

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

1. Sejarah Rumah Sakit

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta terletak di Jl. K.H. Ahmad Dahlan No. 20 Yogyakarta 55122. Awalnya didirikan berupa klinik sederhana pada tanggal 15 Februari 1923 di kampung Jagang Notoprajan Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Didirikan atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan perkembangan zaman, pada sekitar era tahun 1980-an nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat)

Pada tahun 1928 perkembangan klinik semakin bertambah besar dan berkembang menjadi poliklinik PKO Muhammadiyah. Lokasi juga harus lebih luas dan perlu dipindahkan ke tempat yang lebih memadai dengan menyewa sebuah bangunan di Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Delapan tahun kemudian, tepatnya pada tahun 1936 poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Dan Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik

berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta hingga saat ini.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit yang mempunyai berbagai pelayanan pokok, salah satunya yaitu rawat inap. Pelayanan rawat inap dibagi menjadi beberapa ruang rawat inap sesuai dengan kelas, kebutuhan dan biaya yang dimiliki pasien. Jenis kelas yang ditawarkan antara lain kelas VIP, ruang perawatan kelas I, ruang perawatan kelas II dan ruang perawatan kelas III.

2. Falsafah, Visi Misi Rumah Sakit

a. Falsafah

Misi dakwah islam amar ma'ruf nahu munkar, keyakinan dasar dalam pelayanan kesehatan, peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan pasien, perwujudan iman dan amal shaleh dan sebagai tugas sosial.

b. Visi

Menjadi rumah sakit Muhammadiyah rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan yang Islami, bermutu dan terjangkau.

c. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi semua lapisan masyarakat sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-

undangan, menyelenggarakan upaya peningkatan mutu sumber daya insani melalui pendidikan dan pelatihan secara profesional yang sesuai ajaran Islam, dan melaksanakan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan, yang peduli pada kaum dhuafa'

B. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

1. Sejarah Rumah Sakit

Pada tanggal 16 Juni 2010RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Persyarikatan Muhammadiyah, diakui pemerintah mengenai sebagai badan hukum Nomor: I-A/8.a/1588/1993, tertanggal 15 Desember 1993. Bersamaan dengan berkembangnya berbagai amal usaha di bidang kesehatan, termasuk didalamnya adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka Pimpinan Pusat perlu mengatur gerak kerja dari amal usaha Muhammadiyah bidang kesehatan melalui Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No. 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam Surat Keputusan tersebut diatur tentang misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan Muhammadiyah.

Qaidah inilah yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berbagai perubahan yang berkembang di luar lingkungan maupun yang terjadi secara internal didalam organisasi RS PKU Muhammadiyah maka tertanggal 16 Juni 2010 didirikanlah RS PKU Muhammadiyah Gamping dengan izin operasional sementara pertama nomor 503/0299a/DKS/2010. Pada awalnya RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki satu manajemen dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dibawah pimpinan Direktur Operasional RS PKU Muhammadiyah Gamping yang masih dibawah pimpinan Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dibawah pengawasan Badan Pelaksana Harian yang ditetapkan oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

Berdasarkan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Nomor: 0162/B-II/BPH-III/III/2016, ditetapkan struktur organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping periode 1 Maret 2016-28 Februari 2017. Dalam struktur organisasi yang baru ini, Direktur Operasional RS PKU Muhammadiyah Gamping dirubah menjadi Direktur Utama RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal ini menjadi batu loncatan RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk memiliki manajemen yang mandiri. Diharapkan tertanggal 1 Januari 2017 Manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping sudah terpisah dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Falsafah, Visi Misi dan Tujuan Rumah Sakit

a. Falsafah

Perwujudan dari amal shalih sebagai sarana ibadah yang dilandasi iman dan taqwa kepada Allah SWT.

b. Visi

Menjadi rumah sakit Islam rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan dan pendidikan kesehatan yang Islami, aman profesional, cepat, nyaman dan bermutu.

c. Misi

- 1) Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat melalui pendekatan pemeliharaan, pencegahan, pengobatan, pemulihan kesehatan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.
- 2) Mewujudkan peningkatan mutu bagi tenaga kesehatan melalui sarana pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara profesional dan sesuai tuntunan ajaran Islam
- 3) Mewujudkan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan dengan senantiasa menjaga tali silaturahmi, sebagai bagian dari da'wah Muhammadiyah.

d. Tujuan Rumah Sakit

Pertumbuhan dan perkembangan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang mampu mendukung tersedianya sarana dan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi bagi kebutuhan semua lapisan masyarakat.

C. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Gambaran karakteristik responden dilihat berdasarkan usia, pendidikan terakhir dan jenis kelamin.

1) Usia

Tabel 4 Karakteristik Responden RS PK Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	0	0
20-30 tahun	1	1,3
31-40 tahun	3	3,8
41-50 tahun	21	26,3
51-60 tahun	24	30,0
>60 tahun	31	38,8
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 4 Karakteristik Responsen PKU Muhammadiyah

Tabel 4. menunjukkan bahwa sebagian besar responden di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berusia > 60 tahun

yaitu sebanyak 31 (38,8%) orang, responden yang berusia 51 – 60 tahun sebanyak 24 (30,0%) orang, responden dengan usia 41 – 50 tahun sebanyak 21 (26,3%) orang, sedangkan responden dengan usia 31 – 40 tahun sebanyak 3 (3,8%) orang dan sebanyak 1 (1,3%) orang dengan usia 20 – 30 tahun.

Berdasarkan uraian data diatas, jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini berusia > 60 yaitu sebanyak 31(38,8%) orang.

2) Pendidikan

Tabel 5 Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD/ sederajat	14	17,5
SLTP/ sederajat	15	18,8
SLTA/ sederajat	31	38,8
Perguruan Tinggi	20	25,0
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 4 Karakteristik Responen PKU Muhammadiyah

Dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 31 (38,8%) orang, 20 (25,0%) responden dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi, 15 (18,8%) responden dengan tingkat pendidikan SLTP dan 14 (17,5%) responden dengan tingkat pendidikan SD.

Berdasarkan uraian data diatas, diketahui mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTA sebanyak 31 (38,8%) orang.

3) Jenis Kelamin

Tabel 6 Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	51	63,8
Perempuan	29	36,3
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 4 Karakteristik Responsen PKU Muhammadiyah

Sebagian besar responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diketahui berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 (63,8%). Sedangkan sisanya sebanyak 29 orang (36,3%) berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping

Karakteristik responden di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping dilihat berdasarkan usia, pendidikan terakhir dan jenis kelamin dengan jumlah responden sebanyak 80 orang.

1) Usia

Tabel 7 Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	0	0
20-30 tahun	0	0
31-40 tahun	2	2,5
41-50 tahun	19	23,8
51-60 tahun	32	40,0
>60 tahun	27	33,8
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 5 Karakteristik Responsen PKU Gamping
Tabel 7. menunjukkan bahwa sebagian besar responden

di RS PKU Muhammadiyah Gamping berusia antara 51-60 tahun sebanyak 32 (40,0%) orang, responden dengan usia > 60 tahun sebanyak 27 (33,8%) orang, sedangkan dengan usia 41 – 50 tahun sebanyak 19 (23,8%) orang, dan sebanyak 2 (2,5%) orang dengan usia 31 – 40 tahun.

Berdasarkan uraian data diatas, jumlah responden terbanyak di RS PKU Muhammadiyah Gamping berusia 51-60 tahun sebanyak 32 (40,0%) orang.

2) Pendidikan

Tabel 8 Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Gamping Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SD/ sederajat	3	3,8
SLTP/ sederajat	11	13,8
SLTA/ sederajat	43	53,8
Perguruan Tinggi	23	28,8
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 5 Karakteristik Responsen PKU Gamping

Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SLTA sebanyak 34 (53,8%) orang, 23 (28,8%) responden dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi, 11 (13,8%) responden dengan tingkat pendidikan SLTP dan 3 (3,8%) responden dengan tingkat pendidikan SD, sehingga diketahui mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SLTA sebanyak 34 (53,8%) orang.

3) Jenis Kelamin

Tabel 9 Karakteristik Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	49	61,3
Perempuan	31	38,8
Total Responden	80	100,0

Sumber : Lampiran 5 Karakteristik Responsen PKU Gamping

Sebagian besar responden RS PKU Muhammadiyah Gamping diketahui berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 (61,3%). Sedangkan sisanya 31 orang (38,8%) berjenis kelamin perempuan.

c. Uji Beda Karakteristik

Uji beda karakteristik dilakukan pada variabel umur dan pendidikan pada RS PKU Muhamamdiyah Yogyakarta dan Gamping guna melihat perbedaan karakteristik antara 2 rumah

sakit atau tidak. Jika terdapat perbedaan, maka dikategorikan sebagai variabel pengganggu. Hasil uji normalitas diperoleh *Asymp. Sig* sebesar $0.000 < 0,05$, artinya data variabel umur dan pendidikan tidak berdistribusi normal sehingga uji beda dilakukan menggunakan uji *Mann-Whitney*.

