

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Klinik

##### a. Gambaran Klinik



Gambar 4.1 Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon Tahun 2021  
(Diambil Dari Profil Klinik 2021)

Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon merupakan klinik tipe utama yang memiliki 20 tempat tidur. Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon berlokasi di Jln. Brigjen Abdul Manan Wijaya No.308 Ngroto Pujon. Pada tahun 2006 merupakan berdirinya Balai Pengobatan Islam Madinah Pujon yang merupakan cikal bakal terbentuknya Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon. Kecamatan Pujon berada disebelah barat kabupaten Malang yang berbatasan langsung dengan Kota Madya Batu, termasuk daerah pegunungan dengan desa - desa dilemng gunung berjarak relatif berjauhan, jauh dari ibu kota Kabupaten Malang.

Kecamatan Pujon memiliki suhu yang dingin karena berada di puncak perbukitan. Mayoritas penduduk Kecamatan Pujon mata pencahariannya sebagai petani apel, sayur mayur serta peternak sapi perah. Kecamatan Pujon minin sekali dengan pelayanan kesehatan. Sampai saat ini hanya ada beberapa dokter pemerintah yang betah untuk tinggal di Kecamatan Pujon, mereka rata- rata berpendapat Pujon kurang berpotensi karena berdekatan langsung dengan kota madya Batu sehingga banyak masyarakat yang berobat di luar Pujon.

Jumlah penduduk kecil ditambah strata pendapatan perkapita juga rata rata, padahal kalau kita bisa mengambil potensi Pujon baik dari segi ekonomi, pertanian, pariwisata dan kesehatan bukan hal yang mustahil untuk bisa berhasil, apalagi Kecamatan Pujon sudah banyak objek wisata yang dapat dikunjungi seperti Coban Rondo, Dewi Sri, dan masih banyak lagi wisata alam yang dimiliki oleh Kecamatan Pujon. Masyarakat Pujon selama ini cenderung berkiblat ke kota Madya Batu dengan adanya potensi yang bisa digali dari berbagai aspek di Pujon sendiri tidak menutup kemungkinan masyarakat Kota Madya Batu dan Kota Malang akan berdatangan dan berkiblat ke Kabupaten Malang khususnya di Pujon, kedepan kita berharap dengan kekuatan kita sendiri dan dukungan penuh dari pemerintah daerah secara pelan tapi pasti Pujon akan bisa bersaing bahkan lebih maju dibanding dengan kota kecamatan lain di wilayah kabupaten Malang.

Pada tanggal 28 September 2016, keluar pengesahan ijin Operasional Klinik Rawat Inap Pratama sesuai dengan surat ijin Operasional 503/0007/IOK/35.07.303/2016. Kemudian pada tanggal 26 Oktober 2021 keluar pengesahan ijin Operasional Klinik Rawat Inap dengan tipe Utama sesuai dengan surat ijin Operasional 503/15/IOK/35.07.122/2021.

Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon memberikan beragam jenis pelayanan medis antara lain: Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Jalan (IRJ), Instalasi Rawat Inap (IRNA), Unit Laboratorium, Instalasi Farmasi, Unit Gizi, IPAL, Kamar Steril dan Laundry, Rekam Medik, dan Kapasitas tempat tidur pasien sebanyak 20 TT.

b. Visi, Misi, Nilai dan Motto Klinik

### **VISI**

Terwujudnya Pelayanan Kesehatan yang Profesional, Berkualitas dan Islami dengan mengutamakan mutu dan keselamatan pasien sebagai perwujudan Iman dan Ibadah kepada Allah SWT

### **MISI**

Misi Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon yaitu:  
Meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien serta seluruh lapisan masyarakat

Mendayagunakan sumberdaya rumah sakit yang profesional, berkualitas, islami dan berwawasan lingkungan sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat

Mengelola rumah sakit dengan prinsip sosial ekonomi secara efektif dan efisien

### MOTTO

Kesembuhan datang dari ALLAH SWT, kepuasan pasien menjadi kebanggaan kami.

#### c. Struktur Organisasi Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon Tahun 2021

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer melalui kuesioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 75 responden yang merupakan pasien di Klinik NU Madinah Pujon. Berikut penulis sajikan mengenai jawaban responden atas dasar karakteristik :

#### a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
-----	---------------	--------	----------------

1	Laki-Laki	29	39 %
2	Perempuan	46	61 %
Total		75	100 %

Sumber : Data Primer, Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dari 75 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 61%, responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 39%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 46 orang (61%).

#### b. Usia Responden

Hasil distribusi usia responden adalah 17-60 tahun dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Jumlah	Presentase (%)
1	17 – 24 tahun	28	37 %
2	25 – 33 tahun	12	16 %
3	34 – 42 tahun	13	17 %
4	43 – 51 tahun	13	17 %
5	52 – 60 tahun	9	12 %
Total		75	100%

Sumber : Data Primer, Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dari 75 responden yang dijadikan sampel penelitian, sebagian besar adalah berusia 17 sampai 24 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 37% dan sebagian kecil adalah berusia 52 sampai 60 tahun yaitu sebanyak 9 orang atau 12%, sedangkan yang lain terdapat 12 orang atau 16% berusia antara 25 sampai 33 tahun, 13 orang atau 17% berusia antara 34 sampai 42 tahun, dan 13 orang atau 17% berusia antara 43 sampai 51 tahun. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pasien berusia 17 sampai 24 tahun yang berjumlah 28 orang (37%)

#### c. Pendidikan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi terhadap tingkat pendidikan responden seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1	Tidak Sekolah	0	0%
2	SD	6	8%
3	SMP	12	16%
4	SMA	44	59%
5	S1	13	17%
	Total	75	100%

Sumber : Data Primer. Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dari 75 responden yang dijadikan sampel penelitian sebagian besar adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 44 orang atau 59% dan sebagian kecil adalah responden dengan tingkat pendidikan tidak sekolah yaitu sebanyak 0 orang atau 0%, sedangkan yang lain terdapat responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 6 orang atau 8%, tingkat pendidikan SMP sebanyak 12 orang atau 16%, dan tingkat Pendidikan S1 sebanyak 13 orang atau 17%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pasien dengan tingkat Pendidikan SMA yang berjumlah 44 orang (59%).

#### d. Pekerjaan Responden

Hasil analisis data ini diperoleh nilai distribusi frekuensi terhadap tingkat pendidikan responden seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Belum/Tidak bekerja	4	5%
2	Petani/Buruh	15	20%
3	Pegawai Swasta	19	25%
4	PNS/TNI/POLRI	10	13%
5	Pelajar/Mahasiswa	27	36%
	Total	75	100%

Sumber : Data Primer, Tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dari 75 responden yang dijadikan sampel penelitian, sebagian besar adalah responden dengan pekerjaan pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 27 orang atau 36% dan Sebagian kecil adalah responden dengan pekerjaan belum/tidak bekerja yaitu sebanyak 4 orang atau 5%, sedangkan yang lain terdapat responden dengan pekerjaann petani/buruh sebanyak 15 orang atau 20%, pegawai swasta sebanyak 19 orang atau 25%, dan

PNS/TNI/POLRI sebanyak 10 orang atau 13%, Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah pasien dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa yang berjumlah 27 orang (36%).

#### 4.2.2 Indikator Kepuasan

##### 1. Dimensi *Tangibles*

Dimensi bukti fisik (*tangible*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Harapan pasien terhadap dimensi *tangible* merupakan keyakinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar atau acuan dalam menilai pelayanan (Depkes RI, 2004).

Dimensi *tangibles* tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan klinik rawat inap NU madinah pujon dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu keramahan dan kesopanan oleh petugas, kebersihan dan rapihan ruangan rawat jalan, penataan ruangan, kelengkapan dan kersihan alat-alat yang dipakai, serta kerapihan petugas.

Tabel 4.5 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi *tangibles/ nyata*

No	kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	69	92%
2	Puas	6	8%
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas hasil dari analisa 75 responden pada dimensi *tangibles/nyata* di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon menunjukkan presentase 94% yang dikategorikan pada kriteria sangat puas, pada dimensi ini persentase terendah berada pada kriteria cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas yaitu 0% dan tertinggi berada pada kriteria sangat puas yaitu 69 responden atau 92% dan lainnya berada pada kriteria puas yaitu 6 responden atau 8%.

##### 2. Dimensi *Reliability/Keandalan*

Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat

kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Dalam hal ini kebutuhan pasien adalah kebutuhan untuk sembuh dari sakit yang dapat dicapai melalui diagnosis yang tepat dan pengobatan yang tepat pula. Dimensi *reliability* kepuasan tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon, dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kehandalan petugas pendaftaran, kehandalan pemeriksaan, kedisiplinan waktu, dan alur pelayanan.

Tabel 4.6 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi *reliability*/keandalan

No	kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	72	96%
2	Puas	3	4%
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas hasil dari analisa 75 responden pada dimensi *Reliability*/Keandalan di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon menunjukkan presentase 94% yang dikategorikan pada kriteria sangat puas, pada dimensi ini persentase terendah berada pada kriteria cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas yaitu 0% dan tertinggi berada pada kriteria sangat puas yaitu 72 responden atau 96% dan lainnya berada pada kriteria puas yaitu 3 responden atau 4%.

### 3. *Responsiveness*/Ketanggapan

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia

Dimensi *responsiveness* kepuasan tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon dalam penelitian ini ada empat atribut yaitu, ketanggapan, kejelasan informasi petugas, kerjasama antar petugas dan ketanggapan petugas. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan yang lainnya

dilayani dengan baik oleh penyedia jasa. Disinilah diperlukan responsivitas penyedia jasa untuk memperlakukan dan memanjakan pelanggan secara nyata pelanggan butuh dilayani dan dihargai tanpa membedakan status sosial ekonomi.

Tabel 4.7 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi *responsiveness*/ketanggapan

No	kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	66	88%
2	Puas	9	12%
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas hasil dari analisa 50 responden pada dimensi *Responsiveness*/Ketanggapan di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon menunjukkan presentase 93% yang dikategorikan pada kriteria sangat puas, pada dimensi ini persentase terendah berada pada kriteria cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas yaitu 0% dan tertinggi berada pada kriteria sangat puas yaitu 66 responden atau 88% dan lainnya berada pada kriteria puas yaitu 9 responden atau 12%.

#### 4. Dimensi *Assurance*/Jaminan

Dimensi jaminan (*assurance*) berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan.

Dimensi *assurance* kepuasan tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima empat yaitu, Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan, Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan layanan kesehatan, RS memiliki sarana untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan, Pengelohan keluhan dan pengaduan dilaksanakan dengan baik.

Tabel 4.8 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi *assurance*/jaminan

No	kriteria	Jumlah	Presentase
----	----------	--------	------------



1	Sangat Puas	74	99%
2	Puas	1	1%
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas hasil dari analisa 50 responden pada dimensi *Assurance/Jaminan* di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon menunjukkan presentase 95% yang dikategorikan pada kriteria sangat puas, pada dimensi ini persentase terendah berada pada kriteria cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas yaitu 0% dan tertinggi berada pada kriteria sangat puas yaitu 74 responden atau 99% dan lainnya berada pada kriteria puas yaitu 1 responden atau 1%.

#### 5. Dimensi *Emphaty*/Empati

Dimensi empati (*emphaty*) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Dimensi *emphaty* kepuasan tentang pelayanan di bagian tempat pendaftaran Klinik Rawat Inap NU Madinah pujon dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu keramahan petugas, perhatian petugas rawat jalan, pelayanan yang tanpa memandang status sosial, serta komunikasi antara pasien dan petugas.

Tabel 4.9 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi *emphaty*/empati

No	kriteria	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	73	97%
2	Puas	2	3%
3	Cukup Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
5	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas hasil dari analisa 50 responden pada dimensi *Emphaty*/Empati di Klinik rawat Inap NU Madinah Pujon menunjukkan presentase 94% yang dikategorikan pada kriteria sangat puas, pada dimensi ini persentase terendah berada pada kriteria cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas yaitu 0% dan tertinggi berada pada kriteria sangat puas yaitu 73 responden atau 97% dan lainnya berada pada kriteria puas yaitu 3 responden atau 3%.

### 4.3 Pembahasan

- a. Dimensi *Tangibles* (Nyata) Pada dimensi ini persentase terendah yaitu sebanyak 0% (0 dari 75 responden) menyampaikan sangat tidak puas, tidak puas, dan cukup puas. Sedangkan yang tertinggi sebanyak 92% (69 dari 75 responden) menyatakan sangat puas dan 8% (6 dari 75 responden) menyatakan puas.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Tampilan Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan karyawan. Menurut Sudiby, 2017 Berdasarkan hasil analisis pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Anna Medika diketahui tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *tangibles* presentase terendahnya adalah 12% (3 dari 25 responden) mengatakan sangat puas. Sedangkan nilai tertinggi adalah 56% (14 dari 25 responden) menyatakan puas dan 32% (8 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas.

Dimensi *tangibles* ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kebersihan diruang tunggu pendaftaran, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas tambahan seperti media komunikasi yang menarik bagi pengunjung, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut semua nilai sudah memuaskan bagi pasien, hal ini dapat disebabkan fasilitas pada loket pendaftaran seperti televisi atau wifi sudah memadai sehingga pasien tidak merasa bosan saat menunggu antrian pendaftaran, mesin pengambilan nomor antrian berfungsi semestinya sehingga pelayanan menjadi lebih efektif jumlah komputer pada loket pendaftaran sudah lebih dari satu unit yang bisa membuat pelayanan menjadi lebih cepat.

- b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 0% (0 dari 75 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, dan cukup puas. Sedangkan nilai tertinggi sebanyak 96% (72 dari 75 responden) menyatakan sangat puas, dan 4% (3 dari 75 responden) menyatakan puas.

Setiap pelayanan memerlukan petugas yang handal, jadi setiap petugas diharuskan atau diwajibkan untuk memiliki kemampuan, 31 keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dilakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima pasien (Wangi R, 2020). Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat kita pahami tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *reliability* adalah 8% (2 dari 25 responden) yang menyatakan tidak puas, 28% (7 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 60% (15 dari 25 responden) menyampaikan puas, dan 4% (1 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Pada dimensi *reliability* pada penelitian ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kemampuan petugas untuk memberi jasa sesuai standar yang ada, kejelasan petugas memberikan informasi kepada pasien, kehandalan dan keterampilan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan khususnya komputer, serta ketelitian petugas melakukan pelayanan contohnya menginputkan data pasien, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut semua nilai sudah memuaskan pasien dilihat dari kejelasan petugas memberikan informasi, pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pendaftaran dalam bidang rekam medis sudah lulusan DIII Rekam Medis.

- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Pada dimensi ini presentase terendah yaitu sebanyak 0% (0 dari 75 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, dan cukup puas, presentase paling tinggi sebanyak 88% (66 dari 75 responden) menyatakan sangat puas, dan 12% (9 dari 75 responden) menyatakan puas.

*Responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan petugas merespon permintaan pelanggan, membantu mereka, dan memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberi jasa secara cepat (Wangi R, 2017) Menurut Basri, 2020 Berdasarkan hasil analisis

tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat di pahami tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *Responsiveness* persentase terendah adalah 40% (10 dari 25 responden) yang menyampaikan kurang puas, 52% (13 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 8% (2 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Pada dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kesiapan petugas untuk membantu pasien, ketanggapan petugas atas pertanyaan atau keluhan pasien, petugas bertata krama, dan petugas berupaya membantu pasien yang kesulitan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut semua nilai sudah memuaskan pasien dilihat dari atribut petugas bertata yang sopan santun, selalu membantu pasien hal ini dapat mempengaruhi keadaan loket pendaftaran menjadi lebih nyaman bagi pasien.

- d. *Assurance* (Jaminan) Pada dimensi ini persentase terendah yaitu sebanyak 0% (0 dari 75 responden) menyatakan sangat tidak puas, tidak puas, dan cukup puas, untuk presentase paling tinggi sebanyak 99% (74 dari 75 responden) menyampaikan sangat puas, dan yang lainnya 1% (1 dari 75 responden) menyampaikan puas.

Menurut Febriyanti, (2013) lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan. Pasien dapat menganggap pelayanan jelek apabila lamanya antrian, sakitnya tidak kunjung sembuh, dan sikap petugas yang tidak ramah meskipun profesional. jika waktu tunggu rawat jalan di pendaftaran lama maka hal itu dapat mengurangi penilaian pasien yang akan mempengaruhi citra rumah sakit. Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien Rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat kita pahami tingkat persentase terendah kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* adalah 4% (1 dari 25 responden) yang menyatakan tidak puas, 12% (3 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 68% (17 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 16% (4 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.



Pada dimensi *assurance* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas, petugas adil dalam pelayanan tidak diskriminatif dan tidak mendahulukan keperluan pribadinya, petugas dapat dipercaya dapat ditunjukkan dengan sikap profesionalnya, serta kepastian petugas hal ini dapat ditunjukkan dengan perilaku petugas yang tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut semua nilai sudah memuaskan pasien dilihat dari atribut kepastian petugas dalam pelayanan dan atribut petugas adil dalam pelayanan, hal ini dapat dipengaruhi oleh keprofesionalan petugas dalam pelayanan pendaftaran karena petugas yang profesional tidak akan membeberkan rahasia dan selalu adil

- e. Dimensi Empathy (Empati) Pada dimensi ini presentase terendah yaitu sebanyak 0% (0 dari 50 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, tidak puas dan cukup puas, persentase tertinggi sebanyak 97% (73 dari 75 responden) yang menyampaikan sangat puas, dan yang lainnya 3% (2 dari 75 responden) menyampaikan puas.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Empati (*Empathy*) merupakan pemahaman perusahaan mengenai masalah pelanggannya, bertindak untuk kepentingan pasien, dan memberi perhatian kepada pasien serta memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat 35 kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat dipahami tingkat persentase terendah kepuasan pasien rawat jalan untuk dimensi empathy adalah 20% (5 dari 25 responden) yang menyatakan kurang puas, persentase 56% (14 dari 25 responden) yang menyampaikan puas dan 24% (6 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Pada dimensi empathy ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keramahan petugas kepada pasien, petugas selalu memberi salam, petugas melayani dengan bertata krama dan sopan santun, dan petugas berkomunikasi dengan baik atau memberi perhatian dan dukungan moral terhadap pasien, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut

semua nilai suhah memuaskan pasien dilihat dari atribut keramahan petugas dan sikap petugas, standart pasien dan keadaan pada loket pendaftaran, apabila loket pendaftaran dalam keadaan ramai, tidak jarang petugas kelelahan dan dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi pasien hal ini dapat mengakibatkan pasien selalu puas dengan sikap petugas pendaftaran pasien.

Berdasarkan hasil tiap dimensi, dapat dipahami kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di tempat pendaftaran pasien Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon , dari 75 responden Dimensi *tangibles*/nyata sebagian besar menyampaikan sangat puas sebanyak 94%. Dimensi *reliability* sebagian besar menyampaikan sangat puas sebesar 94%. Dimensi *responsiveness* sebagian besar menyampaikan sangat puas sebesar 93%. Sebagian besar pada dimensi *assurance* menyampaikan sangat puas sebesar 95%. Dimensi *empathy* sebagian besar menyampaikan sangat puas sebesar 94%.

Dengan hal tersebut dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *Assurance*/Jaminan.

Pengambilan data ini dipengaruhi oleh kondisi responden, seperti status pendidikan reponden yang mayoritas lulusan SMA sehingga banyak responden yang sudah paham dengan kuesioner yang diberikan, hal ini menyebabkan Sebagian besar responden mengisi kuesioner dengan tepat. Karena hal tersebut, sebagian besar pasien sudah menyampaikan sesuai pelayanan yang diterima di klinik tersebut. Walaupun semua dimensi sudah dikategorikan dalam kriteria sangat puas dimensi *responsiveness*/ketanggapan memiliki tingkat kepuasan pasien paling rendah karena hal tersebut dimensi ini perlu sedikit ditingkatkan lagi dengan cara petugas diberi seminar tentang ketanggapan dalam melakukan pelayanan kepada pasien di tempat pendaftaran, agar petugas pendaftaran lebih dapat lebih tanggap dan petugas lebih yakin atau tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan.