

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Queen Latifa Yogyakarta

Rumah Sakit Umum (RSU) Queen Latifa Yogyakarta terletak di Jln. *Ringroad* Barat, No. 118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Yogyakarta. Meskipun RSUD Queen Latifa tidak terletak di pusat kota Jogja, namun letak RSUD Queen Latifa cukup strategis dan udah dijangkau karena terletak di pinggir jalan raya merupakan jalur lintas Provinsi dan cukup dekat dengan beberapa kampus seperti Universitas Stikes Aisyiah (UNISA), Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY), dan STIMIK A Yani. Selain kampus, RSUD Queen Latifa juga dekat dengan rumah sakit besar seperti RSA UGM dan PKU Muhammadiyah II Yogyakarta, sehingga memudahkan RSUD Queen Latifa ketika akan merujuk pasien gawat darurat (Buku Profil RSUD Queen Latifa,2016).

Rumah Sakit Umum Queen Latifa merupakan rumah sakit tipe D yang dituntut untuk menyediakan layanan terbaik. Memberikan layanan kualitas tinggi, bukanlah sesuatu yang mudah untuk petugas rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup pasiennya sehingga jika terjadi kesalahan tindakan medis dapat berakibat buruk bagi pasien. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga orang merasa seperti raja, maka harus dilayani dengan baik.

B. Hasil

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik pasien di pelayanan rawat jalan rumah sakit Queen Latifa berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan

Tabel 5. Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien	Frekuensi	Presentase %
Umur		
Remaja Akhir	23	23
Dewasa Awal	16	16
Dewasa Akhir	27	27
Lansia Awal	23	23
Lansia Akhir	11	11
Jenis Kelamin		
Laki - laki	27	27
Perempuan	73	73
Pendidikan		
SD	2	2
SMP	12	12
SMA/SMK	61	61
Perguruan Tinggi (D3/S1/S2/S3)	25	25
Status Pekerjaan		
Bekerja	51	51
Tidak Bekerja	49	49
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dijabarkan bahwa responden terbanyak adalah 73% perempuan, dengan rata-rata umur 36 – 45

tahun sebanyak 27%, menurut pendidikan terakhir 61% adalah tingkat SMA/SMK, serta status pekerjaan sebanyak 51% pekerja.

2. Gambaran tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Queen Latifa berdasarkan lima dimensi mutu.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik).

Tabel 6. Hasil Dimensi Tangibles

Tingkat Kepuasan	n	Presentase %
Kurang Puas	3	3
Cukup Puas	36	36
Puas	53	53
Sangat Puas	8	8
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa dari 100 responden pada dimensi *tangibles* mayoritas 36% responden mengatakan cukup puas, hingga ada 3% responden yang mengatakan kurang puas.

- b. Dimensi *Responsivness* (daya tanggap).

Tabel 7. Hasil Dimensi Responsivness

Tingkat Kepuasan	n	Presentase %
Cukup Puas	17	17
Puas	68	68
Sangat Puas	15	15
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa dari 100 responden pada dimensi *responsivness* mayoritas 68% responden mengatakan puas.

c. Dimensi *Reliability* (kehandalan).

Tabel 8. Hasil Dimensi Reliability

Tingkat Kepuasan	n	Presentase %
Cukup Puas	11	11
Puas	63	63
Sangat Puas	26	26
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa dari 100 responden pada dimensi *reliability* mayoritas 63% responden mengatakan puas.

d. Dimensi *Assurance* (jaminan).

Tabel 9. Hasil Dimensi Assurance

Tingkat Kepuasan	n	Presentase %
Cukup Puas	14	14
Puas	69	69
Sangat Puas	17	17
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa dari 100 responden pada dimensi *assurance* mayoritas 69% responden mengatakan puas.

- e. Dimensi *Emphaty* (perhatian).

Tabel 10. Hasil Dimensi Emphaty

Tingkat Kepuasan	n	Presentase %
Cukup Puas	12	12
Puas	70	70
Sangat Puas	18	18
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan RSUD Queen Latifa dari 100 responden pada dimensi *emphaty* mayoritas 70% responden mengatakan puas.

C. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mendapatkan hasil dengan pembahasan sebagai berikut :

1. Karakteristik pasien di pelayanan rawat jalan rumah sakit Queen Latifa berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan

Berdasarkan tabel 5 tentang karakteristik responden berdasarkan umur, 27% (27 dari 100 responden) termasuk dalam kategori dewasa akhir (36 – 45 tahun) yang menjadi responden terbanyak. Hal ini dapat dipengaruhi karena responden yang berumur 36 – 45 tahun lebih peduli dengan pola hidup sehat.

Orang yang berada pada usia produktif jauh lebih memahami tentang pentingnya kesehatan karena dengan kondisi tubuh yang sehat

dapat mendukung aktifitas bekerja, akan tetapi seseorang yang berada pada usia produktif belum tentu menerapkan hidup yang sehat. Padatnya aktifitas sehari-hari dapat mengakibatkan seseorang tidak menerapkan pola makan yang sehat karena tidak memiliki waktu. Hal ini sangat bahaya karena dapat memicu penyakit (Andi *et al.*, 2022).

Jenis kelamin juga merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sesuai dengan tabel 5 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, 73% (73 dari 100 responden) terbanyak yaitu perempuan. Hal ini dapat dipengaruhi karena perempuan lebih peduli dan terdapat perbedaan pola pikir antara perempuan dengan laki-laki.

Perempuan lebih sadar akan kebersihan dan ketrampilan petugas yang kurang. Perempuan lebih kritis terhadap aspek kualitas pelayanan ketika mengevaluasi kinerja staf. Perempuan lebih kritis dalam menilai mutu pelayanan yang telah diberikan (Tui, B. Syukur and Syamsudin, 2023).

Penelitian ini juga menunjukkan sesuai dengan tabel 5 tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan, yaitu 61% (61 dari 100 responden) berpendidikan SMA/SMK. Hal ini dapat dipengaruhi karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin teliti responden tersebut dalam menerima pelayanan. Pendidikan merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku seseorang, semakin tinggi

pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi kesehatan yang diketahui (Aulia *et al.*, 2022).

Karakteristik responden yang terakhir yaitu status pekerjaan, 51% (51 dari 100 responden) memiliki status pekerjaan bekerja dan 49% tidak bekerja. Status pekerjaan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dipengaruhi karena seseorang yang mempunyai pekerjaan akan memiliki harapan yang lebih tinggi akan pelayanan kesehatan yang diterimanya dan menuntut kualitas pelayanan yang tinggi agar sesuai dengan harapannya, biasanya terkait dengan sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan (Fadhilah and Listiana, 2020)

2. Gambaran tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di rumah sakit Queen Latifa berdasarkan lima dimensi mutu.

a. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik).

Pada dimensi *tangibles* presentase terendah sebanyak 3% (3 dari 100 responden) yang menyatakan kurang puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 53% (53 dari 100 responden) menyatakan puas, 36% (36 dari 100 responden) menyatakan cukup puas dan 8% (8 dari 100 responden) mengatakan sangat puas.

Pada aspek *tangibles* (bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan komunikasi, dan penampilan (Erlindai, Putriana and Pasaribu, 2023).

Dimensi *tangibles* di penelitian ini ditunjukkan melalui empat atribut, yaitu kenyamanan ruang tunggu, penataan ruang tunggu, fasilitas ruang tunggu, penampilan petugas. Berdasarkan hasil kuesioner, nilai yang paling memuaskan responden adalah atribut penampilan petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut fasilitas ruang tunggu, hal ini disebabkan karena fasilitas pada ruang tunggu RSUD Queen Latifa seperti koran atau majalah tidak ada sama sekali, sehingga pasien cepat merasa bosan saat berada di ruang tunggu.

Dimensi ini sejalan dengan dimensi pada penelitian (Dewi Jelita, 2021) yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah, mengatakan atribut yang paling rendah ada pada atribut fasilitas tambahan, dengan presentase dimensi terendah sebanyak 1,03% (1 dari 97 responden) menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebanyak 52,58% (51 dari 97 responden) yang menyatakan puas, 36,08% (35 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, 7,22% (7 dari 97 responden) menyatakan cukup dan 3,09% (3 dari 97 responden) menyatakan sangat tidak puas.

Dimensi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada atribut fasilitas ruang tunggu, dengan adanya fasilitas yang memadai pasien menjadi tidak bosan, dapat memanfaatkan waktu tunggu dengan membaca majalah, dan dapat bersedia kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Sarana dan prasarana yang tidak lengkap, petugas yang tidak rapi, dan kurang bersihnya lingkungan dapat menumbuhkan ketidakpuasan pasien (Natassa *et al.*, 2019). Karena dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, dan diraba (Aulia Annisa, 2020)

b. Dimensi *Responsivness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsivness* presentase terendah sebanyak 17% (17 dari 100 responden) yang menyatakan cukup puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 68% (68 dari 100 responden) menyatakan puas, dan 15% (15 dari 100 responden) mengatakan sangat puas.

Aspek *responsivness* (daya tanggap) yaitu respon/kesiagapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi ketanggapan petugas dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan pasien (Erlindai, Putriana and Pasaribu, 2023).

Dimensi *responsivness* di penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut yaitu kecepatan petugas untuk memberikan pelayanan, petugas yang informatif, kecekatan petugas, dan ketanggapan petugas. Berdasarkan kuesioner nilai yang paling memuaskan adalah kecekatan petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut ketanggapan petugas dalam memberikan

pelayanan, hal ini dapat dipengaruhi oleh kinerja petugas pelayanan.

Pada penelitian (Dewi Jelita, 2021) yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah, dimensi ini menunjukkan dengan empat atribut, nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien dengan presentase dimensi terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, dan presentase paling tinggi sebanyak 46,39% (45 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, 41,24% (40 dari 97 responden) menyatakan puas dan 9,28% (9 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Dimensi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada atribut ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, saat pasien datang ke fasilitas pelayanan kesehatan pasien selalu mengharapkan kecekatan dalam memberikan pelayanan.

Menurut (Tonis and Wiranata, 2020) menyebutkan bahwa ketanggapan petugas yang sesuai kebutuhan pasien dapat membuat pasien nyaman. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan senantiasa selalu terlolong (Layli, 2022).

c. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *reliability* presentase terendah sebanyak 11% (11 dari 100 responden) yang menyatakan cukup puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 63% (63 dari 100 responden) menyatakan puas, dan 26% (26 dari 100 responden) mengatakan sangat puas.

Pada aspek *reability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pendaftaran, waktu memulai pengobatan/pemeriksaan, sesuai dengan harapan pasien (Erlindai, Putriana and Pasaribu, 2023).

Dimesnsi *reliability* dipenelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut yaitu prosedur pendaftaran, kehandalan petugas, ketelitian petugas, dan petugas berupaya membantu pasien untuk menyelesaikan masalah. Berdasarkan kuesioner nilai yang paling memuaskan adalah ketelitian petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien untuk menyelesaikan masalah, hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan pengalam yang dimiliki petugas.

Pada penelitian (Dewi Jelita, 2021) yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah, dimensi ini menunjukkan dengan empat atribut, nilai yang paling rendah ada pada atribut kehandalan petugas, dengan presentase terendah bernilai 3,09% (3 dari 97

responden) yang menyatakan sangat tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 51,55% (50 dari 97 responden) menyampaikan puas, 39,17% (38 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, dan 6,19% (6 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Dimesi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada atribut petugas berupaya membantu pasien untuk menyelesaikan masalah, jika pasien merasa terbantu akan masalah yang sedang dihadapi pasien akan merasa senang dan bersedia untuk berobat kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Menurut (Tonis and Wiranata, 2020) berasumsi jika petugas kesehatan selama memberikan pelayanan yang baik akan berdampak bagi kepuasan pasien, sehingga ketika pasien mengalami masalah kesehatan dengan senang hati untuk datang kembali mendapatkan pelayanan dari petugas pelayanan kesehatan tersebut.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi *assurance* presentase terendah sebanyak 14% (14 dari 100 responden) yang menyatakan cukup puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 69% (69 dari 100 responden) menyatakan puas, dan 17% (17 dari 100 responden) mengatakan sangat puas.

Pada aspek *assurance* (jaminan) adalah kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pasien

terhadap jasa yang ditawarkan, yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu (Erlindai, Putriana and Pasaribu, 2023).

Dimensi *assurance* dipenelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut yaitu petugas selalu tersenyum, kesopanan petugas, keramahan petugas, ketepatan waktu dalam melayani pasien. Berdasarkan kuesioner nilai yang paling memuaskan adalah kesopanan petugas sedangkan yang paling rendah ada pada atribut petugas tepat waktu dalam melayani pasien, hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan petugas, apabila terdapat banyak pasien tidak jarang jika petugas kelelahan dan kewalahan.

Pada penelitian (Dewi Jelita, 2021) yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah, dimensi ini menunjukkan dengan empat atribut, nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas adil dalam pelayanan dengan presentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) menyatakan sangat tidak puas dan untuk presentase paling tinggi sebanyak 46,39% (45 dari 97 responden) menyampaikan puas, 42,27% (41 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas dan 8,25% (8 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Dimesi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada ketepatan waktu dalam melayani pasien, waktu tunggu merupakan peran penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk menarik pasien baru, jika petugas melakukan

pelayanan secara tepat waktu pasien tidak akan menunggu terlalu lama. Berdasarkan karakteristik responden banyak responden dengan status bekerja, jadi waktu yang digunakan responden untuk periksa tidak sepenuhnya terbuang sia-sia untuk menunggu.

Menurut (Tonis and Wiranata, 2020) bahwa pemberian pelayanan dengan cepat merupakan nilai tersendiri yang akan memberikan kepuasan, ketenangan, dan kepercayaan yang sangat besar. Hal ini akan membuat citra yang lebih terhadap fasilitas pelayanan kesehatan menjadi lebih.

e. Dimensi *Emphaty* (Perhatian)

Pada dimensi *emphaty* presentase terendah sebanyak 12% (12 dari 100 responden) yang menyatakan cukup puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 70% (70 dari 100 responden) menyatakan puas, dan 18% (18 dari 100 responden) mengatakan sangat puas.

Pada aspek *emphaty* (perhatian) berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien, memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya, selalu memberikan perhatian kepada pasien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien (Erlindai, Putriana and Pasaribu, 2023).

Dimensi *emphaty* dipenelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut yaitu penjelasan petugas terhadap kelengkapan berkas

kepada pasien, petugas bersedia membantu pasien, petugas melayani pasien dengan baik, dan terdapat petunjuk alur pelayanan. Berdasarkan kuesioner nilai yang paling memuaskan adalah penjelasan petugas kepada pasien sedangkan yang paling rendah ada pada atribut petunjuk alur pelayanan, hal ini dikarenakan tidak terdapat petunjuk alur pelayanan di RSUD Queen Latifa.

Pada penelitian (Dewi Jelita, 2021) yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah, dimensi ini menunjukkan dengan empat atribut, nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas selalu memberi salam, dengan presentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, dan persentase tertinggi sebanyak 48,45% (47 dari 97 responden) yang menyampaikan puas, 43,30% (42 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas dan 5,16% (5 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Dimensi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada atribut petunjuk alur pelayanan, dengan adanya petunjuk alur pasien menjadi terbantu terhadap pelayanan yang ada khususnya bagi pasien baru yang belum pernah berkunjung sebelumnya.

Menurut (Nurmawati *et al.*, 2022) mengatakan bahwa kondisi pasien yang sedang tidak sehat merupakan hal yang tidak

menyenangkan bagi pasien, adanya kemudahan mengakses pelayanan kesehatan dapat membuat pasien segera mengatasi konsisinya yang tidak sehat. Sama halnya dengan adanya petunjuk pelayanan.