

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit

4.1.1 Gambaran Rumah Sakit



Gambar 4.1 Rumah Sakit Punten Batu

Berdiri pada tanggal 21 September 2000 dengan nama Poliklinik Punten di JL. Purwosenjoto No. 14 Punten Batu dengan pelayanan UGD 24 jam dan Rawat Jalan, beriring dengan bertambahnya jumlah kunjungan, maka pada tahun 2005, status Poliklinik Punten berubah menjadi RB/BP/BKIA dengan menambah pelayanan UGD 24 jam, Rawat Jalan dan Rawat Inap dengan kapasitas di UGD 10 TT dan Rawat Inap 57 TT. Dengan meningkatnya kunjungan dan untuk peningkatan layanan padatahun 2009, tepatnya pada tanggal 03 Januari Poliklinik menempati gedungbaru di JL. Kenanga No. 300 Bulukerto Kecamatan Bumaji Kota Batu. Berdiri diatas lahan seluas 2.425 m², Rumah Sakit PUNTEN telah mempunyai beberapa fasilitas pelayanan antara lain :

- a. UGD 24 Jam (10 TT)
- b. Poli Dokter Spesialis
- c. Unit Rawat Inap (57 TT)
- d. KIA/KB
- e. Laboratorium 24 Jam
- f. Farmasi 24 Jam
- g. Ambulance 24 Jam

4.1.2 Visi, Misi, dan Moto

Visi :

“Terbukti nyata Institusi Penyelenggara jasa yang berkah dan berlimpah bagi Alam Semesta, berdasarkan Syariat Islam”.

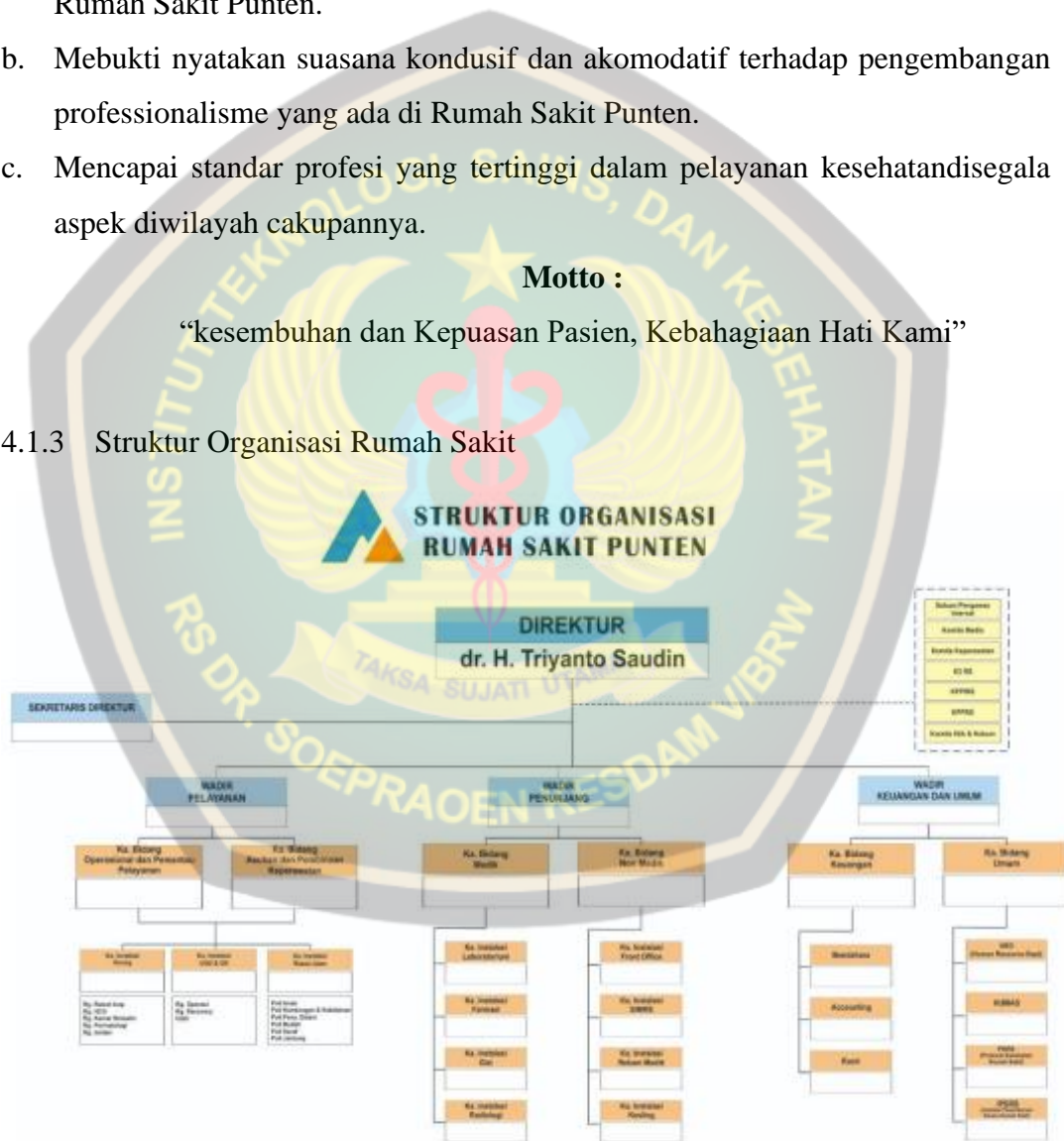
Misi :

- a. Membuktikan pelayanan public yang prima, professional dan beretika di Rumah Sakit Punten.
- b. Membuktikan suasana kondusif dan akomodatif terhadap pengembangan profesionalisme yang ada di Rumah Sakit Punten.
- c. Mencapai standar profesi yang tertinggi dalam pelayanan kesehatan di segala aspek di wilayah cakupannya.

Motto :

“kesembuhan dan Kepuasan Pasien, Kebahagiaan Hati Kami”

4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Punten Batu

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan selama bulan Maret 2023 pada responden yang merupakan pasien/keluarga pasien di rumah sakit Puntun Batu dengan jumlah 95 responden. Berikut karakteristik responden dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan terakhir.

a. Jenis Kelamin Responden

Pada penelitian ini jenis kelamin yang digunakan yaitu laki-laki dan perempuan dengan jumlah responden sebesar 85 responden yang datang ke Rumah Sakit Puntun Batu.

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	23	27%
2	Perempuan	62	73%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden perempuan sebanyak 62 responden dengan jumlah presentase sebesar 73%, diikuti dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 23 responden dengan jumlah presentase sebesar 27%. Maka dapat disimpulkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 62 orang (73%).

b. Usia Responden

Pada penelitian ini usia yang digunakan yaitu usia 18-25 tahun, 26-34 tahun, 35-45 tahun, 46-54 tahun, dan 55-60 tahun dengan jumlah responden yaitu 85 responden yang datang ke Rumah Sakit Puntun Batu.

Tabel 4.2 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18-25 Tahun	20	24%
2	26-34 Tahun	10	12%
3	35-45 Tahun	23	27%
4	46-54 Tahun	12	14%
5	55-60 Tahun	20	24%
Total		85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden usia 35-45 tahun sebanyak 23 responden dengan jumlah presentase sebesar 27%, diikuti responden usia 55-60 dan 18-25 tahun sebanyak 20 responden dengan presentase sebesar 24%. Sedangkan responden responden usia 46-54 tahun sebanyak 12 responden dengan presentase sebesar 14% dan responden 27 usia 26-34 tahun sebanyak 10 responden dengan presentase sebesar 12%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 35-45 sebanyak 23 responden dengan presentase sebesar 27%.

c. Pendidikan Responden

Pendidikan yang digunakan pada penelitian ini yaitu tidak sekolah, SD, SMP, SMA, S1 dan S2 dengan jumlah responden sebesar 85 responden yang datang ke Rumah Sakit Punten Batu.

