

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Bantul

1. Sejarah Rumah Sakit Umum

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum RSUD Muhammadiyah Bantul, sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang berlokasi di Kabupaten Bantul, DIY. Rumah Sakit ini sebelumnya merupakan Rumah Sakit khusus ibu dan anak (RSKIA) dan telah berkembang menjadi rumah sakit umum yang melayani rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Statusnya meningkat menjadi RSUD berdasarakan SK Kepala Dinkes Kabupaten Bantul No. 445/4318 tanggal 20 Oktober 2001.

Fasilitas Pelayanan yang ada di RSUD Muhammadiyah Bantul meliputi:

- a. Pelayanan Rawat Jalan yang menyediakan berbagai poli spesialis dan umum yang dapat diakses oleh pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Alur pendaftaran pasien Jaminan Kesehatan Nasional sudah dilengkapi dengan papan informasi yang jelas untuk memudahkan proses administrasi.
- b. Fasilitas Fisik dengan ruang tunggu yang cukup nyaman, bersih dan tertata meskipun pada jam sibuk jumlah kursi masih terbatas. Gedung pelayanan terpusat yang mudah diakses oleh pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
- c. Peralatan Medis rumah sakit yang dilengkapi dengan peralatan yang modern dan terawat untuk menunjang pelayanan diagnosis maupun tindakan medis.
- d. Tenaga medis dan Non Medis yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis, perawat, serta tenaga kesehatan lainnya

- e. Sarana Penunjang yang tersedia fasilitas seperti laboratorium, farmasi, dan radiologi yang terintegrasi dengan pelayanan rawat jalan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 20 pernyataan dan ukuran sampel 120 responden digunakan dalam penelitian ini. Untuk memilih responden yang kebetulan berada di rumah sakit selama penelitian, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan. Responden dalam penelitian ini adalah pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Bantul.

Tabel 4 1 Distribusi frekuensi pengguna Jaminan Kesehatan Nasional

Karakteristik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	56	46,7
Perempuan	64	53,3
Total	120	100
Usia		
19-25 Tahun	4	3,3
26-35 Tahun	11	9,2
36-45 Tahun	39	32,5
46-55 Tahun	32	26,7
>55 Tahun	34	28,3
Total	120	100
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	0,8
SD	12	10,0
SMP	41	34,2
SMA	55	45,8
Perguruan Tinggi	11	9,2
Total	120	100
Kunjungan		
Pertama	15	12,5
Sering	105	87,5
Total	120	100

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden Perempuan (53,3%/) yang mengindikasikan bahwa Perempuan mungkin lebih sering memanfaatkan layanan rawat jalan. Dilihat dari segi usia, kelompok 36-45 tahun menjadi yang terbanyak (32,5%), kelompok usia ini biasanya berada pada masa produktif, sehingga memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi memanfaatkan layanan kesehatan. Pada tingkat Pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA (45,8%). Hal ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien memiliki latar belakang pendidikan menengah. Dari segi frekuensi kunjungan, sebagian besar responden merupakan pasien yang sering berkunjung (87,5%). Tingginya angka kunjungan berulang ini dapat diartikan sebagai indikasi adanya kepercayaan pasien terhadap layanan RSUD Muhammadiyah Bantul.

2. Analisis Hasil

a. Analisis statistik deskriptif dimensi penelitian

1) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan terhadap 120 kuesioner yang telah diisi oleh responden di RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Fasilitas ruang tunggu dan poli bersih dan nyaman	0,83% (1)	2,50% (3)	40,83% (49)	44,17% (53)	11,67% (14)	100,0% (120)
2	Petugas medis berpakaian rapi dan profesional	0,00% (0)	0,00% (0)	16,67% (20)	75,83% (91)	7,50% (9)	100,0% (120)
3	Peralatan medis terlihat modern dan terawat	0,00% (0)	0,00% (0)	14,17% (17)	75,83% (91)	10,00% (12)	100,0% (120)
4	Alur dan papan nama pelayanan Rawat Jalan pasien JKN tampak jelas	0,00% (0)	0,83% (1)	24,17% (29)	63,33% (76)	11,67% (14)	100,0% (120)
	Rata-rata	0,21%	0,83%	23,96%	64,79%	10,21%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 64,79% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perhitungan total skor sebesar 1843 dari skor ideal 2400 menghasilkan presentase 76,79% yang termasuk dalam kategori puas. Menunjukkan bahwa secara umum pasien menilai baik fasilitas yang tersedia, meliputi fasilitas ruang tunggu, kerapian dari petugas, peralatan medis yang terlihat modern dan papan nama pelayanan rawat jalan tampak jelas.

2) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan terhadap 120 kuesioner yang telah diisi oleh responden di RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

**Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Berdasarkan Dimensi *Reliability***

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Jam buka pelayanan rawat jalan sesuai jadwal	0,00% (0)	3,33% (4)	12,50% (15)	78,33% (94)	5,83% (7)	100,0% (120)
2	Dokter dan tenaga medis memberikan penjelasan yang jelas	0,00% (0)	0,83% (1)	5,83% (7)	75,00% (90)	18,33% (22)	100,0% (120)
3	Pelayanan poli diberikan dengan cepat sesuai antrean	0,00% (0)	0,83% (1)	15,83% (19)	66,67% (80)	16,67% (20)	100,0% (120)
4	Dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan yang sesuai	0,00% (0)	0,83% (1)	6,67% (8)	71,67% (86)	20,83% (25)	100,0% (120)
Rata-rata		0,00%	1,46%	10,21%	72,92%	15,42%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.3 pada dimensi reliability menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 72,92%, menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perhitungan total skor sebesar 1931 dari skor ideal 2400 menghasilkan presentase 80,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya pasien sangat puas dengan jam buka pelayanan, dokter yang

memberikan penjelasan yang jelas, pelayanan poli diberikan dengan cepat dan dokter dan tenaga medis memberikan pelayanan yang sesuai.

3) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan terhadap 120 kuesioner yang telah diisi oleh responden di RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Petugas cepat tanggap dalam membantu pasien JKN	0,83% (1)	0,83% (1)	8,33% (10)	70,00% (84)	20,00% (24)	100,0% (120)
2	Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama	0,83% (1)	5,83% (7)	52,50% (63)	35,83% (43)	5,00% (6)	100,0% (120)
3	Informasi prosedur JKN mudah dipahami dan cepat diberikan	0,00% (0)	0,00% (0)	20,00% (24)	69,17% (83)	10,83% (13)	100,0% (120)
4	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan	0,00% (0)	0,83% (1)	6,67% (8)	75,00% (90)	17,50% (21)	100,0% (120)
Rata-rata		0,42%	1,88%	21,88%	62,50%	13,33%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.4 pengolahan data pada dimensi *responsiveness* menunjukkan responden, yaitu sebesar 62,50%, menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Perhitungan total skor sebesar 1855 dari skor ideal 2400 menghasilkan presentase 77,29% yang termasuk kategori puas. Artinya pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menilai petugas memiliki kemampuan yang cukup baik dalam merespon kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh petugas yang cepat tanggap dalam membantu pasien, waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama, informasi prosedur mudah dipahami dan petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien.

4) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan terhadap 120 kuesioner yang telah diisi oleh responden di RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Dokter / tenaga medis terlihat kompeten dan meyakinkan	0,00% (0)	0,83% (1)	4,17% (5)	75,83% (91)	19,17% (23)	100,0% (120)
2	Petugas menjamin kerahasiaan data pasien	0,00% (0)	0,00% (0)	3,33% (4)	65,83% (79)	30,83% (37)	100,0% (120)
3	Saya merasa aman saat menjalani pelayanan rawat jalan	0,00% (0)	0,00% (0)	5,00% (6)	78,33% (94)	16,67% (20)	100,0% (120)
4	Petugas memastikan prosedur pelayanan sesuai SOP	0,00% (0)	0,00% (0)	5,83% (7)	76,67% (92)	17,50% (21)	100,0% (120)
Rata-rata		0,00%	0,21%	4,58%	74,17%	21,04%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.5 pengolahan data pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 74,17% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perhitungan total skor sebesar 1997 dari skor ideal 2400 menghasilkan presentase 83,20% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya pasien merasa sangat puas dengan dokter/tenaga medis terlihat kompeten, petugas yang menjamin kerahasiaan data pasien, merasa aman saat menjalani perawatan rawat jalan, dan petugas yang selalu memastikan prosedur sesuai SOP.

5) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan terhadap 120 kuesioner yang telah diisi oleh responden di RSUD Muhammadiyah Bantul sebagai berikut:

Tabel 4 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Tenaga medis memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan pasien	0,00% (0)	0,00% (0)	6,67% (8)	71,67% (86)	21,67% (26)	100,0% (120)
2	Petugas memperlakukan pasien JKN dengan sopan dan tidak diskriminatif	0,00% (0)	0,00% (0)	3,33% (4)	70,00% (84)	26,67% (32)	100,0% (120)
3	Jadwal pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan pasien	0,00% (0)	0,00% (0)	14,17% (17)	73,33% (88)	12,50% (15)	100,0% (120)
4	Petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	0,00% (0)	0,00% (0)	18,33% (22)	65,00% (78)	16,67% (20)	100,0% (120)
Rata-rata		0,00%	0,00%	10,63%	70,00%	19,38%	100,0%

Berdasarkan tabel 4.6 pada dimensi *empathy* menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 70,00% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Perhitungan total skor sebesar 1962 dari skor ideal 2400 menghasilkan presentase 81,75% termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya pasien merasa sangat puas dengan tenaga medis yang memberikan perhatian dan keluhan pasien, petugas yang memperlakukan pasien dengan sopan, jadwal sesuai dengan kebutuhan pasien, dan petugas memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi.

b. Analisis tabulasi silang karakteristik responden

- 1) Tabulasi silang karakteristik responden jenis kelamin dengan dimensi SERVQUAL.

Tabel 4 7 Analisis *Crosstab* Pengguna Jaminan Kesehatan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	Tingkat Kepuasan Pasien				
			STP	TP	CP	P	SP
Laki-laki	Count		0	0	0	31	25
	% within Jenis Kelamin		0%	0%	0,0%	55,4%	44,6%
Perempuan	Count		0	0	1	38	25
	% within Jenis Kelamin		0%	0%	1,6%	59,4%	39,1%
Total	Count		0	0	1	69	50
	% within Jenis Kelamin		0%	0%	0,8%	57,5%	41,7%

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.7, tabulasi silang antara karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa baik pasien laki-laki maupun perempuan mayoritas berada pada kategori puas terhadap pelayanan rawat jalan. Sebanyak 31 orang laki-laki 55,4% dan 38 orang Perempuan 59,4% tercatat dalam kategori puas, Mengindikasikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan relative merata pada kedua jenis kelamin.

- 2) Tabulasi silang karakteristik responden usia dengan dimensi SERVQUAL

**Tabel 4 8 Analisis *Crosstab* Pengguna
Jaminan Kesehatan Nasional dan Usia**

			Tingkat Kepuasan Pasien				
			STP	TP	CP	P	SP
Usia	19-25	Count	0	0	0	1	3
		% within Usia	0%	0%	0,0%	25,0%	75,0%
	26-35	Count	0	0	0	6	5
		% within Usia	0%	0%	0,0%	54,5%	45,5%
	36-45	Count	0	0	1	21	17
		% within Usia	0%	0%	2,6%	53,8%	43,6%
	46-55	Count	0	0	20	12	32
		% within Usia	0%	0%	62,5%	37,5%	100,0%
	>55	Count	0	0	21	13	34
		% within Usia	0%	0%	61,8%	38,2%	100,0%
Total		Count	0	0	1	69	50
		% within Usia	0%	0%	0,8%	57,5%	41,7%

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.8, tabulasi silang antara karakteristik responden berdasarkan usia dan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa seluruh kelompok usia memiliki responden yang berada pada kategori puas. Presentase kepuasan tertinggi ditemukan pada kelompok usia 26-35 tahun sebesar 54,5% dan 36-45 tahun sebesar 53,8%, sedangkan kelompok usia 19-25 tahun memiliki presentase puas terendah yaitu 25,0%.

- 3) Tabulasi silang karakteristik responden Pendidikan dengan dimensi SERVQUAL

**Tabel 4 9 Analisi Crosstab Pengguna
Jaminan Kesehatan Nasional dan Pendidikan**

Pendidikan			Tingkat Kepuasan Pasien				
			STP	TP	CP	P	SP
Tidak Sekolah	Count		0	0	0	0	1
	% within Pendidikan		0%	0%	0,0%	0,0%	100,0%
SD	Count		0	0	0	6	6
	% within Pendidikan		0%	0%	0,0%	50,0%	50,0%
SMP	Count		0	0	0	25	16
	% within Pendidikan		0%	0%	0,0%	61,0%	39,0%
SMA	Count		0	0	1	29	25
	% within Pendidikan		0%	0%	1,8%	52,7%	45,5%
Perguruan Tinggi	Count		0	0	0	9	2
	% within Pendidikan		0%	0%	0,0%	81,8%	18,2%
Total	Count		0	0	1	69	50
	% within Pendidikan		0%	0%	0,8%	57,5%	41,7%

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.9, tabulasi silan antara karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan dan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas responden dari berbagai jenjang pendidikan berada pada kategori puas. Presentase kepuasan tertinggi terdapat pada responden dengan Pendidikan perguruan tinggi sebesar 81,8%, diikuti oleh SMP sebesar 61,0%, SMA sebesar 52,7%, dan SD sebesar 50,0%. Sementara itu, responden yang tidak bersekolah tidak ada yang tercatat dalam kategori puas 0,0%.

- 4) Tabulasi silang karakteristik responden kunjungan dengan dimensi SERVQUAL

**Tabel 4 10 Analisis Crosstab Pengguna
Jaminan Kesehatan Nasional dan Kunjungan**

Kunjungan			Tingkat Kepuasan Pasien				
			STP	TP	CP	P	SP
Pertama	Count		0	0	0	9	6
	% within Kunjungan		0%	0%	0,0%	60,0%	40,0%
Sering	Count		0	0	1	60	44
	% within Kunjungan		0%	0%	1,0%	57,5%	41,9%
Total	Count		0	0	1	69	50
	% within Kunjungan		0%	0%	0,8%	57,5%	41,7%

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.10, tabulasi silang antara karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan dan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas responden pada kedua kelompok kunjungan berada pada kategori puas. Pada kelompok kunjungan pertama, terdapat 9 orang 60,0% yang menyatakan puas, sedangkan pada kelompok kunjungan sering, sebanyak 60 orang 57,5%.

C. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 4.1 pada karakteristik responden menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan, yaitu 64 orang 53,3%, sedangkan laki-laki sebanyak 56 orang 46,7%. Kondisi ini menggambarkan bahwa Perempuan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Perempuan umumnya memiliki kepedulian lebih tinggi terhadap kesehatan dirinya maupun keluarga, sehingga lebih rutin melakukan kunjungan rawat jalan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri & Hartono (2020) yang menyatakan bahwa Perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki. Penelitian Wulandari dkk. (2022) juga mendukung bahwa Perempuan cenderung lebih aktif menggunakan layanan Jaminan Kesehatan Nasional karena perannya dalam menjaga kesehatan keluarga.

Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang 36-45 tahun sebanyak 39 orang 32,5%, disusul usia >55 tahun sebanyak 34 orang 28,3%, usia 46-55 tahun sebanyak 32 orang 26,7%, usia 26-35 tahun sebanyak 11 orang 9,2%, dan yang paling sedikit adalah kelompok usia 19-25 tahun sebanyak 4 orang 3,3%. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada usia produktif dan usia lanjut. Hal ini sesuai dengan penelitian Sari dkk. (2021), yang menemukan bahwa usia produktif lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan, sedangkan

menurut Sembiring & Sinaga (2021), pasien usia lanjut memiliki tingkat kunjungan yang tinggi karena kebutuhan medis yang meningkat.

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan SMA yaitu 55 orang (45,8%), diikuti SMP sebanyak 41 orang (34,2%), SD sebanyak 12 orang (10%), perguruan tinggi 11 orang (9,2%), serta hanya 1 responden (0,8%) yang tidak menempuh pendidikan formal. Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah. Tingkat pendidikan berperan penting dalam memengaruhi pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan tenaga kesehatan serta dalam menilai kualitas layanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Andriani & Kurniawa (2019) yang menjelaskan bahwa pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien; semakin tinggi pendidikan, semakin kritis pasien dalam menilai mutu layanan. Hal serupa juga diungkapkan Anggreiniboti & Primal (2020) bahwa pendidikan dapat memengaruhi cara pasien mengevaluasi mutu pelayanan serta kejelasan informasi medis yang diterima.

Berdasarkan frekuensi kunjungan, sebagian besar responden merupakan pasien yang sering berkunjung, yaitu 105 orang 87,5%, sedangkan pasien dengan kunjungan pertama hanya 15 orang 12,5%. Hal ini menggambarkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul. Kunjungan berulang biasanya terjadi karena pasien sebelumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Nugroho dkk. (2022) menyebutkan bahwa pasien dengan kunjungan berulang cenderung memberikan penilaian yang objektif karena sudah memiliki pengalaman sebelumnya. Sejalan dengan itu, Amalina (2021) menekankan bahwa loyalitas pasien seringkali kali muncul dari pengalaman kunjungan berulang yang memuaskan.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Tangible (bukti fisik) merupakan komponen penting yang langsung dapat dinilai oleh pasien Ketika menggunakan layanan kesehatan (Sembiring & Sinaga, 2021). Pada tabel 4.2 pada dimensi *tangible*, pasien menilai terhadap fasilitas kebersihan ruang tunggu dan poli, kerapian petugas medis dan profesional, peralatan medis modern dan terawat, serta kejelasan papan informasi pelayanan rawat jalan. Presentase kepuasan mencapai 76,79% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik rumah sakit sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pasien. Penelitian ini sejalan dengan Mantri dkk. (2023) yang menegaskan bahwa lingkungan yang bersih dan fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Sejalan dengan itu, Herawan dkk. (2017) menyebutkan bahwa fasilitas fisik yang jelas dan tertata baik memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Penelitian lain oleh Anggreiniboti & Primal (2019) menekankan bahwa fisik yang baik dapat menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan pasien. Bahkan, Widianita (2023) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan sarana modern cenderung mendapat tingkat kepuasan lebih tinggi pada dimensi ini.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Reliability (kehandalan) dalam pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah dijanjikan (Sembiring & Sinaga, 2021). Pada tabel 4.3 pada dimensi *reliability*, pasien menilai jam buka layanan sudah sesuai dengan jadwal, dokter maupun tenaga medis memberikan informasi yang jelas, pelayanan poli diberikan dengan cepat, serta dokter maupun tenaga medis memberikan pelayanan pengobatan yang sesuai. Presentase kepuasan mencapai 80,45% dengan kategori sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sputra (2021) yang menemukan bahwa

reliability memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Sembiring & Sinaga (2021) juga menekankan bahwa konsistensi dalam pelayanan adalah kunci membangun kepercayaan pasien. Selain itu, Amalina dkk. (2021) menambahkan bahwa keandalan tenaga medis dalam memberikan informasi medis yang tepat akan meningkatkan persepsi kualitas layanan.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) mencerminkan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat. (Sembiring & Sinaga, 2021). Pada tabel 4.4 pada dimensi *responsiveness*, pasien menilai petugas cepat tanggap dalam membantu pasien Jaminan Kesehatan Nasional, waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama, informasi prosedur mudah dipahami, serta petugas tanggap terhadap keluhan pasien. Presentase kepuasan mencapai 77,29% dengan kategori puas, walaupun masuk kategori puas namun menjadi nilai terendah. Faktor utama yang dikeluhkan adalah lamanya waktu tunggu meskipun petugas dinilai cukup tanggap dalam memberikan bantuan. Amaliana dkk. (2021) menyebutkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator paling sensitive dalam memengaruhi kepuasan. Bariyad kk. (2024) juga menegaskan bahwa daya tanggap petugas sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan, terutama pada layanan rawat jalan. Marhentad kk. (2020) menambahkan bahwa respon cepat terhadap keluhan pasien mampu memperbaiki persepsi meskipun waktu tunggu tidak sesuai harapan. Sementara itu, Herawan dkk. (2017) membuktikan bahwa manajemen antarean yang baik dapat menurunkan keluhan pasien mengenai waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pada dimensi ini.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Assurance (jaminan) merupakan factor penting yang mencerminkan profesionalisme dan kompetisi petugas dalam memberikan

pelayanan kesehatan (Sembiring & Sinaga, 2021). Pada tabel 4.5 pada dimensi *assurance*, pasien menilai dokter atau tenaga medis terlihat kompeten, petugas menjamin kerahasiaan data pasien, merasa aman selama pelayanan, serta menilai prosedur dijalankan sesuai SOP. Presentase kepuasan mencapai 83,20% dengan kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Marhenta dkk. (2020) menegaskan bahwa profesionalisme tenaga medis dan jaminan kerahasiaan pasien menjadi factor utama dalam meningkatkan rasa percaya. Widianita (2023) juga menyebutkan bahwa dimensi *assurance* merupakan aspek yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien layanan rawat jalan. Hal ini diperkuat oleh penelitian Rahayau & Nasrawati (2024) yang menjelaskan bahwa sikap sopan dan kepastian pelayanan sesuai standar menumbuhkan rasa aman dan puas. Bahkan, Sri Dewi (2020) menemukan bahwa *assurance* memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Empathy (empati) dalam pelayanan kesehatan menunjukkan kemampuan tenaga medis untuk memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan individual pasien secara mendalam

(Sembiring & Sinaga, 2021). Tabel 4.6 pada dimensi *empathy*, pasien menilai tenaga medis memberikan perhatian dan keluhan kepada pasien, petugas memperlakukan pasien Jaminan Kesehatan Nasional dengan sopan dan tidak deskriminatif, jadwal pelayanan disesuaikan, serta petugas memahami kebutuhan pasien. Presentase kepuasan mencapai 81,75% dengan kategori sangat puas. Hal ini sejalan dengan penelitian Sheandy (2020) yang menyatakan bahwa empati petugas berkontribusi besar terhadap hubungan emosional pasien dengan rumah sakit. Sri Dewi (2020) juga menegaskan bahwa empati menjadi salah satu dimensi yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional.

Penelitian Bariya dkk. (2024) menambahkan bahwa perhatian personal dan komunikasi yang baik mampu meningkatkan loyalitas pasien. Sementara itu Mantri dkk. (2023) menemukan bahwa empati tenaga medis juga menjadi alasan utama pasien tetap memilih layanan kesehatan meskipun masih ada kekurangan pada aspek lain.

D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa terdapat sejumlah keterbatasan dalam studi ini. Pertama, lokasi penelitian terbatas hanya di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul dengan sasaran pasien rawat jalan peserta JKN, sehingga hasilnya belum tentu dapat mewakili rumah sakit lain yang memiliki kondisi, sarana prasarana, maupun sistem pelayanan yang berbeda. Selain itu, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner membuat hasil sangat dipengaruhi oleh pemahaman, kejujuran, dan kesungguhan responden dalam mengisi jawaban.