

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul**

a. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati

RSUD Panembahan Senopati Bantul pertama kali berdiri pada tahun 1953 dengan nama RS Hongeroedem (HO). Pada tahun 1956, rumah sakit ini berubah status menjadi Rumah Sakit Kabupaten dengan kapasitas 60 tempat tidur, yang kemudian meningkat menjadi 90 tempat tidur pada tahun 1967. Selanjutnya, pada 1 April 1982, statusnya naik menjadi Rumah Sakit Tipe D, dan pada 26 Februari 1993 kembali meningkat menjadi Rumah Sakit Tipe C. Mulai 1 Januari 2003, rumah sakit ini berstatus sebagai Rumah Sakit Swadana berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2002. Tak lama kemudian, tepatnya pada 29 Maret 2003, namanya resmi berubah menjadi Rumah Sakit Daerah (RSD) Panembahan Senopati Bantul.

Pada 31 Januari 2007, rumah sakit ini ditetapkan sebagai Rumah Sakit Tipe B melalui SK Menteri Kesehatan No. 142/Menkes/SK/I/2007. Pada tahun 2012, RSUD Panembahan Senopati memperoleh pengakuan sebagai rumah sakit pendidikan utama bagi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.03.05/III/431/12. Kemudian pada 14 April 2015, rumah sakit ini berhasil meraih sertifikat akreditasi dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat “Paripurna” Bintang Lima

b. Visi, Misi RSUD Panembahan Senopati Bantul:

1) Visi

Terwujudnya rumah sakit yang unggul dan menjadi kebanggaan seluruh masyarakat.

2) Misi

- a) Memberikan pelayanan prima pada pelanggan
- b) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia
- c) Melaksanakan peningkatan mutu berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan
- d) Meningkatkan jalinan kerjasama dengan mitra terkait
- e) Meningkatkan ketersediaan sarana prasarana yang berkualitas
- f) Menyelenggarakan tata kelola keuangan yang sehat untuk mendukung pertumbuhan organisasi
- g) Struktur Tugas dan Uraian Tugas Nilai-nilai: jujur, rendah hati, kerjasama, profesional, inovasi

c. Pelayanan di Rumah Sakit Panembahan Senopati Bantul

- a) Poliklinik Penyakit Dalam
- b) Poliklinik Bedah
- c) Poliklinik Anak
- d) Poliklinik Obstetri
- e) Poliklinik Syaraf
- f) Poliklinik Jiwa
- g) Poliklinik THT
- h) Poliklinik Mata
- i) Poliklinik Kukel
- j) Poliklinik Gigi
- k) Poliklinik Umum
- l) Poliklinik Rehab
- m) Poliklinik Tumbuh Kembang
- n) Poliklinik Ortopedi

- o) Poliklinik HD
  - p) Poliklinik Canna
  - q) Poliklinik Kemoterapi
  - r) Poliklinik Onkologi
  - s) Poliklinik Bedah Vaskuler & Endov
  - t) Poliklinik Paru
  - u) Poliklinik Jantung
  - v) Poliklinik Urologi
  - w) Poliklinik Psikologi
  - x) Poliklinik Forensik dan Medicolegal
  - y) Poliklinik Gizi
  - z) PoliklinikVaksin
- d. Gambaran penerapan rekam medis elektronik Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul telah mulai menerapkan sistem rekam medis elektronik (RME) sejak Februari 2022. Pada pelayanan rawat jalan, penggunaan RME ini terintegrasi melalui SIMRS, yaitu aplikasi berbasis web. Penerapan sistem ini dilakukan secara *hybrid*, yaitu pencatatan secara elektronik dan manual. Penggunaan rekam medis manual masih diperlukan dalam kondisi tertentu, seperti ketika formulir tertentu belum terintegrasi dalam sistem, atau saat terjadi *downtime* maupun gangguan jaringan internet. Dalam situasi tersebut, tenaga kesehatan mencatat data secara manual terlebih dahulu, yang kemudian akan diinput ke sistem rekam medis elektronik setelah sistem kembali normal.

## 2. Gambar karakteristik responden

Karakteristik responden pasien pendaftaran rawat jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden (n = 98)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - laki	28	28,57
Perempuan	70	71,43
<b>Usia</b>		
< 19 Tahun	5	5,10
19-35 Tahun	40	40,82
> 35 Tahun	53	54,08
<b>Pendidikan</b>		
SD	10	10,20
SMP	16	16,33
SMA	52	53,06
Perguruan Tinggi	20	20,41
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	9	9,18
Karyawan Non PNS	8	8,16
Pegawai Negri Sipil	8	8,16
Buruh	17	17,35
Petani	1	1,02
Mahasiswa/Siswa	14	14,29
Lain-lain	41	41,84
<b>Status Pernikahan</b>		
Menikah	62	63,27
Belum Menikah	28	28,57
Janda/Duda	8	8,16
<b>Jenis Pembayaran</b>		
Mandiri	11	11,22
BPJS	86	87,76
Asuransi Swasta	1	1,02
<b>Poliklinik</b>		
Dalam	26	26,53
Bedah	2	2,04
Anak	7	7,14
Kebidanan	2	2,04
Syaraf	7	7,14
Jiwa	5	5,10
THT	1	1,02
Gigi	14	14,29
Umum	1	1,02
Rehab.M	3	3,06
Orthopedi	8	8,16
HD	3	3,06
Onkologi	3	3,06
Paru	6	6,12
Jantung	8	8,16
Urologi	2	2,04
<b>Penghasilan</b>		
≤ Rp Rp 1.500.000	55	56,12
> Rp 1.500.000–Rp 2.500.000	22	22,45
Rp 2.500.000 – 3.500.000	10	10,20

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Presentase (%)</b>
> Rp 3.500.000	11	11,22
<b>Jarak rumah ke RS</b>		
≤ 5 KM	43	43,88
> 5 KM	55	56,12
<b>Kelemahan (Fatigue Assesment Scale)</b>		
Ringan	93	94,90
Berat	5	5,10

(Sumber: Data Primer, 2025)

Merujuk pada Tabel 4.1, dari total 98 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebanyak 70 orang (71,43%) merupakan perempuan, sedangkan 28 orang (28,57%) merupakan laki-laki. Jika dilihat dari usia responden mayoritas berada pada kelompok usia > 35 tahun sebesar 54,08%, yang menunjukkan usia lebih tua. Kemudian dari segi tingkat pendidikan, responden terbanyak dengan lulusan SMA sebesar 53,06% dan disusul dengan lulusan perguruan tinggi sebesar 20,41%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang menengah hingga tingkat tinggi. Jika dilihat dari jenis pekerjaan, mayoritas responden termasuk dalam kategori lain-lain sebesar 41,84%, yang menggambarkan latar belakang pekerjaan informal atau tidak tetap serta diikuti dengan pekerjaan buruh sebesar 17,35%. Kemudian pada status pernikahan mayoritas responden berstatus menikah dengan sebesar 63,27% yang menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki anggota keluarga.

Dari segi jenis pembayaran, mayoritas responden menggunakan BPJS sebagai metode pembayaran sebesar 87,76% yang mencerminkan ketergantungan tinggi masyarakat terhadap jaminan kesehatan. Sementara responden memilih berbagai layanan, dengan poliklinik dalam sebagai tujuan terbanyak dengan sebesar 26,53% diikuti dengan poliklinik gigi sebesar 14,29%. Keadaan ini mencerminkan bahwa pelayanan di rumah sakit luas dan cukup merata. Kemudian dilihat dari sisi penghasilan, banyak responden memiliki tingkat pendapatan ≤ Rp 1.500.000 dengan sebesar 56,12%, diikuti oleh kelompok penghasilan > Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000 sebesar 22,45%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal

dari kelompok ekonomi menengah ke bawah. Sementara itu, berdasarkan pada jarak tempat tinggal ke rumah sakit, sebesar 56,12% mayoritas tinggal lebih dari 5 km dari rumah sakit, dan sebesar 43,88% tinggal dalam radius  $\leq 5$  km. Data ini menunjukkan bahwa RSUD Panembahan Senopati melayani pasien dari wilayah yang cukup luas, tidak hanya dari sekitar lokasi rumah sakit. Kemudian pada kategori kelemahan (*Fatigue Assesment Scale*) sebagian responden sebesar 94,90% mengalami kelelahan ringan, sedangkan 5,10% mengalami kelelahan berat. Meskipun mayoritas responden tidak mengalami kelelahan berat, hal ini tetap perlu menjadi perhatian dalam penyediaan layanan yang ramah dan nyaman.

**Tabel 4. 2 Distribusi Pilihan Jawaban Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Distribusi Pernyataan Perjawaban 5 Dimensi Mutu Pelayanan	STS 1	TS 2	S 3	SS 4	Total
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	
<b><i>Tangible (Bukti fisik)</i></b>					
Tempat pendaftaran terlihat bersih, dan nyaman	0 (0,00)	1 (1,02)	51 (52,04)	46 (46,94)	<b>98</b>
Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran	2 (2,04)	10 (10,20)	58 (59,18)	28 (28,57)	<b>98</b>
Petugas pendaftaran/rekam medis berpenampilan rapih	0 (0,00)	1 (1,02)	45 (45,92)	52 (53,06)	<b>98</b>
Tampilan informasi pendaftaran melalui sistem elektronik mudah di mengerti	0 (0,00)	2 (2,04)	55 (56,12)	41 (41,84)	<b>98</b>
Peralatan komputer tampak modern dan berfungsi dengan baik	0 (0,00)	4 (4,08)	49 (50,00)	45 (45,92)	<b>98</b>
<b>Jumlah Total</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>258</b>	<b>212</b>	<b>490</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,41%</b>	<b>3,67%</b>	<b>52,65%</b>	<b>43,27%</b>	
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>					
Pelayanan pendaftaran pasien dapat dihandalkan	0 (0,00)	1 (1,02)	61 (62,24)	36 (36,73)	<b>98</b>
Ketepatan waktu buka tutup loket pendaftaran	0 (0,00)	6 (6,12)	53 (54,08)	39 (39,80)	<b>98</b>
Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan	0 (0,00)	5 (5,10)	50 (51,02)	43 (43,88)	<b>98</b>
Petugas menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami	0 (0,00)	3 (3,06)	48 (48,98)	47 (47,96)	<b>98</b>
Petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat	1 (1,02)	5 (5,10)	48 (48,98)	44 (44,90)	<b>98</b>
<b>Jumlah Total</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>260</b>	<b>209</b>	<b>490</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,20%</b>	<b>4,08%</b>	<b>53,06%</b>	<b>42,65%</b>	
<b><i>Responsivennes (Daya tanggap)</i></b>					

Distribusi Pernyataan Perjawaban 5 Dimensi Mutu Pelayanan	STS	TS	S	SS	Total
	1	2	3	4	
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	
Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar	0 (0,00)	10 (10,20)	45 (45,92)	43 (43,88)	98
Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan	1 (1,02)	17 (17,35)	42 (42,86)	38 (38,78)	98
Informasi pendaftaran disampaikan dengan jelas	0 (0,00)	4 (4,08)	47 (47,96)	47 (47,96)	98
Petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien	0 (0,00)	4 (4,08)	53 (54,08)	41 (41,84)	98
Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik	0 (0,00)	2 (2,04)	46 (46,94)	50 (51,02)	98
<b>Jumlah Total</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>233</b>	<b>219</b>	<b>490</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,20%</b>	<b>7,55%</b>	<b>47,55%</b>	<b>44,69%</b>	
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
Petugas pendaftaran membuat pasien merasa aman	0 (0,00)	0 (0,00)	58 (59,18)	40 (40,82)	98
Setiap petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik	0 (0,00)	2 (2,04)	53 (54,08)	43 (43,88)	98
Petugas pendaftaran menunjukkan sikap sopan dan ramah	0 (0,00)	3 (3,06)	44 (44,90)	51 (52,04)	98
Petugas pendaftaran terlihat terampil dalam menggunakan komputer	0 (0,00)	1 (1,02)	48 (48,98)	49 (50,00)	98
Pasien merasa terjamin keamanannya pada pelayanan yang diberikan	0 (0,00)	2 (2,04)	52 (53,06)	44 (44,90)	98
<b>Jumlah Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>255</b>	<b>227</b>	<b>490</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,63%</b>	<b>52,04%</b>	<b>46,33%</b>	
<b>Empathy (Empati)</b>					
Petugas memberikan pelayanan dengan ramah	0 (0,00)	4 (4,08)	50 (51,02)	44 (44,90)	98
Petugas memberikan perhatian saat melayani pasien	0 (0,00)	4 (4,08)	45 (45,92)	49 (50,00)	98
Petugas memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik	0 (0,00)	2 (2,04)	53 (54,08)	43 (43,88)	98
Petugas pendaftaran selalu senyum dan ramah	0 (0,00)	9 (9,18)	45 (45,92)	44 (44,90)	98
Petugas pendaftaran melayani sesuai jam kerja	0 (0,00)	1 (1,02)	52 (53,06)	45 (45,92)	98
<b>Jumlah Total</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>245</b>	<b>225</b>	<b>490</b>
<b>Presentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>4,08%</b>	<b>50,00%</b>	<b>45,92%</b>	

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.2 dari hasil analisis dimensi *tangible* diketahui bahwa terdapat 52,04% responden menjawab setuju pada pernyataan “Tempat pendaftaran terlihat bersih dan nyaman”, 10,20% responden menjawab tidak setuju pada pernyataan “Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran”, 53,06% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran/rekam medis berpenampilan rapih”, 56,12% responden menjawab setuju pada pernyataan “Tampilan

informasi pendaftaran melalui sistem elektronik mudah di mengerti”, 50,00% responden menjawab setuju pada pernyataan “Peralatan komputer tampak modern dan berfungsi dengan baik”.

Kemudian pada hasil analisis dimensi *reliability* (kehandalan) diketahui bahwa terdapat 62,24% responden menjawab setuju pada pernyataan “Pelayanan pendaftaran pasien dapat dihandalkan”, 6,12% responden menjawab tidak setuju pada pernyataan “Ketepatan waktu buka tutup loket pendaftaran”, 51,02% responden menjawab setuju pada pernyataan “Pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan”, 48,98% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami”, 48,98% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat”.

Pada hasil analisis dimensi *responsivness* dapat diketahui bahwa terdapat 45,92% responden yang menjawab setuju pada pernyataan “Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar”, 17,35% responden menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan “Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan”, 47,96% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Informasi pendaftaran disampaikan dengan jelas”, 54,08% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien”, 51,02% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik”.

Berdasarkan hasil analisis dimensi *assurance* dapat diketahui bahwa terdapat 59,18% responden yang menjawab setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran membuat pasien merasa aman”, 54,08% responden menjawab setuju pada pernyataan “Setiap petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik”, 52,04% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran menunjukkan sikap sopan dan ramah”, 50,00% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran terlihat terampil dalam menggunakan komputer”, 53,06%

responden menjawab setuju pada pernyataan “Pasien merasa terjamin keamanannya pada pelayanan yang diberikan”.

Kemudian pada hasil analisis dimensi *emphaty* diketahui bahwa terdapat 51,02 % responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan ramah”, 50,00% responden menjawab sangat setuju pada pernyataan “Petugas memberikan perhatian saat melayani pasien”, 54,08% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik”, 45,92% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran selalu senyum dan ramah”, 53,06% responden menjawab setuju pada pernyataan “Petugas pendaftaran melayani sesuai jam kerja”.

**Tabel 4. 3 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi *Tangible***

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	87	88,78
Kurang Baik	11	11,22
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan gambaran penilaian berdasarkan dimensi *tangible*. Pada dimensi ini didapatkan nilai median 3,39 sebagai nilai batas untuk kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden sebagian besar memiliki persepsi baik terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) pada kualitas pelayanan di rumah sakit dengan sebanyak 87 orang (88,78%).

**Tabel 4. 4 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi *Responsivnes***

<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	80	81,63
Kurang Baik	18	18,37
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan gambaran penilaian berdasarkan dimensi *responsivnes*. Pada dimensi ini didapatkan nilai median 3,37 sebagai nilai batas untuk kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden sebagian besar memiliki presepsi baik terhadap dimensi *responsivnes* (daya tanggap) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu dengan sebanyak 80 orang (81,63%).

**Tabel 4. 5 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi *Assurance***

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	93	94,90
Kurang Baik	5	5,10
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan gambaran penilaian berdasarkan dimensi *assurance*. Pada dimensi ini didapatkan nilai median 3,45 sebagai nilai batas untuk kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden sebagian besar memiliki presepsi baik terhadap dimensi *assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit yaitu dengan sebanyak 93 orang (94,90%).

**Tabel 4. 6 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopaati Bantul berdasarkan Dimensi *Empathy***

<i>Emphaty</i> (Empati)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	90	91,84
Kurang Baik	8	8,16
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan gambaran penilaian berdasarkan dimensi *empathy*. Pada dimensi ini didapatkan nilai median 3,42 sebagai nilai batas untuk kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responen sebagian besar memiliki

persepsi baik terhadap dimensi *empathy* (empati) pada kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit, yaitu dengan sebanyak 90 orang (91,84%).

**Tabel 4. 7 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi *Reliability***

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	90	91,84
Kurang Baik	8	8,16
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2025)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan gambaran penilaian berdasarkan dimensi *reliability*. Pada dimensi ini didapatkan nilai median 3,38 sebagai nilai batas untuk kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden sebagian besar memiliki persepsi baik terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan di rumah sakit yaitu dengan sebanyak 90 (91,84%).

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul

Kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi beberapa faktor, meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, status pernikahan, pembayaran, poli yang dituju, penghasilan, jarak rumah ke rumah sakit dan skala kelemahan (*Fatigue Assesment Scale*) (Kesehatan et al., 2020). Dalam penelitian ini terdapat 98 responden dengan sebanyak 71,43% (70 responden) diketahui sebagai jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 28,57% (28 responden). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan memiliki karakter yang lebih kompleks dan berorientasi pada hubungan sosial, sementara laki-laki cenderung lebih sederhana dalam pendekatan serta berfokus pada diri sendiri, sehingga kerap dianggap memiliki kapasitas lebih untuk memimpin (Rahman et al., 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Harun & Listyowati (2022) mengemukakan mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 60.62%.

Kemudian dari karakteristik usia, mayoritas berada pada kelompok usia >35 tahun sebanyak 53 orang (54,08%) yang tergolong lanjut usia. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ginting, 2021) menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia lebih dari 40 tahun, yaitu sebanyak 87 sebesar 91,6%, diikuti oleh kelompok usia 19–35 tahun sebanyak 40 orang (40,82%). Pernyataan tersebut mencerminkan responden mayoritas adalah pasien lanjut usia dan dewasa. Menurut Utomo et al. (2021), usia lansia dan produktif lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan karena risiko terkena penyakit seiring dengan bertambahnya usia. Dalam karakteristik pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan SMA dengan sebanyak 52 orang (53,06%), disusul dengan lulusan perguruan tinggi sebanyak 20 orang (20,41%). Hal ini menunjukkan bahwa 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 (Rahman et al., 2021). Hasil penelitian selaras pada penelitian yang dilaksanakan oleh (Ginting et al., 2021) yang mengungkapkan mayoritas responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 56 responden (58,9%).

Jika dilihat dari jenis pekerjaan, sebagian besar responden termasuk dalam kategori lain-lain sebanyak 41 orang (41,84%) yang menggambarkan latar belakang pekerjaan informal atau tidak tetap dan diikuti dengan pekerjaan buruh dengan sebanyak 17 orang (17,35%). Hal ini menunjukkan latar belakang ekonomi dan sosial pasien yang datang ke rumah sakit. Jenis pekerjaan dapat berpengaruh terhadap persepsi dan harapan terhadap mutu pelayanan (Kurniasih & Nugroho, 2020). Dari segi status pernikahan sebagian besar responden sudah menikah, yakni sebanyak 62 orang (63,27%), status pernikahan berhubungan dengan tanggung jawab sosial dan ekonomi, yang dapat mempengaruhi keputusan dalam memanfaatkan layanan kesehatan (Wulandari & Raharjo, 2021).

Mayoritas pasien menggunakan BPJS sebanyak 86 orang (87,76%), diikuti pasien dengan jenis pembayaran mandiri 11 orang (11,22%) dan

asuransi swasta 1 orang (1,02%). Hal ini menggambarkan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) telah dimanfaatkan secara luas oleh pasien. Hasil penelitian ini konsisten dengan studi yang telah dilakukan oleh (Syahda et al., 2022) menunjukkan keseluruhan, masyarakat Indonesia terdaftar sebagai peserta program JKN sebesar 83,89%. Kemudian dari segi poliklinik dalam merupakan poliklinik yang banyak dikunjungi sebanyak 26 orang (26,53%), disusul dengan poliklinik gigi. Hal ini menandakan tingginya prevalensi penyakit internal, gigi di kalangan pasien rawat jalan. Kemudian sebagian besar responden mayoritas berpenghasilan  $\leq$  Rp1.500.000 sebanyak 55 orang (56,12%). Kondisi ini mencerminkan bahwa pasien yang berobat sebagian besar berasal dari kelompok menengah ke bawah. Menurut Notoatmodjo (2020), penghasilan seseorang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Individu dengan penghasilan yang lebih tinggi cenderung memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan serta metode pembayaran yang dianggap paling sesuai.

Mayoritas responden memiliki jarak tempat tinggal  $>5$  km dari rumah sakit sebanyak 55 orang (56,12%). Jarak yang jauh dapat berdampak pada aksesibilitas dan persepsi terhadap pelayanan kesehatan, termasuk durasi waktu tunggu. Sebagian besar responden sebanyak 93 orang (94,90%) mengalami kelelahan dalam kategori ringan, sedangkan sebanyak 5 orang (5,10%) tergolong berat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mampu berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan, namun perlu perhatian terhadap kelompok rentan atau lanjut usia.

## **2. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Kualitas pelayanan di rumah sakit sangat ditentukan oleh persepsi pasien terhadap lima dimensi utama mutu pelayanan, salah satunya adalah *tangible* (bukti fisik). Dimensi ini merujuk pada aspek-aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien seperti kebersihan ruangan, kerapian petugas, ketersediaan fasilitas, dan teknologi yang digunakan. RSUD

Panembahan Senopati Bantul sebagai rumah sakit daerah, terus melakukan inovasi untuk meningkatkan aspek *tangible* dalam pelayanannya.

Mengacu pada tabel 4.2 dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 98 responden, mayoritas memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan dimensi *tangible*. Berikut adalah detail dari beberapa indikator utama: 1) Tempat pendaftaran yang bersih dan nyaman dinilai baik oleh 97 responden dengan sebesar 98,98%, 2) Selalu ada kursi kosong untuk menunggu ditempat pendaftaran dinilai memadai oleh 86 responden dengan sebesar 87,75% hal ini menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 12 responden dengan sebesar 12,24% tidak setuju pada pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil observasi masih terdapat pasien yang tidak mendapatkan kursi tunggu saat menunggu proses pendaftaran rawat jalan berlangsung. Menurut (Susilawati, 2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh aspek fisik rumah sakit seperti kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan sarana. Hal ini sependapat dengan (Muninjaya, 2023) mutu jasa pelayanan kesehatan bisa dirasakan langsung pemakaiannya dengan memberikan fasilitas dan perlengkapan. Penelitian ini sejalan Harun, S. H. A., & Listyowati, R. (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi *tangible* seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan sarana, dan fasilitas fisik lainnya memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, 3) Petugas pendaftaan/petugas rekam medis berpenampilan rapih dengan total 97 responden dengan sebesar 98,98%, 4) Tampilan informasi pendaftaran yang disampaikan melalui sistem elektronik mudah dipahami oleh 96 responden dengan sebesar 97,96%, 5) Peralatan komputer yang modern dan fungsional dinilai baik oleh 94 responden dengan sebesar 95,92%.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) dalam model SERVQUAL menjelaskan bahwa *tangible* merupakan aspek penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Yuliastuti, R., & Susilawati, S. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh aspek fisik rumah sakit seperti kenyamanan ruang tunggu, dan kelengkapan sarana. Putra, R.A., & Pradana, M. (2019) menekankan

bahwa penggunaan teknologi informasi seperti rekam medis elektronik juga berkontribusi terhadap peningkatan persepsi mutu pelayanan dalam dimensi *tangible*.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *tangible* dengan nilai median 3,39 sebagai batas kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. diketahui bahwa 98 responden memiliki persepsi baik dengan sebanyak 89,62% dan kurang baik 11,22%. Hal ini sejalan dengan penelitian Sri Hartina Amalia Harun & Rina Listyowati (2021) dengan persepsi baik pada dimensi *tangible* sebesar 51,81%. Dari hasil analisis dan didukung literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan pasien. RSUD Panembahan Senopati Bantul telah menunjukkan pencapaian positif dinilai sangat baik melalui penyediaan fasilitas fisik yang nyaman, dan bersih, tetapi dalam indikator ketersediaan kursi tunggu di tempat pendaftaran menunjukkan perlunya penambahan kursi di ruang tunggu saat proses pelayanan berlangsung. Hal ini menunjukkan perbaikan sarana fisik terbukti efektif dalam meningkatkan rasa puas dan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan.

### **3. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Dimensi keandalan (*reliability*) merupakan faktor dalam evaluasi mutu pelayanan. Dimensi ini menggambarkan kemampuan rumah sakit untuk menyediakan layanan secara tepat, stabil, dan sesuai jadwal, selaras dengan janji dan harapan. RSUD Panembahan Senopati Bantul, sebagai rumah sakit daerah, terus melakukan inovasi untuk meningkatkan aspek keandalan dalam pelayanannya.

Berdasarkan Tabel 4.2 dalam hasil penelitian, terdapat 5 indikator utama yang mewakili dimensi *reliability*, dengan total 98 responden dari pasien. Rincian penilaiannya adalah sebagai berikut: 1) Pelayanan pendaftaran pasien dapat diandalkan sebanyak 97 responden dengan sebesar 98,97%, 2)

Ketepatan waktu buka tutup loket pendaftaran sebanyak 92 responden dengan sebesar 93,88% hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden dengan sebesar 6,12% tidak setuju pada ketepatan waktu buka tutup loket karena adanya kendala teknis seperti jaringan internet yang mengakibatkan ketidaktepatan waktu buka tutup loket. Menurut Dewi et al. 2021 yang menyatakan bahwa kehandalan dalam pelayanan pendaftaran termasuk faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Sari & Widodo (2020) menyatakan bahwa gangguan teknis seperti sistem dan jaringan yang tidak stabil dapat memengaruhi pelayanan, 3) Pelayanan disesuaikan dengan urutan kedatangan mencapai 43,88% yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebesar 54,08%. Hal ini menunjukkan sistem antrian dijalankan secara adil dan disiplin. Tetapi masih terdapat 5,10% responden yang menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut, karena disebabkan oleh kesalahan input dan kendala jaringan. Fauziah & Ernawati (2023) menyatakan kegagalan sistem antrean digital yang disebabkan oleh gangguan jaringan atau *human error* dapat memengaruhi persepsi terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, keandalan sistem dan keterampilan petugas menjadi faktor kunci dalam menjaga mutu pelayanan yang konsisten. 4) Petugas menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami dengan total 98 sebesar 47,96% yang menyatakan sangat setuju, 48,98% menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Namun masih terdapat 3,06% yang tidak setuju pada pernyataan petugas menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami. 5) Petugas pendaftaran melayani dengan cepat dan tepat, indikator ini memperoleh penilaian 98 responden, 44,90% sangat setuju dan 48,98% setuju.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) dalam model SERVQUAL menyebutkan bahwa *reliability* adalah dimensi paling penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang berkualitas. Marlina, A. & Mulyadi, Y. (2020) dalam Jurnal Administrasi Rumah Sakit menyatakan bahwa kehandalan pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sari, D.P., & Wulandari, S. (2019) menyimpulkan

bahwa komunikasi jelas dan pelayanan tepat waktu merupakan indikator kehandalan yang paling menentukan tingkat kepercayaan pasien.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *reliability* dengan median 3,38 sebagai batas kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Diketahui bahwa dari 98 responden memiliki persepsi baik dengan sebesar 91,84% dan kurang baik sebesar 8,16%. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Harun & Listyowati (2021) dengan persepsi baik pada dimensi *reliability* sebesar 72,54%.

Berdasarkan analisis data dan didukung oleh literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* di RSUD Panembahan Senopati Bantul mendapat penilaian yang sangat baik dari pasien. Pelayanan yang dapat diandalkan, konsisten terhadap waktu, urutan antrian yang adil, dan komunikasi yang efektif menjadi kekuatan utama rumah sakit dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Kedepannya, penguatan sistem informasi rumah sakit, pelatihan komunikasi petugas, serta pengawasan mutu pelayanan akan menjadi faktor penting untuk terus menjaga dan meningkatkan aspek kehandalan dalam pelayanan kesehatan.

#### **4. Gambaran Kualitas Layanan Berdasarkan *Responsivnes* (Daya Tanggap) RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Dalam pelayanan kesehatan, kecepatan dan kesigapan tenaga medis serta petugas administrasi dalam merespons kebutuhan pasien sangat penting. Dimensi ini dikenal dengan istilah *responsiveness* atau daya tanggap, yang mencerminkan kesediaan rumah sakit untuk membantu pasien secara cepat dan akurat. RSUD Panembahan Senopati Bantul telah mengadopsi sistem digital seperti rekam medis elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan daya tanggap dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan Tabel 4.2 terdapat lima indikator utama untuk dimensi *responsiveness* yang dinilai oleh pasien. Total responden pada dimensi ini mencapai 98 responden. Berikut adalah gambaran dari setiap indikator: 1) Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendaftar sebesar 43,88%

responden menyatakan sangat setuju dan 45,92% setuju, namun dalam pernyataan ini terdapat responden yang menyatakan tidak setuju. Penelitian ini sejalan dengan jurnal oleh Harun & Listyowati (2022) dalam artikel Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RIS Hospital yang menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* memang dinilai cukup baik oleh sebagian pasien, meskipun dalam penelitian tersebut sebanyak 53,89% responden menilai kurang baik. 2) Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan sebesar 38,78% sangat setuju, 42,86% setuju dan 17,35% tidak setuju hal ini menunjukkan bahwa pasien membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan. Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Melliniawati et al., 2023).

Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2015) dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai dengan prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. 3) Informasi pendaftaran disampaikan dengan jelas sebesar 47,96 % dengan sangat setuju dan 47,96% setuju. Hal ini menggambarkan komunikasi efektif oleh petugas pendaftaran. 4) Petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien dengan sangat setuju sebesar 41,84%, setuju 47,96% 5) Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik dengan sebesar 51,02% sangat setuju dan 46,94% setuju. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) menyatakan bahwa *responsiveness* adalah kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan cepat dan membantu pelanggan. Putri, N.A., & Susanti, R. (2021) dalam jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia menemukan bahwa daya tanggap petugas medis secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Kusuma, R., & Widodo, H. (2020) menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan informatif adalah kunci keberhasilan pelayanan publik di rumah sakit.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *responsiveness* dengan median 3,39 sebagai batas kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Diketahui bahwa 98 responden memiliki persepsi baik

dengan sebesar 81,63% dan kurang baik sebesar 18,37% hal ini sejalan dengan penelitian Harun & Listyowati (2021) dengan persepsi baik pada dimensi *responsiveness* sebesar 75,65%.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan didukung literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap petugas RSUD Panembahan Senopati Bantul dinilai sangat baik oleh pasien. Pelayanan yang cepat, informatif, dan penuh perhatian berhasil menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Digitalisasi seperti penggunaan rekam medis elektronik turut meningkatkan efisiensi dalam menanggapi kebutuhan pasien secara *real-time*. Meningkatkan *responsiveness* secara berkelanjutan akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik di sektor kesehatan.

#### **5. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Assurance (Jaminan) RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Dalam pelayanan kesehatan, rasa aman dan percaya merupakan aspek mendasar yang dicari pasien. Dimensi *assurance* (jaminan) dalam model SERVQUAL mencakup kompetensi petugas, kesopanan, kemampuan memberikan informasi, serta keyakinan pasien terhadap kualitas layanan. Di RSUD Panembahan Senopati Bantul, jaminan mutu pelayanan menjadi perhatian serius, terutama setelah penerapan sistem rekam medis elektronik (RME) yang mendukung transparansi dan keamanan data pasien.

Berdasarkan Tabel 4.2, terdapat lima indikator utama untuk dimensi *assurance*, dengan total 98 responden dari pasien. Berikut adalah detail penilaiannya: 1) Petugas pendaftaran membuat pasien merasa aman dengan sebesar 40,82% sangat setuju dan 59,18% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa aman selama proses pendaftaran. 2) Setiap petugas memberikan pelayanan dengan baik dengan sebesar 43,88% menyatakan sangat setuju dan sebesar 54,08% menyatakan setuju, 3) Petugas menunjukkan sikap sopan dan ramah dengan sebesar 52,04% sangat setuju, 44,90% setuju. Pada pernyataan tersebut masih terdapat 3,36% responden yang tidak setuju

pada pernyataan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ginting et al., 2021) dalam Jurnal Prima Medika Sains, menjelaskan bahwa salah satu aspek penting dalam dimensi tersebut adalah sikap petugas yang sopan, ramah, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Penelitian oleh Harun & Listyowati (2022) menjelaskan sikap ramah dan sopan dari petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam proses pelayanan administrasi dan komunikasi. Ketika petugas mampu menjalin komunikasi yang baik, pasien merasa dihargai dan lebih nyaman dalam menerima pelayanan. 4) Petugas terlihat terampil dalam menggunakan komputer sebanyak 44,90% responden menyatakan sangat setuju, 53,06% setuju. 5) Pasien merasa terjamin keamanannya pada pelayanan yang diberikan dengan sebesar 44,90% sangat setuju, 53,06% setuju.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) menyebutkan bahwa *assurance* adalah dimensi penting yang memengaruhi kepercayaan pelanggan. Rahmawati, D., & Yulianti, N. (2020) menyatakan bahwa aspek jaminan pelayanan seperti keramahan, kompetensi petugas, dan kepercayaan terhadap sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Utami, A. & Hidayat, T. (2019) meneliti efek penerapan rekam medis elektronik terhadap persepsi jaminan pasien.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *assurance* dengan median 3,45 sebagai batas kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Diketahui bahwa 98 responden memiliki persepsi baik dengan sebesar 94,90% dan kurang baik sebesar 5,10% hal ini sejalan dengan penelitian Harun & Listyowati (2021) dengan persepsi baik pada dimensi *assurance* sebesar 75,65%.

Dari hasil analisis dan didukung literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* di RSUD Panembahan Senopati Bantul mendapatkan penilaian sangat baik dari pasien. Profesionalisme petugas, keramahan, serta penggunaan teknologi seperti rekam medis elektronik berperan penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit. Tingginya penilaian positif pada indikator ini

menunjukkan bahwa RSUD Panembahan Senopati telah berhasil mengimplementasikan pelayanan yang berbasis mutu, aman, dan terpercaya.

#### **6. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Empathy* (empati) RSUD Panembahan Senopati Bantul**

Pelayanan kesehatan tidak hanya soal kompetensi teknis, tapi juga tentang rasa kemanusiaan. Dimensi *empathy* (empati) dalam model SERVQUAL menggambarkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman individu terhadap pasien sebagai manusia yang membutuhkan kenyamanan emosional, bukan hanya fisik. RSUD Panembahan Senopati Bantul memahami pentingnya aspek ini dan terus berupaya memberikan pelayanan yang ramah, personal, dan penuh kepedulian, terutama di bagian pendaftaran rawat jalan yang menjadi pintu pertama interaksi pasien dengan sistem rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 4.2 terdapat lima indikator utama dalam dimensi empati. Total jawaban yang diperoleh pada dimensi ini mencapai 98 responden. Berikut adalah rincian dari setiap indikator: 1) Petugas memberikan pelayanan dengan ramah, dengan sebesar 44,90% sangat setuju dan 51,02% setuju. Namun masih terdapat 4,08% yang menyatakan tidak setuju. Penelitian oleh (Ginting et al., 2021) menyatakan bahwa kepuasan pasien cenderung tercapai apabila pasien menerima kualitas pelayanan yang sejalan dengan harapannya. 2) Setiap petugas pendaftaran memberikan perhatian saat melayani pasien sebesar 50,00% sangat setuju dan 45,92% setuju. Terdapat 4,02% responden yang mengungkapkan ketidaksetujuannya terhadap pernyataan tersebut. Menurut Melliniawati et al. (2023) menunjukkan bahwa dimensi *empathy* yang meliputi perhatian dan kepedulian petugas terhadap pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kurangnya dorongan dan perhatian petugas dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien. 3) Petugas memberikan penjelasan terkait keluhan dengan baik sebanyak 98 responden memberikan nilai positif sangat setuju sebesar 43,88% dan 45,92% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa merasa dihargai dan diperhatikan. 4) Petugas pendaftaran selalu tersenyum dan ramah sebesar

44,90% sangat setuju dan 45,92% setuju, hal ini menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal. Namun masih terdapat 9,18% responden yang menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien saat membagikan angket kuesioner pasien tidak mendapatkan keramahan dari petugas pendaftaran disalah satu poliklinik rehab medik. Hal ini menjadi ketidakpuasan pelayanan pendaftaran rawat jalan (Arifin, 2023) menjelaskan bahwa keramahan petugas merupakan bagian penting dari kualitas interpersonal dalam pelayanan administrasi kesehatan. Ketidakkonsistenan sikap ramah, seperti tidak tersenyum atau menyambut pasien dengan dingin, berdampak pada kepuasan pasien secara keseluruhan, meskipun aspek teknis pelayanan telah berjalan dengan baik. 5) Petugas pendaftaran melayani sesuai jam kerja dengan sebesar 45,92% menyatakan sangat setuju dan 53,06% setuju.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) dalam model SERVQUAL menekankan empati sebagai perhatian individual terhadap pelanggan. Sari, M., & Prasetyo, A. (2021) menemukan bahwa empati memiliki korelasi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Anjani, D. & Rachmawati, Y. (2020) menegaskan bahwa pelayanan yang ramah dan penuh perhatian sangat penting dalam interaksi awal pasien, khususnya di bagian pendaftaran.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *emphaty* dengan median 3,42 sebagai batas kategorisasi bermutu baik atau kurang baik. Diketahui bahwa dari 98 responden memiliki persepsi baik dengan sebesar 91,84% dan kurang baik sebesar 8,16%. Hal ini sejalan dengan penelitian Harun & Listyowati (2021) dengan persepsi baik pada dimensi *emphaty* sebesar 79,79%.

Berdasarkan data dari pasien dan didukung literatur ilmiah, dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* di RSUD Panembahan Senopati Bantul dinilai sangat baik oleh mayoritas pasien. Petugas pendaftaran menunjukkan perhatian, kesabaran, dan pemahaman yang tinggi terhadap kebutuhan pasien. Pencapaian ini membuktikan bahwa aspek emosional dan komunikasi antar-manusia adalah fondasi penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas,

dan RSUD Panembahan Senopati telah mengimplementasikannya secara nyata.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Terdapat sejumlah keterbatasan selama pelaksanaan penelitian ini diantaranya adalah mayoritas responden berasal dari kelompok lanjut usia yang dapat memengaruhi akurasi data dalam memahami pertanyaan kuesioner. Kemudian penelitian ini tidak menggunakan perhitungan ukuran sampel berdasarkan dengan tingkat signifikansi 0,05 karena keterbatasan waktu dalam penelitian serta penelitian ini juga tidak melakukan identifikasi apakah pasien lama atau pasien baru.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU  
YOGYAKARTA