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	27	32%
3	SMP	17	20%
4	SMA	33	39%
5	S1	8	9%
6	S2	0	0%
Total		85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu pendidikan SMA sebanyak 33 responden dengan presentase sebesar 39%. Diikuti oleh SD sebanyak 27 responden dengan presentase sebesar 32%, SMP sebanyak 17 responden dengan presentase sebesar 20%, S1

sebanyak 8 responden dengan presentase sebesar 9%, tidak sekolah dan S2 sebanyak 0 responden dengan presentase sebesar 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendidikan responden yaitu pendidikan SMA sebanyak 33 responden dengan presentase sebesar 39%.

d. Pekerjaan Responden

Pekerjaan responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu belum/tidak bekerja, petani/buruh, pegawai swasta, PNS/TNI/POLRI, pelajar/mahasiswa dengan jumlah responden sebesar 85 responden yang datang ke rumah sakit Punten Batu.

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Belum/Tidak Bekerja	24	28%
2	Petani/Buruh	26	31%
3	Pegawai Swasta	29	34%
4	PNS/TNI/POLRI	2	2%
5	Pelajar/Mahasiswa	4	4%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.4. dapat diketahui bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 29 responden dengan presentase sebesar 34%. Diikuti oleh petani/buruh sebanyak 26 responden dengan presentase sebesar 31%, belum/tidak bekerja sebanyak 24 responden dengan presentase sebesar 28%, pelajar/mahasiswa sebanyak 4 responden dengan presentase sebesar 4% dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 2 responden dengan presentase sebesar 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerjaan responden yaitu pegawai swasta sebanyak 29 responden dengan presentase sebesar 34%.

4.2.2 Indikator Kepuasan Pasien

Indikator pada penelitian ini berupa dimensi *Tangible*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Assurance* dan dimensi *Empathy*.

a. Dimensi *Tangible* (Bukti nyata)

Dimensi *Tangible* (Bukti nyata) tentang pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) rumah sakit Punten Batu dalam penelitian ini terdiri dari lima pernyataan, yaitu penampilan petugas pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu pendaftaran, kebersihan loket pendaftaran, kemudahan proses pelayanan, serta kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran.

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti nyata)

No	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	66	78%
2	Puas	19	22%
3	Cukup Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa 85 responden pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata) di rumah sakit Punten Batu menunjukkan presentase 89% dengan kriteria sangat puas. Pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata) ini presentase terendah berada di jawaban cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan presentase 0% sedangkan presentase terbanyak berada di jawaban sangat puas yaitu 66 responden dengan presentase sebesar 78% dan jawaban lainnya berada di puas yaitu 19 responden dengan presentase sebesar 22%.

Correlations

			Kepuasan Pasien	Tangible
Spearman's rho	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.535**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	85	85
	Tangible	Correlation Coefficient	.535**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.3 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi *Tangible* (Bukti nyata)

Berdasarkan gambar 4.3 hasil pengolahan data pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata) didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,535 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden di rumah sakit Punten Batu.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) tentang pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) rumah sakit Punten Batu dalam penelitian ini terdiri dari lima pernyataan, yaitu prosedur penerimaan pasien cepat dan akurat, prosedur pelayanan pendaftaran pasien tidak berbelit-belit, petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas, petugas pendaftaran sudah handal mendaftarkan pasien, dan jadwal pada rumah sakit tepat waktu.

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	50	59%
2	Puas	35	41%
3	Cukup Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tida Puas	0	0%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa 85 responden pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) di rumah sakit Punten Batu menunjukkan presentase 87% dengan kriteria sangat puas. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) ini presentase terendah berada di jawaban cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan presentase 0% sedangkan presentase terbanyak berada di jawaban sangat puas yaitu 50 responden dengan presentase sebesar 59% dan jawaban lainnya berada di puas yaitu 35 responden dengan presentase sebesar 41%.

Correlations

		Kepuasan Pasien	Reliability
Spearman's rho	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.562**
		N	85
Reliability		Correlation Coefficient	.562**
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Pada Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan gambar 4.4 hasil pengolahan data pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,562 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden di rumah sakit Puntun Batu.

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) tentang pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) rumah sakit Puntun Batu dalam penelitian ini terdiri dari lima pernyataan, yaitu petugas pendaftaran menyelesaikan keluhan pasien dengan tanggap, petugas pendaftaran tanggaalam menjawab setiap pertanyaan pasien, memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, petugas pendaftaran melakukan pelayanan sesuai prosedur dan ketelitian petugas ketika melayani pasien.

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	55	65%
2	Puas	30	35%
3	Cukup Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tida Puas	0	0%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa 85 responden pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di rumah sakit Puntun Batu menunjukkan presentase

88% dengan kriteria sangat puas. Pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) ini presentase terendah berada di jawaban cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan presentase 0% sedangkan presentase terbanyak berada di jawaban sangat puas yaitu 55 responden dengan presentase sebesar 65% dan jawaban lainnya berada di puas yaitu 30 responden dengan presentase sebesar 35%.

Correlations

		Kepuasan Pasien	Responsiveness
Spearman's rho	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	85
	Responsiveness	Correlation Coefficient	.522**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.5 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan gambar 4.5 hasil pengolahan data pada dimensi *Responsiveness* (Keanggapan) hasil correlation coefficient sebesar 0,522 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden di rumah sakit Punten Batu.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) tentang pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) rumah sakit Punten Batu dalam penelitian ini terdiri dari lima pernyataan, yaitu petugas pendaftaran melayani dengan menyakinkan sehingga pasien percaya, petugas pendaftaran menjelaskan proses pelayanan dengan jelas, petugas pendaftaran tidak ragu-ragu dalam melayani pasien, terciptanya suasana aman di sekitar rumah sakit dan pengolahan keluhan dilaksanakan dengan baik.

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	63	74%
2	Puas	20	24%
3	Cukup Puas	2	2%
4	Tidak Puas	0	0%

5	Sangat Tida Puas	0	0%
	Total	85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa 85 responden pada dimensi *Assurance* (Jaminan) di rumah sakit Punten Batu menunjukkan presentase 91% dengan kriteria sangat puas. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) ini presentase 31 terendah berada di jawaban tidak puas dan sangat tidak puas dengan presentase 0% sedangkan presentase terbanyak berada di jawaban sangat puas yaitu 63 responden dengan presentase sebesar 74% dan jawaban lainnya berada di puas yaitu 20 responden dengan presentase sebesar 24% dan cukup puas yaitu 2 responden dengan presentase sebesar 2%.

		Kepuasan Pasien	Assurance
Spearman's rho	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	85
Assurance	Assurance	Correlation Coefficient	.755**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.6 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan gambar 4.6 hasil pengolahan data pada dimensi *Assurance* (Jaminan) didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,755 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden di rumah sakit Punten Batu,

e. Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Dimensi *Empathy* (Perhatian) tentang pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) rumah sakit Punten Batu dalam penelitian ini terdiri dari lima pernyataan, yaitu petugas pendaftaran selalu bersikap ramah, petugas pendaftaran tidak memandang status sosial, terjadi komunikasi yang baik antara pasien dan petugas pendaftaran, petugas pendaftaran memberikan perhatian kepada sejiap pasien, dan petugas pendaftaran memperlakukan pasien dengan baik.

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Perhatian)

No	Kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	62	73%
2	Puas	23	27%
3	Cukup Puas	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
5	Sangat Tida Puas	0	0%
Total		85	100%

Sumber data : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa 85 responden pada dimensi *Empathy* (Perhatian) di rumah sakit Punten Batu menunjukkan presentase 92% dengan kriteria sangat puas. Pada dimensi *Empathy* (Perhatian) ini presentase terendah berada di jawaban cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan presentase 0% sedangkan presentase terbanyak berada di jawaban sangat puas yaitu 62 responden dengan presentase sebesar 73% dan jawaban lainnya berada di puas yaitu 23 responden dengan presentase sebesar 27%.

			Kepuasan Pasien	<i>Empathy</i>
Spearman's rho	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.699**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	85	85
	<i>Empathy</i>	Correlation Coefficient	.699**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.7 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi *Empathy* (Pehatian)

Berdasarkan gambar 4.7 hasil pengolahan data pada dimensi *Empathy* (Perhatian) didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,699 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden di rumah sakit Punten Batu.

4.3 Pembahasan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan di bagian pendaftaran pasien merupakan pendapat responden terhadap penilaian pasien yang datang pada saat

pengambilan data tentang pelayanan yang diberikan. Sebagian besar masyarakat membutuhkan produk yang berkualitas tetapi mereka lebih senang menikmati 32 pelayanan. Sehingga berdasarkan pendapat pasien inilah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dinilai dengan baik. Menurut Ikbal (2018), kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi hasil atau kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien merupakan tingkat kesepakatan antara harapan pasien tentang perawatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam hal kepuasan pasien.

4.3.1 Dimensi *Tangible* (Bukti nyata)

Menurut pendapat Biyanda (2017) tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dan keluarga dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk dimensi *Tangible* (Bukti nyata) di rumah sakit Punten Batu (Tabel 4.6) menunjukkan presentase terendah yaitu sebesar 0% dengan jumlah responden 0 dari 85 responden menyatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan presentase tertinggi yaitu sebesar 78% dengan jumlah responden 66 dari 85 responden menyatakan sangat puas dan 22% dengan jumlah responden 19 dari 85 responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada di rumah sakit Punten Batu sudah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan gambar 4.3 hasil pengolahan data pada dimensi *Tangible* dengan menggunakan uji spareman rank pada SPSS versi 26 didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,535 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka dapat disimpulkan ada hubungan korelasi yang signifikan dengan tingkat korelasi sedang antara pelayan tempat pendaftaran pasien (tpp) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata) dimana arah hubungan

tersebut bernilai positif yang menandakan semakin tinggi kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* (Bukti nyata). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti nyata) di Rumah Sakit Punten Batu, dengan demikian maka H0 dinyatakan ditolak dan H1 dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bagus Sudaryanto (2021) pada penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada bagian pendaftaran rumah sakit OMNI Pulomas” yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangibles* (berbukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit OMNI Pulomas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Puput Sugiarto (2020) dengan judul “analisis hubungan persepsi tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan di rumah sakit” yang menyatakan ada hubungan antara persepsi 34 khususnya ketanggapan dan bukti langsung tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari lima pertanyaan semua nilai memuaskan bagi pasien. Hal ini disebabkan oleh penampilan petugas yang rapi, fasilitas pada loket/tempat pendaftaran seperti televisi dan kemudahan proses pelayanan pendaftaran membuat pasien/keluarga pasien merasa tidak kesulitan ketika akan mendaftar.

4.3.2 Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Menurut pendapat Biyanda (2017) dimensi keandalan pelayanan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan dengan segera dan memuaskan pelayanan yang akan diterima oleh pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, untuk dimensi *Reliability* (keandalan) di rumah sakit

Punten Batu (Tabel 4.7) menunjukkan presentase terendah yaitu sebesar 0% dengan jumlah responden 0 dari 85 responden menyatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan presentase tertinggi yaitu sebesar 59% dengan jumlah responden 50 dari 85 responden menyatakan sangat puas dan 41% dengan jumlah responden 35 dari 85 responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada di rumah sakit Punten Batu sudah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan gambar 4.4 hasil pengolahan data pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan menggunakan uji spareman rank pada SPSS versi 26 didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,562 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka dapat disimpulkan ada hubungan korelasi yang signifikan dengan tingkat korelasi sedang antara pelayan tempat pendaftaran pasien (tpp) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dimana arah hubungan tersebut bernilai positif yang menandakan semakin tinggi kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada dimensi *Reliability* (kehandalan). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Rumah Sakit Punten Batu, dengan demikian maka H0 dinyatakan ditolak dan H2 dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Boy Suzanto (2011) dengan judul “Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum kota banjar” yang menyatakan bahwa secara simultan pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,7379 atau 73.79%, hal itu menunjukkan bahwa pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Banjar berada pada katagori kuat.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari lima pertanyaan semua nilai memuaskan bagi pasien. Hal ini disebabkan oleh proses dan prosedur pelayanan pendaftaran cepat dan akurat sehingga pasien/keluarga pasien tidak merasa kebingungan ketika mendaftar. Jadwal pelayanan yang jarang berubah-ubah membuat pasien/keluarga pasien merasa senang dan kemudahan memberikan

informasi yang dibutuhkan membuat pasien/keluarga pasien merasa sangat terbantu.

4.3.3 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut pendapat Biyanda (2017) dimensi daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu kebutuhan para pasien dan keluarga dengan segera. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif atau cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung 360° berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Pada penelitian ini penilaian pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi petugas pendaftaran dalam menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat dan tanggap, petugas pendaftaran tanggap dalam menjawab setiap pertanyaan pasien, petugas pendaftaran memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, petugas pendaftaran melakukan pelayanan sesuai prosedur, ketelitian petugas pendaftaran ketika melayani pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada (Tabel 4.8) menunjukkan presentase terendah yaitu sebesar 0% dengan jumlah responden 0 dari 85 responden menyatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan presentase tertinggi yaitu sebesar 65% dengan jumlah responden 55 dari 85 responden menyatakan sangat puas, 35% dengan jumlah responden 30 dari 85 responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada di rumah sakit Punten Batu sudah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan gambar 4.5 hasil pengolahan data pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan menggunakan uji spareman rank pada SPSS versi 26 didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,522 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut maka dapat

disimpulkan ada hubungan korelasi yang signifikan dengan tingkat korelasi sedang antara pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) dengan kepuasan pasien pada 37 dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dimana arah hubungan tersebut bernilai positif yang menandakan semakin tinggi kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi 43 *Responsiveness* (Ketanggapan) di Rumah Sakit Punte Batu, dengan demikian maka H0 dinyatakan ditolak dan H3 dinyatakan diterima.

Hal ini sejalan dengan penelitian Puput Sugiarto (2020) dengan judul “analisis hubungan persepsi tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan di rumah sakit” yang menyatakan ada hubungan antara persepsi khususnya ketanggapan dan bukti langsung tentang mutu pelayanan rekam medis dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anisa Dyah Irawati et al (2022) dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartuni Tahun 2021” yang menyatakan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini adalah yang paling tinggi didapatkan bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 90 orang dengan persentase 84,9. Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 orang dengan persentase 15,1%.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari lima pertanyaan semua nilai memuaskan bagi pasien/keluarga pasien tetapi terdapat 2% pasien/keluarga pasien mengatakan cukup puas. Hal ini disebabkan kurang tanggapnya petugas pendaftaran menyelesaikan keluhan pasien/keluarga pasien, sehingga pasien/keluarga pasien merasa kurang tersampaikan apa yang dikeluhkan terhadap petugas pendaftaran.

4.3.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Menurut pendapat Biyanda (2017) dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang

dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Pada penelitian ini dimensi *Assurance* (jaminan) yang dinilai meliputi Petugas pendaftaran melayani dengan menyakinkan sehingga pasien percaya, petugas pendaftaran menjelaskan proses pelayanan dengan jelas, 38 petugas pendaftaran tidak ragu-ragu dalam melayani pasien, terciptanya suasana aman dan tenang di lingkungan rumah sakit, pengelola keluhan dan pengaduan dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat mayoritas responden menyatakan sangat puas dan puas pada pelayanan rumah sakit Punten Batu hal ini dapat dilihat pada tabel 4.9 menunjukkan presentase terendah yaitu sebesar 0% dengan jumlah responden 0 dari 85 responden menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan presentase tertinggi yaitu sebesar 74% dengan jumlah responden 63 dari 85 responden menyatakan sangat puas, 24% dengan jumlah responden 20 dari 85 responden menyatakan puas dan 2% dengan jumlah responden 2 dari 85 responden menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada di rumah sakit Punten Batu sudah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan gambar 4.6 hasil pengolahan data pada dimensi *Assurance* (Jaminan) menggunakan uji spareman rank pada SPSS versi 26 didapatkan hasil correlation coeffitient sebesar 0,755 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut maka dapat disimpulkan ada hubungan korelasi yang signifikan dengan tingkat korelasi tinggi antara pelayan tempat pendaftaran pasien (tpp) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dimana arah hubungan tersebut bernilai positif yang menandakan 39 semakin tinggi kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* (Jaminan). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan *Assurance* (Jaminan) di Rumah Sakit Punten Batu, dengan demikian maka H0 dinyantakan ditolak dan H4 dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Akbar Syaputa (2022) pada penelitian yang berjudul ” Analisis kualitas pelayanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Iik Bhakti Wiyata Kediri” yang menyatakan Dimensi *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rekam medis di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pernyataan Habel Roy Sulo et al (2019) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta” yang menyatakan Kelima dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalansi Farmasu Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan signifikan sebesar 0,000.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari lima pertanyaan semua nilai memuaskan bagi pasien/keluarga pasien tetapi terdapat 2% pasien/keluarga pasien mengatakan cukup puas. Hal ini disebabkan oleh waktu tunggu yang terlalu lama dan tidak adanya akses internet seperti wifi yang mengakibatkan pasien/kelurga pasien merasa bosan.

4.3.5 Dimensi *Empathy* (Perhatian)

Menurut pendapat Biyanda (2017) dimensi *Empathy* adalah dimensi kualitas pelayanan yang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada pasien/keluarga. hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Pada penelitian ini dimensi *Empathy* meliputi petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dalam melayani pasien, petugas pendaftaran tidak memandang status sosial, terjadinya komunikasi yang baik antar petugas pendaftaran dan pasien, petugas pendaftaran memberikan perhatian kepada setiap pasien, petugas pendaftaran memperlakukan pasien dengan baik dan sopan. Pada dimensi *Empathy* mayoritas responden menyatakan sangat

puas terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit Punten Batu hal ini ditunjukkan pada table 4.10 menunjukkan presentase terendah yaitu sebesar 0% dengan jumlah responden 0 dari 85 responden menyatakan cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas sedangkan presentase tertinggi yaitu sebesar 73% dengan jumlah responden 62 dari 85 responden menyatakan sangat puas, 27% dengan jumlah responden 23 dari 85 responden menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berada di rumah sakit Punten Batu sudah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien dimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan gambar 4.7 hasil pengolahan data pada dimensi *Empathy* (Perhatian) menggunakan uji spareman rank pada SPSS versi 26 didapatkan hasil correlation coefficient sebesar 0,699 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut maka dapat disimpulkan ada hubungan korelasi yang signifikan dengan tingkat korelasi tinggi antara pelayan tempat pendaftaran pasien (tpp) dengan kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* (Perhatian) dimana arah hubungan tersebut bernilai positif yang menandakan semakin tinggi kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien (tpp) maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* (Perhatian). Maka dapat disimpulkan ada pengaruh pelayanan tempat pendaftaran (tpp) terhadap kepuasan pasien berdasarkan *Empathy* (Perhatian) di Rumah Sakit Punten Batu, dengan demikian maka H_0 dinyatakan ditolak dan H_5 dinyatakan diterima.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Dewi Lukita Sari, A. (2020) dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan 41 Jalan Puskesmas Sayegan” yang menyatakan tingkat kepuasan pada dimensi *Empathy* (Perhatian) masing-masing masuk dalam kategori puas dengan skor kepuasan sebesar 77,45%. Perhitungan pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan menghasilkan p-value sebesar 0,000. Artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Muhammad Taufiq (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umm Daerah Andi Makkasar Parepare” mengatakan terdapat pengaruh yang signifikansi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel jaminan sedangkan pada kepercayaan adalah variabel Empathy.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang dikumpulkan dari lima pertanyaan semua nilai memuaskan bagi pasien. Hal ini disebabkan sikap petugas pendaftaran yang selalu ramah ketika melayani pasien/keluarga pasien, tidak memandangnya status sosial yang dimiliki oleh pasien/keluarga pasien, terjadinya komunikasi yang baik antar petugas pendaftaran dengan pasien/keluarga pasien sehingga pasien merasa terbantu dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas pendaftaran dan petugas pendftaran selalu bersikap ramah ketika pasien/keluarga pasien datang untuk mendaftar.

