4%	22,1%	61,3%	16,3%	100,0%

Seperti yang dapat dilihat dari tabel di atas tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* rata-rata pasien sudah merasa puas sebanyak 61,3%, namun masih ada pasien yang merasa tidak puas sebanyak 0,4%. Diketahui bahwa terdapat 1 pasien (0,6%) merasa tidak puas pada pertanyaan “Petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan pasien” dan presentase 0,6% sebanyak 1 pasien pada pertanyaan “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien”.

g. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan 5 dimensi mutu di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Berikut persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan :

Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah

No	Indikator	Persentase	Kategori
1	<i>Tangible</i>	72,6%	Puas
2	<i>Reliability</i>	77,5%	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	76,3%	Puas
4	<i>Assurance</i>	77,8%	Puas
5	<i>Empathy</i>	78,7%	Puas
Rata-rata		76,6%	Puas

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul berdasarkan lima dimensi mutu didapatkan sebesar rata-rata 76,6% yang dapat dikategorikan puas.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Umur

Karakteristik umur pasien rawat jalan menunjukkan tingkat kepuasan pasien pada rentang usia yang paling sering mengunjungi rumah sakit, yaitu 15-31 tahun, sebanyak 85 responden (53,1%). Usia adalah perkembangan manusia yang dapat memengaruhi kemampuan seseorang untuk mengambil keputusan yang akan menguntungkan mereka dalam jangka Panjang (Pangaribuan, 2022). Kelompok usia produktif yang cenderung menggunakan fasilitas kesehatan dan berpotensi terkena penyakit karena daya tahan tubuh dan pekerjaan mereka (Umar et al., 2023). Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hanif & Yunengsih (2024) menyatakan responden terbanyak didominasi yang berumur 15-30 tahun sebanyak 42 responden (42%). Semakin bertambah usia atau semakin

berpengalaman, penilaian yang diberikan terhadap kualitas barang semakin tinggi. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya usia, maka tuntutan yang diinginkan akan semakin rendah. (Utami, 2018). Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Indriyani & Herfiyanti (2021) yang mengungkapkan 38 responden atau 38,3% berusia antara 20 hingga 30 tahun. Seseorang dengan usia produktif dapat bekerja dan menghasilkan barang dan jasa. Banyak orang dalam kelompok usia ini menyelesaikan pendidikan formal, mencari pekerjaan, berkeluarga, dan berpartisipasi aktif dalam pengembangan masyarakat, di antara kegiatan lainnya (Hardin & Manai, 2024).

b. Jenis Kelamin

Karakteristik Pasien Rawat Jalan berdasarkan jenis kelamin, yaitu sebanyak 70,6% dari 160 responden termasuk dalam kategori responden terbanyak. Dapat disimpulkan bahwa 70,6% (113 responden) diidentifikasi sebagai perempuan dibandingkan laki-laki sebanyak 29% (47 responden). Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak terlalu mementingkan diri sendiri, sebaliknya pria dianggap mampu memimpin (Zulfahmidah & Rahman, 2021). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ratnasari et al., (2020) mengemukakan mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 66,2% (100 responden). Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Siti Maisarah (2022) yaitu responden terbanyak perempuan sebanyak 73% (73 responden). Laki-laki tidak terlalu memperhatikan penampilan fisiknya, sedangkan perempuan lebih memperhatikannya. Laki-laki, mereka umumnya akan lebih tidak tertarik pada urusan yang dikomunikasikan dengan perempuan, sehingga dipandang lebih mudah beradaptasi dibandingkan perempuan (Utami, 2018).

c. Pendidikan

Karakteristik Pasien Rawat Jalan berdasarkan pendidikan dimulai dari SD-S1. Dari seluruh responden 94 (58,8%) memiliki jenjang pendidikan paling tinggi, yaitu tamat SMA. Pendidikan bisa mempengaruhi perilaku seseorang. Kondisi ini disebabkan oleh fakta bahwa seseorang akan

lebih mudah mendapatkan pengetahuan yang diperlukan untuk bertindak berdasarkan apa yang telah dipelajarinya jika mereka lebih berpendidikan (Zulfahmidah & Rahman, 2021). Hasil penelitian selaras pada penelitian yang dilaksanakan oleh Irawati et al., (2021) yang mengungkapkan mayoritas responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 55 responden (51,9%). Tingkat pendidikan juga dapat memengaruhi cara seseorang berpikir secara rasional dan irasional dalam hal pengambilan keputusan, penggunaan, atau pemanfaatan layanan kesehatan. Pendidikan yang lebih tinggi meningkatkan tingkat pengetahuan seseorang dan meningkatkan ekspektasi mereka terhadap layanan; akibatnya, pendidikan yang lebih tinggi menurunkan tingkat kepuasan seseorang ketika ekspektasi tidak terpenuhi (Bunet et al., 2020). Temuan ini juga sejalan dengan temuan Listyorini et al., (2022) yang menyatakan mayoritas pendidikan terbanyak yaitu 55 responden (57,89%) dengan pendidikan terakhir SMA. Di mana lebih banyak informasi akan diberikan melalui pendidikan tinggi untuk mendorong mahasiswa agar lebih memperhatikan kesehatan mereka dan meningkatkan kesadaran mereka akan isu-isu kesehatan. Sementara itu, individu dengan tingkat pendidikan yang rendah sering kali bertahan untuk tidak menggunakan layanan kesehatan. Oleh karena itu, pendidikan tinggi akan meningkatkan kesadaran masyarakat ketika mereka menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Temuan ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan Ridho et al., (2022) yang mengemukakan 42,17% partisipan telah menyelesaikan sekolah menengah atas.

d. Pekerjaan

Karakteristik Pasien Rawat Jalan berdasarkan pekerjaan tertinggi ialah IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 42 responden (26,3%). Status pekerjaan berhubungan dengan penilaian pelayanan. Jika dibandingkan dengan mereka yang bekerja, mereka yang tidak memiliki pekerjaan memiliki skor yang lebih rendah. Dikarenakan informasi yang diperoleh dan layanan yang diberikan dipengaruhi oleh tempat kerja seseorang (Utami, 2018). Hasil penelitian ini sependapat dengan studi yang dilaksanakan

Yakob et al., (2024), menemukan bahwa 26 responden (32,5%) sesuai dengan profil ibu rumah tangga (IRT) berdasarkan banyaknya pekerjaan yang mereka lakukan. Akibatnya, perempuan juga lebih bersedia mencurahkan waktu untuk perawatan kesehatan daripada laki-laki. Pekerjaan dan kondisi keuangan keluarga juga dapat memengaruhi cara berperilaku pasien (Bunet et al., 2020). Temuan ini sependapat oleh studi Yunita et al., (2021) dengan karakteristik pekerjaan tertinggi yaitu 30 responden (31,9%) dengan pekerjaan ibu rumah tangga (IRT). Hal ini berbeda dengan penelitian Ridho et al., (2022) untuk karakteristik pekerjaan tertinggi yaitu pegawai swasta sebanyak 26 responden dengan presentase 31,32%. Lebih lanjut, hal ini sependapat pada penelitian Dwi Lestari et al., (2020) berdasarkan status pekerjaan, mayoritas responden yaitu 44,1% adalah ibu rumah tangga, karyawan 18,6%, buruh 16,9%, wiraswasta 11,9%, PNS 5,1%, dan pelajar/mahasiswa (3,4%) merupakan responden dengan jumlah yang paling sedikit. Dengan hanya dua responden (3,4%), mahasiswa merupakan kelompok yang paling sedikit memberikan tanggapan. Berdasarkan status pekerjaan yang diberikan dalam survei, ditemukan bahwa jumlah responden yang bekerja lebih dominan dibanding yang tidak bekerja. Mayoritas ibu rumah tangga yang mengambil bagian dalam penelitian ini mengaku puas.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* mengacu pada kondisi layanan yang dapat diamati atau dapat dirasakan secara nyata, seperti tampilan luar bangunan, mesin, dan perangkat komunikasi. Hal ini dapat terwujud dalam bentuk kehadiran petugas yang ramah dan ketersediaan infrastruktur dan fasilitas (Irawati et al., 2021). Diketahui bahwa masih terdapat 1 pasien berdasarkan temuan analisis data pada dimensi *tangible* dengan presentase 0,6% yang merasa sangat tidak puas pada pertanyaan "fasilitas ruang tunggu nyaman dan bersih" hal ini dikarenakan pasien masih mengeluh terkadang lantai ruang tunggu pendaftaran

atau poli masih terlihat kotor, belum dibersihkan oleh petugas kebersihan. Menurut penelitian Claudya & Masturoh (2023) ruang tunggu yang paling tidak memuaskan pasien di bagian pendaftaran adalah ruang tunggu yang rapi, bersih, dan menjaga jarak aman. Hal ini terutama berlaku untuk kelompok 0,6% pasien yang merasa sangat tidak puas. Hal ini memperlihatkan ada pasien masih tidak puas dengan ruang tunggu pendaftaran karena kurangnya kerapian, kebersihan, dan kualitas menjaga jarak. Hal ini sependapat dengan Muninjaya (2013), mutu jasa pelayanan kesehatan pun bisa dirasakan dengan langsung oleh para pemakainya dengan memberikan fasilitas fisik serta perlengkapan yang mencukupi. Menurut penelitian Sesrianty et al., (2023) 0,24% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan bukti fisik. Pasien secara langsung terpengaruh oleh tampilan rumah sakit, termasuk fasilitasnya dan kebersihan di ruangan kurang memadai. Hal ini berbeda dengan penelitian Febrianil et al., (2023) menunjukkan responden (28%) memberikan nilai 4 (puas) untuk ruang tunggu pasien dalam keadaan bersih, dan 72% memberikan nilai 5 (sangat puas).

Hasil analisis data pada pertanyaan "ruangan pelayanan pendaftaran tidak tertata dengan baik". diketahui sebanyak 4 responden, atau 2,5% dari sampel, menyatakan tidak puas, alasannya dikarenakan menurut pandangan pasien untuk ruang pendaftaran terlihat begitu sempit dalam penataan tempatnya. Hal ini selaras dengan penelitian Kurniawati & Kusumawardhani (2023) pada pertanyaan "Ruang pelayanan pendaftaran rawat jalan tertata dengan baik", sebanyak 6 responden (9,4%) menjawab tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa ruang pendaftaran rawat jalan memiliki struktur layanan pendaftaran yang tertata dengan baik, yang mungkin berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Hasil analisis data pada indikator pertanyaan "Pasien merasa terbantu dengan adanya petunjuk mengenai alur pendaftaran (spanduk, poster)". Diketahui masih terdapat pasien yang merasa tidak puas sebanyak 4 responden (2,5%) alasannya dikarenakan beberapa pasien merasa sudah tahu alur pendaftaran sehingga kurang peduli dengan spanduk/poster yang terdapat di

Rumah Sakit. Temuan ini sependapat dengan penelitian Nuraini et al., (2021) pada pernyataan "Terdapat papan informasi mengenai alur pendaftaran rawat jalan yang jelas" dengan nilai persentase pasien tidak puas sebesar 2%. Agar pasien dapat memahami alur layanan yang harus diselesaikan dari titik pendaftaran hingga penerimaan layanan, proses penerimaan pasien sangat penting. Oleh karena itu, memasang alur penerimaan pasien di area pendaftaran adalah tindakan yang direkomendasikan. Karena pelayanan yang dievaluasi dari dalam dan luar gedung ditata dengan menarik, suasana yang nyaman, bersih, dan peralatan yang canggih, maka penelitian Noortuty & Husin (2020) yang membahas masalah petunjuk mengenai alur pendaftaran (baliho, spanduk, poster, dsb.) dan pernyataan kebersihan tempat pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara tidak sebanding dengan penelitian ini.

Tingkat kepuasan sebesar 72,6%, yang dapat diklasifikasikan sebagai puas, diperoleh dari perhitungan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan komponen *tangible* (bukti fisik). Hasil riset ini menguatkan hasil penelitian yang dilakukan Claudya & Masturoh (2023), yang mengungkapkan bahwa 72,18% pasien diklasifikasikan sebagai pasien yang puas berdasarkan dimensi bukti fisik. Bukti fisik dinilai dengan melihat seberapa bersih dan tertata rapi ruang pemeriksaan, seberapa nyaman ruang pemeriksaan, seberapa baik ruang tunggu, dan seberapa rapi penampilan petugas rapi, keadaan ruangan yang bersih dan menyenangkan memiliki dampak yang signifikan pada tingkat perawatan yang diterima di rumah sakit (Pulungan et al., 2023). Sebaliknya, penelitian oleh Telaumbanua et al., (2024) mengungkapkan bahwa dari 60 responden, 39 (65,0%) tidak puas dan 21 (35,0%) puas dengan dimensi berwujud. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pasien rawat jalan meningkat seiring dengan tingkat fasilitas fisik. Semakin baik fasilitas fisik yang ditawarkan oleh rumah sakit, khususnya di bagian rawat jalan, semakin mempengaruhi pasien dan keluarga pasien untuk memilih Rumah Sakit Bethesda Gunungsitoli sebagai tempat perawatan berikutnya.

3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu keahlian rumah sakit menyediakan layanan yang telah dijanjikan kepada pasien, atau kemampuan rumah sakit untuk secara cepat, akurat, dan tepat waktu, memberikan layanan kesehatan sesuai dengan yang ditawarkan (Irawati et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis data dimensi *reliability* pada indikator pertanyaan “Petugas meminta KTP pada saat melakukan pendaftaran” dengan proporsi 0,6% jelas terlihat masih ada 1 pasien yang merasa sangat tidak puas dan 11 pasien merasa tidak puas dengan presentase 6,9%, hal ini dikarenakan responden yang diminta KTP hanya saat pertama kali mendaftar ke rumah sakit dan yang diminta KTP hanya pasien umum saja. Saat mendaftar, pasien lama atau mereka yang memiliki BPJS hanya diminta KIB. Hal ini konsisten dengan penelitian Islamia (2023) pada indikator pertanyaan “Petugas menanyakan identitas pasien (KTP/BPJS/KIS) sebanyak 3 responden merasa tidak puas dengan presentase 6,12%.

Berdasarkan perhitungan dimensi keandalan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan mencapai 78,0%, yang termasuk dalam kategori puas. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Hafiza (2023), bahwa 78,0% pasien diklasifikasikan sebagai puas berdasarkan dimensi kehandalan. Karena petugas datang tepat waktu, jika tidak datang tepat waktu akan merugikan pengunjung, terutama dalam hal efisiensi waktu, pasien merasa puas dengan layanan yang diterima. Karena petugas datang tepat waktu pasien merasa senang dengan layanan yang diterima. Sebaliknya jika tidak tepat waktu dapat merugikan pengunjung, terutama dalam hal efisiensi waktu.

Menurut penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Banjar oleh Claudya & Masturoh (2023), skor kepuasan pasien ini 80,8% adalah kategori puas dalam dimensi kualitas layanan yang dapat diandalkan. Hasil penelitian ini sependapat teori Muninjaya (2013) jika dimensi kehandalan berhubungan terhadap kemampuan guna menghadirkan pelayanan kesehatan secara tepat

waktu serta akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian Suhenda (2021) di RSUD DR Soekardjo Kota Tasikmalaya, yang menunjukkan 64% pasien merasa puas dan 36% tidak puas dengan komponen kehandalan. Kapasitas untuk melakukan tugas dengan benar dan konsisten dikenal sebagai keandalan. Hal ini mencakup kemampuan untuk mendaftarkan pasien ke petugas secara tepat waktu dan akurat serta mengarahkan mereka ke poliklinik yang sesuai setelah menyelesaikan layanan. Pasien dari jenis pembayaran lain, seperti Jamkeskinda, juga membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar karena mereka lupa membawanya atau tidak tahu apa yang mereka butuhkan, jadi menyulitkan petugas dan memakan waktu. Bukan hanya pasien BPJS PBI yang berobat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan karena pendaftaran tidak dilakukan secara terpisah.

4. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa dapat bereaksi dengan cepat dan efektif untuk memenuhi tanggung jawab mereka dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan kewajiban rumah sakit untuk dapat merencanakan layanan dan menyediakannya tepat waktu (Irawati et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis data berdasarkan dimensi *responsiveness* pada pernyataan "Petugas pendaftaran memberikan informasi kepada pasien dengan jelas". Dengan proporsi sebesar 0,6%, diketahui bahwa masih terdapat 1 pasien yang tidak puas. Ketika petugas memberikan informasi yang membingungkan atau terlalu cepat kepada pasien, hal tersebut membuat mereka bingung. Pasien yang berusia lanjut atau yang sulit mendengar khususnya menunjukkan perilaku ini, hanya mengangguk setuju dengan pernyataan petugas pendaftaran. Hal ini selaras menurut penelitian Hendrati Rahayu & Tri Antika (2022) mengenai dimensi daya tanggap, sebanyak 25% responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap indikasi pertanyaan "prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti."

Kepuasan pasien rawat jalan dihitung dengan menggunakan dimensi *responsiveness* menghasilkan skor kepuasan sebesar 76,5% yang dapat dikategorikan puas. Dimensi *responsiveness* merupakan komponen kualitas layanan dalam bentuk kesiapan para profesional medis untuk menjawab keinginan dan kebutuhan pasien dengan segera dan memberikan informasi. Temuan penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian Putri Cahyani et al., (2023) mengungkapkan 65 responden atau 76,5 persen merasa puas dengan tingkat kepuasan pasien yang ditentukan oleh dimensi ketanggapan di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta karena petugas pendaftaran mengikuti aturan yang ditetapkan ketika menanggapi masalah pasien dan menawarkan bantuan.

Hal ini berbeda dengan penelitian Hamdan (2024) mengenai dimensi daya tanggap Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung yang ditunjukkan oleh beberapa indikator, antara lain sikap petugas pelayanan, waktu yang dibutuhkan untuk mendaftar dan diperiksa, sikap petugas yang sopan dan ramah, serta ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien. Temuan dari wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa sikap petugas dari berbagai indikator di atas sangat baik, karena tidak ada keluhan yang disampaikan terkait sikap, keramahan, atau kesopanan petugas, atau bagaimana mereka memberikan layanan. Di Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung, proses pendaftaran dan penerimaan pasien yang merupakan peserta BPJS sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Prosesnya berlangsung dengan cepat, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun beberapa pasien tetap mengeluhkan proses pendaftaran yang terlalu lama, namun hal ini tidak menutup kemungkinan. Hanya sebagian kecil pasien yang benar-benar mengeluhkan masalah ini, mungkin karena berbagai faktor yang meliputi keadaan dan situasi saat itu. Pasien hanya perlu menunjukkan fotokopi KK, surat rujukan, dan kartu BPJS untuk mendapatkan persetujuan. Karena tidak ada keluhan dari informan yang ditemukan, reaksi staf Rumah Sakit Muhammadiyah Kota Bandung sangat baik. Penyelesaian keluhan pasien yang cepat dan akurat oleh para profesional kesehatan menunjukkan kualitas layanan yang tinggi.

5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi Assurance

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan kapasitas staf untuk memahami, kesopanan, dan dapat diandalkan. Kemampuan ini berkaitan dengan persepsi dan kemahiran dalam memberikan layanan (Irawati et al., 2021). Dari hasil analisis data dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi jaminan (*assurance*) memiliki jawaban rata-rata pasien merasa puas tertinggi sebanyak 63,5%. Meskipun demikian, ada tiga pasien tetap tidak puas dengan persentase terbesar 1,9% pada indikator pertanyaan “Petugas melakukan pelayanan pendaftaran tidak sesuai dengan nomor antrian”. Dikarenakan menurut pengalaman pasien jika pasien terlambat datang maka terlewat nomor antrian nya dan terkadang terlewat oleh pasien lain.

Berbeda dengan penelitian Listyorini et al., (2022) hasil penelitian diketahui bahwa pasien merasa sangat puas sebanyak 8 responden, pasien merasa puas 63 pasien dengan pelayanan sesuai antrian. Namun ada pasien yang merasa cukup puas sebanyak 24 responden dengan pemberian layanan sesuai dengan nomor antrian. Sebaliknya, dari 46 responden dalam penelitian Uswatun Chasanah et al., (2023) 23 responden (50%) menyatakan sangat puas. Mayoritas dari data ini menunjukkan bahwa pasien merasa senang dengan prosedur pendaftaran di RSUD Pandan Arang Boyolali. Karena petugas tidak membedakan antara pasien umum dan pasien BPJS. Mereka juga percaya bahwa petugas mengikuti prosedur ketika memberikan layanan.

Tingkat kepuasan sebesar 77,8%, yang dapat diklasifikasikan sebagai puas, dihasilkan dari perhitungan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi jaminan. Temuan ini konsisten dengan temuan Siti Maisarah et al., (2022) yang mengindikasikan bahwa 77 pasien (77%) merasa puas, mengindikasikan bahwa pasien memiliki kepercayaan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan layanan. Didukung oleh penelitian Anwar et al., (2022) dalam hal dimensi jaminan, terbukti bahwa 73 orang (73,0%) menyatakan bahwa pengalaman mereka dengan kepuasan pasien di tempat

pendaftaran sangat baik, sedangkan 27 orang (27,0%) menyatakan tidak baik. Petugas yang cepat dalam melayani pasien, dapat diandalkan dan berpendidikan dalam melayani pasien, berhati-hati dalam menyelesaikan pendaftaran, dan adil dalam memberikan layanan (tanpa prasangka), semuanya termasuk dalam dimensi penelitian ini. Hal ini berbeda dengan penelitian oleh Dwi Lestari et al., (2020) dimana mayoritas responden (69,5%) menunjukkan rasa puas terhadap dimensi *Assurance*. Sebagian besar responden berpendapat puas dikarenakan pasien yang berobat ke Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga pasien untuk bertanya mengenai prosedur atau hal-hal lain yang tidak dimengerti.

6. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan kepedulian terhadap setiap pasien, staf akan memberikan perhatian penuh dan membiarkan pasien mengekspresikan perasaan mereka (Irawati et al., 2021). Berdasarkan hasil analisis data berdasarkan dimensi *empathy* pada pertanyaan "Petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan pasien". Diketahui bahwa terdapat 1 pasien (0,6%) yang merasa tidak puas. Hal ini dikarenakan beberapa pasien mengeluh terkait adanya petugas yang cuek dan kurang informatif dalam menjawab pertanyaan pasien.

Hal ini tidak sama dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara oleh Noortuty & Husin (2020) dengan topik petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik. Menurut penelitian tersebut, pasien merasa lebih mudah memahami penjelasan yang diberikan oleh petugas pendaftaran jika mereka berbicara dengan cara yang baik dan sopan. Hal ini sejalan pada penelitian Suhenda (2021), yang menemukan bahwa pertanyaan mengenai petugas yang membantu pasien dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi terkait persyaratan BPJS PBI mendapatkan tingkat kepuasan pasien paling rendah. Dengan kata lain, petugas pendaftaran rawat

jalan dalam situasi ini tidak memberikan bantuan yang diharapkan pasien jika mereka mengalami masalah persyaratan BPJS PBI.

Diketahui terdapat 1 pasien (0,6%) yang merasa tidak puas pada “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien”. Hal ini dikarenakan menurut pandangan pasien, petugas biasa saja dalam memberikan perhatian kepada pasien. Komponen ini ditunjukkan dengan pendekatan yang memperhatikan keinginan dan kekhawatiran setiap pasien untuk meyakinkan mereka bahwa mereka istimewa dan satu-satunya. Sebagian besar pasien ingin diperlakukan dengan penuh perhatian dan kepedulian, dan rumah sakit dapat membangun kepercayaan diri pasien dengan memberikan hal tersebut kepada mereka (Prihatin et al., 2022).

Tingkat kepuasan sebesar 78,7%, yang dapat diklasifikasikan sebagai puas, diperoleh dari perhitungan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *empathy*. Empati adalah ekspresi perhatian petugas terhadap pasien yang ditunjukkan dengan memahami kebutuhan mereka, berkomunikasi secara efektif, dan memberikan perhatian penuh. Jelas bahwa petugas peduli dengan pasien mereka ketika mereka memprioritaskan komunikasi yang baik - baik interpersonal maupun non-personal, memahami apa yang dibutuhkan dan berusaha untuk memenuhinya (Nur'aini, 2019). Temuan ini sependapat dengan penelitian Siti Maisarah et al., (2022) yang mengemukakan bahwa 77% pasien merasa puas dengan dimensi empati petugas, bahwa mereka baik dan sopan, dan bahwa mereka berkomunikasi secara efektif. Hal ini berlainan dengan penelitian Dwi Lestari et al., (2020) yang menemukan 86,4% responden merasa kurang puas dan hanya 13,6% yang menunjukkan kepuasan pada komponen empati (perhatian). Mayoritas responden berpendapat bahwa pasien yang ingin berobat ke Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor merasa bahwa proses pendaftaran rawat jalan cukup sederhana dan tidak rumit. Menurut sebagian besar responden, pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan jarang disapa atau mengucapkan terima kasih oleh petugas pendaftaran. Beberapa responden juga menyatakan ketidakpuasannya terhadap anggota staf tertentu yang dianggap kurang ramah dan sopan ketika membantu pasien rawat jalan. Hal ini

dapat terjadi jika banyak pasien yang datang ke bagian rawat jalan secara bersamaan untuk mendaftar sebelum jam pendaftaran dimulai. Karena penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran, kinerja staf menyimpang dari tingkat yang ideal.

7. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan 5 dimensi mutu di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

Tabel 4. 11 Rata-rata masing-masing kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu

No	Indikator Kepuasan	Persentase	Kategori
1	<i>Tangible</i>	72,6%	Puas
2	<i>Reliability</i>	77,5%	Puas
3	<i>Responsiveness</i>	76,3%	Puas
4	<i>Assurance</i>	77,8%	Puas
5	Empathy	78,7%	Puas
Rata-rata		76,6%	Puas

Berdasarkan tabel diatas persentase rata-rata dari 160 pasien dimensi mutu layanan adalah 76,6%, yang menunjukkan bahwa pasien secara umum puas dengan layanan yang mereka terima dari petugas pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Ini sesuai dengan skor kepuasan pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yaitu 76,6%. Hal ini berbeda dengan temuan penelitian Ivany et al., (2023) yang melibatkan 71 responden pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Rumah Sakit Kembangan. Tingkat kepuasan responden dinilai berdasarkan kategori kepuasan, dan ditemukan bahwa 51,4% responden menyatakan tidak puas dan 48,6% menyatakan puas. Ketika mendapatkan perawatan, antisipasi pasien terhadap aktualitas perawatan akan terpenuhi jika sesuai dengan harapannya. Hal ini dikenal sebagai kepuasan pasien. Sebaliknya, pasien atau keluarga pasien tidak akan senang jika tidak sesuai dengan harapannya (Suhenda & Hanita, 2023). Hal ini sependapat dengan penelitian Claudya & Masturoh (2023), yang menemukan bahwa tingkat kesesuaian rata-rata terjadi pada 76,3% dari semua parameter kualitas

layanan rawat jalan. Dimensi mutu bukti fisik (72,18%) merupakan dimensi pelayanan dengan tingkat kesesuaian di bawah rata-rata. Pernyataan ruang tunggu pendaftaran yang bersih, tertata rapi, dan menjaga jarak yang aman menunjukkan rendahnya tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik. Masih ada responden yang kurang puas dengan ruang tunggu pendaftaran karena tidak rapi, tidak bersih, dan tidak menjaga jarak aman.

C. Keterbatasan

Penulis mengerti keterbatasan pada penelitian ini ialah penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan *accidental sampling*, tidak menggunakan sistem random yang bervariasi seperti menggunakan *simple random sampling*.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA