

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

1. Sejarah Singkat Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

Berawal dari keprihatinan akan umat Islam serta bangsa ini pada umumnya, Yayasan Majelis At-Turots Al-Islamy yang berkedudukan di kompleks Pondok Pesantren Islamic Centre Bin Baz (ICBB) di Karanggayam, Desa Sitimulyo, Kecamatan Piyungan, Kabupaten Bantul berkeinginan berpartisipasi dan peduli kepada masyarakat untuk mendirikan sarana kesehatan yang benar-benar menjadi rumah sakit Islam. Berlokasi di Dukuh Klaci I, Desa Margoluwih, Kecamatan Seyegan, Kabupaten Sleman, Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta menempati area seluas sekitar 3.159 m², dibangun pada tahun 2000.

Pada tanggal 29 Februari 2002, RS At-Turots Al-Islamy diresmikan oleh Dewan Penyantun Dana dari Kuwait dan Perwakilan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada April 2001 mulai beroperasi dan melayani masyarakat sebagai Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB). Lima tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 2 April 2007 Balai Pengobatan dan Rumah Bersalin (BPRB) At-Turots Al-Islamy ditetapkan sebagai Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RS KIA) dengan dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta bernomor 445/1662/IV.2.

Ketetapan sebagai Rumah Sakit Umum (RSU) diberikan kepada Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berdasarkan izin operasional dari Bupati Sleman dengan keluarnya Izin Sementara Penyelenggaraan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman melalui Surat Keputusan Nomor: 503/0786/DKS/2008 tertanggal 1 April 2008 yang kemudian diperpanjang dengan dikeluarkannya surat bernomor: 503/1647a yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dengan pada tanggal 18 Mei 2009.

2. Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

a. Visi:

Menjadi Rumah Sakit pilihan di daerah Sleman Barat, yang memiliki pelayanan sesuai syariat Islam dengan pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*).

b. Misi:

- 1) Menerapkan nilai-nilai Islam ke dalam seluruh aspek pelayanan dan manajemen rumah sakit.
- 2) Mewujudkan pelayanan yang profesional dan budaya *patient safety* pada semua unit.
- 3) Meningkatkan kepuasan, menjaga kelayakan, dan peningkatan jumlah pasien baru.
- 4) Mewujudkan pengembangan diklat, SDM dan peningkatan sarana prasarana rumah sakit.

c. Motto:

Berkualitas dan Islamy adalah komitmen kami.

3. Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

a. IGD dan Dokter jaga 24 jam

b. Pertolongan Persalinan 24 jam

c. Poli Spesialis Anak

d. Poli Bedah

e. Poli Orthopedi

f. Operasi 24 jam

g. Poli Gigi

h. Poli Spesialis Kandungan

i. Poli Penyakit Dalam

j. Poli THT

k. Poli Mata

l. Poli Syaraf

m. Poli Fisioterapi

n. Laboratorium 24 Jam

o. Radiologi/Rontgen

p. Rawat Inap yang nyaman dan tenang

q. Layanan Farmasi

r. Layanan Konsultasi Gizi

s. EKG (Elektrokardiogram)

t. Layanan Khitan 24 jam (Via Telepon)

- u. Ambulans antar jemput 24 jam

B. Hasil

Hasil penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024” adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden di RS At-Turots Al-Islamy

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	28	37
Perempuan	47	63
Total	75	100

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 responden (63%).

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Usia.

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
17 – 25	8	11
26 – 30	13	17
31 – 40	29	39
41 – 50	21	28
51 – 60	4	5
Total	75	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa, mayoritas responden pada kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 29 orang (39%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	0	0
SD/MI/Sederajat	4	5
SMP/MTs/Sederajat	9	12
SMA/MA/Sederajat	56	75
Perguruan Tinggi	6	8
Total	75	100

Pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA/MA/Sederajat yaitu 56 orang (75%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Pekerjaan.

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	12
PNS	7	9
TNI/POLRI	1	2
Karyawan Swasta	19	25
Ibu Rumah Tangga	19	25
Lainnya	20	27
Total	75	100

Pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 20 orang (27%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas BPJS

Tabel 5. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Kelas BPJS.

Kelas BPJS	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kelas I	7	9
Kelas II	24	32
Kelas III	44	59
Total	75	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa mayoritas kelas BPJS responden adalah kelas III yaitu sebanyak 44 orang (59%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Keandalan.

Pernyataan	STP		TP		CP		P		SP	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Kehandalan 1	0	0	0	0	23	30	35	47	17	23
Kehandalan 2	0	0	0	0	20	27	37	49	18	24
Kehandalan 3	0	0	0	0	15	20	44	59	16	21

Pada Tabel 10 dapat diketahui bahwa pernyataan pada dimensi keandalan mayoritas responden mengatakan Puas. Sebanyak 47% pada pernyataan 1 yaitu Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan syarat pendaftaran pasien BPJS, 49% pada pernyataan 2 yaitu Prosedur pelayanan pasien BPJS yang mudah (tidak berbelit-belit), dan 59% pada pernyataan 3 yaitu Jadwal pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dengan tepat waktu.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Dimensi Keandalan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	1	2
Puas	55	73
Sangat Puas	19	25
Total	75	100

Pada Tabel 11 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi Keandalan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy adalah Puas, yaitu sebanyak 73%.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Ketanggapan.

Pernyataan	STP		TP		CP		P		SP	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ketanggapan 1	0	0	0	0	21	28	40	53	14	19
Ketanggapan 2	0	0	0	0	26	35	36	48	13	17
Ketanggapan 3	0	0	0	0	24	32	41	55	10	13

Tabel 12 menunjukkan bahwa pernyataan pada dimensi ketanggapan mayoritas responden mengatakan Puas. Sebanyak 53% pada pernyataan 1 yaitu Petugas pendaftaran menjawab cepat dan tanggap saat melayani pasien BPJS, 48% pada pernyataan 2 yaitu Petugas pendaftaran menindaklanjuti keluhan pasien BPJS dengan cepat dan tepat, dan 55% pada pernyataan 3 yaitu Lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Ketanggapan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	4	5
Puas	51	68
Sangat Puas	20	27
Total	75	100

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi Ketanggapan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy adalah Puas, yaitu sebanyak 68%.

c. Distribusi frekuensi pernyataan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan.

Pernyataan	STP		TP		CP		P		SP	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Jaminan 1	0	0	0	0	25	33	40	53	10	14
Jaminan 2	0	0	0	0	40	53	30	40	5	7
Jaminan 3	0	0	0	0	31	41	36	48	8	11

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui bahwa pada pernyataan jaminan 1 dan 3 mayoritas responden mengatakan Puas. Sebanyak 53% pada pernyataan 1 yaitu Petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien BPJS dan 48% pada pernyataan 3 yaitu Pemahaman petugas pendaftaran terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Pada pernyataan 2 yaitu Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan tepat, mayoritas responden mengatakan Cukup Puas yaitu sebanyak 53%.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Jaminan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	7	9
Puas	57	76
Sangat Puas	11	15
Total	75	100

Pada Tabel 15 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi Jaminan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy adalah Puas, yaitu sebanyak 76%.

d. Distribusi Frekuensi Pernyataan Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati.

Pernyataan	STP		TP		CP		P		SP	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Empati 1	0	0	0	0	18	24	39	52	18	24
Empati 2	0	0	0	0	15	20	41	55	19	25
Empati 3	0	0	0	0	37	49	28	39	9	12

Tabel 16 menunjukkan bahwa pada pernyataan empati 1 dan 2 mayoritas responden mengatakan Puas. Sebanyak 52% pada pernyataan 1 yaitu Petugas pendaftaran memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dan 55% pada pernyataan 2 yaitu Cara komunikasi petugas pendaftaran mudah dimengerti oleh pasien BPJS. Sedangkan pada pernyataan 3 yaitu Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien tentang kebutuhan atau keluhan pasien, mayoritas responden mengatakan Cukup Puas sebanyak 49%.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Empati Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	3	4
Puas	54	72
Sangat Puas	18	24
Total	75	100

Pada Tabel 17 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi Empati pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy adalah Puas, yaitu sebanyak 72%.

e. Distribusi Frekuensi Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Bukti Langsung.

Pernyataan	STP		TP		CP		P		SP	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
BL 1	0	0	1	1	45	60	26	35	3	4
BL 2	0	0	3	4	37	49	30	40	5	7
BL 3	0	0	0	0	26	35	38	51	11	15

Pada Tabel 18 diatas dapat diketahui bahwa pada pernyataan bukti langsung 1 yaitu Ketersediaan papan alur pendaftaran pasien BPJS yang mudah dipahami dan pernyataan 2 yaitu Tempat pelayanan pendaftaran pasien yang nyaman, mayoritas responden mengatakan Cukup Puas yaitu sebanyak 60% pada pernyataan 1 dan 49% pada pernyataan 2. Sedangkan pada pernyataan 3 yaitu Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran pasien yang dilengkapi dengan penyejuk ruangan, mayoritas responden mengatakan Puas yaitu sebanyak 51%.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Bukti Langsung Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	12	16
Puas	58	77
Sangat Puas	5	7
Total	75	100

Pada Tabel 19 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap Dimensi Bukti Langsung pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy adalah Puas, yaitu sebanyak 77%.

3. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Secara Keseluruhan

a. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	16	21
Puas	56	75
Sangat Puas	3	4
Total	75	100

Tabel 15 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS di pelayanan pendaftaran rawat jalan RS At-Turots Al-Islamy tahun 2024 secara keseluruhan berada pada kategori Puas yaitu sebanyak 75%.

b. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Secara Keseluruhan Yang Ditinjau dari Karakteristik Responden

1) Ditinjau dari Karakteristik Jenis Kelamin

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Jenis Kelamin.

Tingkat Kepuasan	Laki-Laki		Perempuan	
	f	%	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Cukup Puas	5	18	11	23
Puas	21	75	35	74
Sangat Puas	2	7	1	3
Total	28	100	47	100

Dari Tabel 21 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik jenis kelamin tidak ada perbedaan, dibuktikan dengan mayoritas pasien BPJS dari karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan menyatakan Puas.

2) Ditinjau dari Karakteristik Usia

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Usia.

Tingkat Kepuasan	17-25 Tahun		26 – 30 Tahun		31 – 40 Tahun		41 – 50 Tahun		51 – 60 Tahun	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Puas	2	25	3	23	6	21	5	24	0	0
Puas	6	75	10	77	22	76	14	67	4	100
Sangat Puas	0	0	0	0	1	3	2	9	0	0
Total	8	100	13	100	29	100	21	100	4	100

Tabel 22 menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik usia tidak ada perbedaan, yang dibuktikan dengan mayoritas pasien BPJS dari karakteristik semua kelompok usia menyatakan Puas.

3) Ditinjau dari Karakteristik Pendidikan Terakhir

Tabel 19. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Pendidikan Terakhir.

Tingkat Kepuasan	Tidak Sekolah		SD/MI Sederajat		SMP/MTs Sederajat		SMA/MA/ Sederajat		Perguruan Tinggi	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Puas	0	0	0	0	2	22	14	25	0	0
Puas	0	0	4	100	7	78	39	70	6	100
Sangat Puas	0	0	0	0	0	0	3	5	0	0
Total	0	0	4	100	9	100	56	100	6	100

Dari Tabel 23 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik pendidikan terakhir tidak ada perbedaan, yang dibuktikan dengan mayoritas pasien BPJS dari karakteristik pendidikan terakhir menyatakan Puas.

4) Ditinjau dari Karakteristik Pekerjaan

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Pekerjaan.

Tingkat Kepuasan	Pelajar/ Mahasiswa		PNS		TNI/ POLRI		Karyawan Swasta		Ibu Rumah Tangga		Pekerjaan Lainnya	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Puas	2	22	3	43	1	100	6	32	4	21	0	0
Puas	7	78	4	57	0	0	11	58	14	74	20	100
Sangat Puas	0	0	0	0	0	0	2	10	1	5	0	0
Total	9	100	7	100	1	100	19	100	19	100	20	100

Dari Tabel 24 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik pekerjaan relatif tidak ada perbedaan, karena mayoritas pasien BPJS dari karakteristik semua pekerjaan menyatakan Puas kecuali pada pekerjaan TNI/POLRI yang menyatakan Cukup Puas.

5) Ditinjau dari Karakteristik Kelas BPJS

Tabel 21. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Ditinjau dari Karakteristik Kelas BPJS.

Tingkat Kepuasan	BPJS Kelas 1		BPJS Kelas 2		BPJS Kelas 3	
	f	%	f	%	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
Cukup Puas	2	29	5	21	9	20
Puas	5	71	18	75	33	75
Sangat Puas	0	0	1	4	2	5
Total	7	100	24	100	44	100

Dari Tabel 25 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik kelas BPJS tidak ada perbedaan, yang dibuktikan dengan mayoritas pasien BPJS kelas 1, pasien BPJS kelas 2, dan pasien BPJS kelas 3 menyatakan Puas.

C. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan
 - a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan pada penelitian ini ditunjukkan oleh tiga atribut yaitu petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan syarat pasien BPJS, prosedur pelayanan pasien BPJS yang mudah (tidak berbelit-belit) dan jadwal pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai tepat waktu. Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 11, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy pada dimensi keandalan mayoritas pasien BPJS menyatakan Puas yaitu sebanyak 73%. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien BPJS berdasarkan dimensi keandalan. Jadi, berdasarkan dimensi keandalan, pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sudah berjalan dengan baik, sehingga banyak pasien yang merasa Puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kuntoro (2017) yang dilakukan di Puskesmas Kretek Bantul dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pada dimensi keandalan diperoleh hasil 62% menyatakan Puas, 29% menyatakan Sangat Puas, dan 9% menyatakan Cukup Puas.

Dimensi ini sangat penting terhadap kepuasan pasien terutama pada atribut prosedur pelayanan pasien BPJS yang mudah (tidak berbelit-belit), jika prosedur yang ditawarkan mudah, pasien akan merasa senang dan bersedia untuk datang kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, unit pelayanan pendaftaran rawat jalan harus mampu untuk tetap mempertahankan kehandalan petugas untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan pada penelitian ini ditunjukkan oleh tiga atribut yaitu petugas pendaftaran menjawab cepat dan tanggap saat melayani pasien BPJS, petugas pendaftaran menindaklanjuti keluhan pasien BPJS dengan cepat dan tepat, dan lama waktu pelayanan pendaftaran pasien BPJS. Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 13, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy pada dimensi ketanggapan mayoritas pasien BPJS menyatakan Puas yaitu sebanyak 68%. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien BPJS berdasarkan dimensi ketanggapan. Jadi, pada dimensi ketanggapan, pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sudah berjalan dengan baik, sehingga banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kuntoro (2017) yang dilakukan di Puskesmas Kretek Bantul dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pada dimensi ketanggapan diperoleh hasil sebanyak 63% menyatakan Puas, 25% menyatakan Sangat Puas, dan 12% menyatakan Cukup Puas.

Dimensi ini sangat penting terhadap kepuasan karena menyangkut kesiapan dan ketanggapan serta kemampuan petugas membantu pasien BPJS dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Oleh karena itu, unit pelayanan pendaftaran rawat jalan harus mampu untuk tetap mempertahankan ketanggapan petugas untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan pada penelitian ini ditunjukkan oleh tiga atribut yaitu petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien BPJS, petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas dan tepat, dan pemahaman petugas pendaftaran terhadap pertanyaan atau keluhan pasien. Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 15, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy pada dimensi jaminan mayoritas pasien BPJS menyatakan Puas yaitu sebanyak 76%. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien BPJS berdasarkan dimensi jaminan. Jadi pada

dimensi jaminan, pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sudah berjalan dengan cukup baik, sehingga banyak pasien yang merasa Puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Utari (2021) yang dilakukan di Rumah Sakit Avicenna Bireuen dengan jumlah responden sebanyak 93 orang. Pada dimensi jaminan diperoleh hasil sebanyak 88,2% Puas, 10,8% Cukup Puas, dan 1,1% Sangat Puas.

Dimensi jaminan menekankan pada rasa kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien yang aman dan nyaman. Kesopanan dan sifat petugas pendaftaran yang dapat dipercaya juga mengakibatkan pasien terbebas dari risiko. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa pemberian informasi yang jelas dan tepat mayoritas responden menyatakan Cukup Puas. Cara penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain harus jelas dan tepat, sehingga pendengar mengerti makna dan respon yang dimaksudkan oleh pemberi informasi (Budiarti dan Harmanto, 2022). Oleh karena itu, unit pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS harus mampu meningkatkan kompetensi petugas terkait pemberian informasi dengan jelas dan tepat untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan pasien.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati pada penelitian ini ditunjukkan oleh tiga atribut yaitu petugas pendaftaran memberikan perhatian yang sama kepada

semua pasien, cara komunikasi petugas mudah dimengerti oleh pasien BPJS, dan petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien tentang kebutuhan atau keluhan pasien. Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 17, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy pada dimensi empati mayoritas pasien BPJS menyatakan Puas yaitu sebanyak 72%. Tidak ada responden yang menyatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien BPJS berdasarkan dimensi empati. Jadi pada dimensi empati, pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS sudah berjalan dengan baik, sehingga banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kuntoro (2017) yang dilakukan di Puskesmas Kretek Bantul dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pada dimensi empati diperoleh hasil sebanyak 62% menyatakan Puas, 29% menyatakan Sangat Puas, dan 9% menyatakan Cukup Puas.

Dimensi empati berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pasien dengan mendengarkan dan memahami keluhannya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa pada atribut petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien tentang kebutuhan atau keluhan pasien mayoritas responden menyatakan Cukup Puas. Petugas yang memberikan kesempatan kepada pasien

untuk menyampaikan kebutuhan atau keluhannya merupakan hal yang dianggap berarti bagi pasien, karena dapat membantu mengungkapkan ketidaktahuan baik dalam hal pendaftaran pasien BPJS maupun hal-hal umum yang menyangkut rumah sakit. Oleh karena itu, unit pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS harus mampu untuk tetap meningkatkan kompetensi petugas dengan memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan kebutuhan dan keluhannya guna meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan terciptanya kepuasan pasien.

e. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi bukti langsung pada penelitian ini ditunjukkan oleh tiga atribut yaitu ketersediaan papan alur pasien BPJS yang mudah dipahami, tempat pelayanan pendaftaran pasien yang nyaman, dan kenyamanan ruang tunggu pendaftaran yang dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC/Kipas). Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 19, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy pada dimensi bukti langsung mayoritas pasien BPJS menyatakan Puas yaitu sebanyak 77%, namun masih terdapat terdapat responden yang Tidak Puas dengan ketersediaan papan alur pasien BPJS dan tempat pelayanan pendaftaran pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ansyori (2023) yang dilakukan di Rumkitban Malang, pada dimensi bukti langsung diperoleh hasil

75,5% puas, 22,3% Cukup Puas, 14,9% Sangat Puas, dan 6,4% Tidak Puas.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan pasien yang Tidak Puas dengan tempat pelayanan pendaftaran dan papan alur pendaftaran pasien BPJS. Tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy tergabung menjadi satu tempat, sisi kanan tempat pendaftaran rawat jalan sedangkan sisi kiri tempat pendaftaran rawat inap. Pada saat pasien melakukan pendaftaran terkadang harus membungkuk untuk dapat berkomunikasi dengan petugas pendaftaran, ini dikarenakan posisi loket lebih tinggi dibandingkan dengan posisi petugas pendaftaran. Tempat pelayanan pendaftaran harus dalam kondisi yang nyaman, karena tempat pendaftaran merupakan tempat pertama pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dimana pasien memberikan kesan pertama terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Selain itu, papan alur pendaftaran pasien BPJS harus jelas dan mudah dipahami, terlebih ditunjukkan untuk pasien BPJS yang baru pertama kali datang ke rumah sakit. Alur pendaftaran di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy masih bersifat umum dan belum spesifik ditunjukkan untuk pasien BPJS. Alur pendaftaran pasien BPJS harus dibuat dengan jelas dan mudah dipahami agar pasien menemukan lokasi yang dikehendaki dengan sendirinya, sehingga tidak perlu bertanya kepada petugas. Oleh karena itu, unit pelayanan pendataran rawat jalan harus memperbaiki kualitas pelayanan yang

berkaitan dengan fasilitas rumah sakit khususnya tempat pendaftaran yang nyaman dan membuat papan alur pelayanan pasien BPJS yang mudah dipahami untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih lebih baik.

2. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy secara Keseluruhan

a. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy tahun 2024 pada Tabel 15, sebanyak 75% menyatakan Puas, sebanyak 21% menyatakan Cukup Puas, dan sebanyak 4% menyatakan Sangat Puas. Tidak ada responden yang mengatakan Tidak Puas maupun Sangat Tidak Puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy berada pada kategori Puas.

Kualitas pelayanan harus terus diupayakan guna memberikan kepuasan pada pasien, sesuai dengan misi rumah sakit yaitu meningkatkan kepuasan pasien, menjaga kelayakan, dan peningkatan jumlah pasien baru. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepercayaan setiap pasien sebagai tujuan utama dalam memenuhi

kebutuhan kesehatannya. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya akan mendatangkan kesetiaan atau loyalitas pasien tersebut kepada fasilitas pelayanan kesehatan.

- b. Perbedaan Tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik responden.

Dari hasil analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ditinjau dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan kelas BPJS tidak ada perbedaan dibuktikan dengan mayoritas responden menyatakan Puas. Dari hasil analisis data Tabel 24 diketahui responden dengan pekerjaan TNI/POLRI menyatakan Cukup Puas. Hal ini belum bisa dikatakan terdapat perbedaan tingkat kepuasan karena perbandingan jumlah responden pekerjaan TNI/POLRI dengan pekerjaan yang lain tidak sepadan.

Semua pasien BPJS memiliki hak yang sama untuk memperoleh kepuasan pelayanan kesehatan dari rumah sakit. Pemberian pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan cenderung akan membangkitkan kehangatan dengan pasien sehingga pasien akan merasa Puas dan mendapatkan kepercayaan yang tinggi, sebaliknya jika pelayanan yang tidak berkualitas dan tidak adil, cenderung pasien tidak akan merasakan kepuasan yang berdampak pada tingkat kepercayaan yang rendah (Yasir dan Abdul Haris, 2022). Penerima pelayanan kesehatan membutuhkan pelayanan yang adil dan tidak merugikan, sehingga

pasien merasa bahwa ia dilayani dengan adil dan semakin percaya atas pelayanan kesehatan yang diterima.