Tabel 10 Karakteristik Usia dan Pendidikan Responden RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Gamping

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Mean Rank	P value	N
Usia			
Yogyakarta	80,43	0,983	80
Gamping	80,58		80
Pendidikan			
Yogyakarta	73,24	0,034	80
Gamping	85,76		80

Sumber : Lampiran 8 Uji Beda Usia dan Pendidikan Responden

Hasil pengolahan data menggunakan metode *mann whitney*, diperoleh nilai *P value* sebesar 0,983 untuk variabel usia, artinya tidak terdapat perbedaan usia di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Sedangkan untuk variabel pendidikan diperoleh nilai *P value* sebesar 0,034 sehingga terdapat perbedaan pendidikan di kedua rumah sakit. Artinya pendidikan dikategorikan sebagai variabel pengganggu.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat Distribusi Frekuensi

Hasil analisis univariat berdasarkan dimensi *reliability/* keandalan, *assurance/* kepastian, aspek *tangibles/* nyata, *empathy/* empati dan *responsiveness/* ketanggapan dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping dijabarkan sebagai berikut:

1) Aspek *Reliability/* Keandalan

Tabel 11 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek *Reliability /* Keandalan

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	2 (2,5%)	55 (68,8%)	23 (28,8%)	80 (100%)
Gamping	-	-	2 (2,5%)	43 (53,8%)	35 (43,8%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Berdasarkan tabel 11. diketahui bahwa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 55 (68,8%) responden menyatakan puas dan 23 (28,8%) responden menyatakan sangat puas. Sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, sebanyak 43 (53,8%) responden menyatakan puas, 35 (43,8%) responden menyatakan sangat puas dan 2 (2,5%) responden baik di RS PKU Muhammadiyah maupun di Gamping sama-sama merasakan tingkat kepuasan pada kategori sedang.

2) Aspek *Assurance*/ Kepastian**Tabel 12 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Assurance / Kepastian**

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	-	46 (57,5%)	34 (42,5%)	80 (100%)
Gamping	-	-	1 (1,3%)	33 (41,3%)	46 (57,5%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Pada aspek *assurance*/ kepastian diketahui bahwa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 46 (57,5%) responden menyatakan puas dan 34 (42,5%) responden menyatakan sangat puas. Sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, sebanyak 46 (57,5%) responden menyatakan sangat puas, 33 (41,3%) responden menyatakan puas dan 1 (1,3%) responden merasakan tingkat kepuasan pada kategori sedang.

3) Aspek *Tangibles* / Bukti Nyata**Tabel 13 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Tangibles / Nyata**

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	5 (6,3%)	55 (68,8%)	20 (25,0%)	80 (100%)
Gamping	-	-	1 (1,3%)	33 (41,3%)	46 (57,5%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Aspek *tangibles*/ bukti nyata diketahui bahwa di RS PKU Muhammadiyah terdapat 55 (68,8%) responden menyatakan puas, 20 (25,0%) responden menyatakan sangat puas, dan 5 (6,3%) responden yang menyatakan kepuasan dengan kategori sedang. Sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, terdapat 46 (57,5%) responden menyatakan sangat puas, 33 (41,3%) responden menyatakan puas, dan 1 (1,3%) responden menyatakan tingkat kepuasan pada kategori sedang.

4) Aspek *Empathy* / Empati

Tabel 14 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek *Empathy* / Empati

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	-	51 (63,8%)	29 (36,3%)	80 (100%)
Gamping	-	-	1 (1,3%)	43 (53,8%)	36 (45,0%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Pada aspek *empathy*/ empati diketahui bahwa di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terdapat 51 (63,8%) responden yang menyatakan puas dan 29 (36,3%) responden menyatakan sangat puas. Sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, terdapat 43 (53,8%) responden menyatakan puas, 36 (45,0%) responden menyatakan sangat puas terhadap aspek

empathy / empati dan 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan dalam kategori sedang.

5) Aspek *Responsive* / Ketanggapan

Tabel 15 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek *Responsive* / Ketanggapan

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	-	63 (78,8%)	17 (21,3%)	80 (100%)
Gamping	-	-	1 (1,3%)	48 (60,0%)	31 (38,8%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Aspek *responsiveness*/ ketanggapan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diketahui sebanyak 63 (78,8%) responden menyatakan puas dan 17 (21,3%) menyatakan sangat puas terhadap kepuasan *responsive*. Sedangkan pada RS PKU Muhammadiyah Gamping, sebanyak 48 (60,0%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan berupa daya tanggap, 31 (38,8%) responden menyatakan sangat puas terhadap kepuasan, dan 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan dengan kategori sedang.

6) Aspek Kepuasan Pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping

Tabel 16 Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping

RS PKU Muhammadiyah	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Sedang	Puas	Sangat Puas	Jumlah
Yogyakarta	-	-	-	55 (68,8%)	25 (31,3%)	80 (100%)
Bantul	-	-	1 (1,3%)	7 (8,8%)	72 (90,0%)	80 (100%)

Sumber : Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden

Berdasarkan tabel 16. terlihat bahwa secara keseluruhan dari semua aspek kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki jumlah responden yang menyatakan kepuasan pada kategori puas sebanyak 55 (68,8%) responden dan 25 (31,3%) responden menyatakan sangat puas. Sedangkan di RS PKU Muhammadiyah Gamping, sebanyak 72 (90,0%) responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, 7 (8,8%) responden menyatakan puas dan 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan dengan kategori sedang.

b. Analisis Bivariat

Sebelum dilakukan analisis uji beda, dilakukan uji normalitas terlebih dahulu dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (data berjumlah lebih dari 50) untuk menguji apakah

distribusi data yang digunakan normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat berdasarkan tabel 17 berikut:

Tabel 17 Hasil Uji Normalitas

Aspek	KSZ	P value	Keterangan
<i>Reliability</i>	3,06	0.000	Tidak Normal
<i>Assurance</i>	3,27	0.000	Tidak Normal
<i>Tangible</i>	3,07	0.000	Tidak Normal
<i>Empathy</i>	2,02	0.000	Tidak Normal
<i>Responsive</i>	3,26	0.000	Tidak Normal
Kepuasan	1,26	0.083	Normal

Sumber : Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

Hasil *Kolmogorov-Smirnov* diketahui aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsive* diperoleh nilai *P value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga data dikatakan tidak berdistribusi normal. Sedangkan pada aspek kepuasan pasien diperoleh nilai *P value* sebesar $0,083 > 0,05$ sehingga data dikatakan berdistribusi normal.

1) Aspek *Reliability*/ Keandalan

Tabel 18 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Reliability*/ Keandalan

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>P value</i>	N
Yogyakarta	20,66	1,63	0,075	80
Gamping	21,13	1,89		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Hasil penelitian pada aspek *reliability*/ keandalan menunjukkan perolehan nilai *P value* sebesar $0,075 > 0,05$,

maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *reliability*/ keandalan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping.

2) Aspek *Assurance*/ Kepastian

Tabel 19 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Assurance/ Kepastian

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Mean	Std. Deviation	P value	N
Yogyakarta	16,80	1,38	0,142	80
Gamping	17,10	1,56		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Pada aspek *assurance*/ kepastian diperoleh hasil uji statistik *P value* sebesar $0,142 > 0,05$, artinya tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *assurance*/ kepastian pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping.

3) Aspek *Tangibles*/ Nyata

Tabel 20 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Tangibles / Nyata

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Mean	Std. Deviation	P value	N
Yogyakarta	16,09	1,48	0,000	80
Gamping	17,25	1,65		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Aspek *tangibles*/ nyata pengujian statistik diperoleh nilai *P value* sebesar $0.000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa

terdapat perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *tangibles*/ nyata pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Hal ini menunjukkan bahwa RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki penilaian yang lebih baik dibandingkan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

4) Aspek *Empathy*/ Empati

Tabel 21 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek *Empathy* / Empati

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Mean	Std. Deviation	P value	N
Yogyakarta	21,14	1,70	0,509	80
Gamping	21,23	1,84		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Aspek *empathy*/ empati diperoleh nilai *P value* 0,509 > 0.05, maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *empathy*/ empati pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping.

5) Aspek *Responsiveness* / Ketanggapan

Tabel 22 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Responsiveness/ Ketanggapan

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	Mean	Std. Deviation	P value	N
Yogyakarta	20,80	1,35	0,011	80
Gamping	21,28	1,67		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Pada aspek *responsive/* ketanggapan didapatkan nilai *P value* $0,011 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara kepuasan pasien dalam hal aspek *responsive/* ketanggapan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari perbedaan nilai rata-rata pada RS PKU Muhammadiyah Gamping yang lebih tinggi dibandingkan dengan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, hal ini berarti responden di RS PKU Muhammadiyah Gamping lebih puas dalam aspek *responsive/* ketanggapan.

6) Aspek Kepuasan Pasien

Tabel 23 Analisis Bivariat Berdasarkan Aspek Kepuasan Pasien

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>	<i>P value</i>	N
Yogyakarta	95,49	5,004	0,108	80
Gamping	97,98	6,810		80

Sumber : Lampiran 10 Analisis Data Penelitian

Hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* sebesar $0,108 > 0,05$. Artinya, tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Gamping.

D. Pembahasan

1. Aspek *Reliability*/ Keandalan

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam menampilkan yang dijanjikan dengan segera dan akurat. Hal ini berkaitan dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan dan menunjukkan pelayanan yang tepat sesuai yang telah dijanjikan. Sejalan dengan Parasuraman dan Tjiptono (dalam Ulinuha, 2014) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan dalam menghasilkan produk pelayanan yang sesuai apa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Pada aspek *reliability* terdapat beberapa indikator pelayanan yang diberikan yaitu memberi pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, membantu jika pasien ada masalah, memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat, memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan dan menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Untuk mencapai kepuasan pasien tenaga medis harus melaksanakan tindakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Pengujian uji beda diperoleh nilai *P value* sebesar $0,075 > 0,05$, hal ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *reliability*/ keandalan pada RS PKU Muhammadiyah

Yogyakarta dan Gamping. Artinya, baik RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maupun Bantul sama-sama mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dan akurat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien.

Didukung penilaian pasien yang menunjukkan sebagian besar responden baik di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta maupun Gamping merasakan pelayanan *reliability*/ keandalan dengan kategori puas sebesar 68,8% pada Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan sebesar 53,8% pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping, sementara itu sebesar 2,5% pasien merasakan kepuasan dengan kategori sedang baik di RS Yogyakarta maupun di Gamping. Hal tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien, dimana tenaga medis mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dalam memenuhi janji-janjinya dengan tepat dan bertindak demi kepentingan pasien.

Hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan *reliability*/ keandalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang diberikan antar rumah sakit sama-sama sangat

memuaskan, sehingga pelayanan yang yang menjanjikan, segera dan akurat harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Aspek *Assurance*/ Kepastian

Assurance/ Kepastian merupakan jaminan kepastian mencakup kompetensi yang dimiliki rumah sakit yang mencakup pengetahuan, sikap, perilaku dan sifat yang dapat dipercaya sehingga menimbulkan *rasa* aman, bebas resiko atau bahaya, dan kepastian bagi pasien (Murdewanti dkk, 2016). *Assurance*/ Kepastian dalam penelitian ini meliputi tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis secara lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.

Pengujian uji beda menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *assurance*/ kepastian pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maupun Gamping dibuktikan dengan perolehan nilai *P value* sebesar $0,142 > 0,05$. Artinya, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan PKU Muhammadiyah Bantul sama-sama memberikan pelayanan yang pasti dan terpercaya. Hal tersebut sesuai dengan penilaian pasien terkait tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap pelayanan yang diberikan antar rumah sakit.

Penilaian pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan sebagian besar responden merasakan pelayanan yang puas sebanyak 46 (57,5%). Sedangkan penilaian pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Gamping sebanyak 43 (53,9%) pasien menyatakan sangat puas dan 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping sama-sama memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Hasil penelitian diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan *assurance/* kepastian pada Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang sangat memuaskan. Meskipun demikian, terdapat 1,3% pasien yang merasakan kepuasan dengan kategori sedang, untuk itu perlu adanya peningkatan perilaku dan sifat petugas medis yang terpercaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit.

3. Aspek *Tangibles* / Nyata

Tangibles/ wujud nyata berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik yang dilihat oleh pasien mulai dari fasilitas, peralatan, sarana dan penampilan petugas medis. Fasilitas fisik merupakan penting yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut Saondari

(2015) *tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui aspek *tangible* yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

Rumah sakit harus menyediakan ruangan pelayanan dan lingkungan agar tetap bersih dan rapi, dengan demikian rumah sakit dapat membantu pasien merasa nyaman dalam proses penyembuhan penyakitnya. Menurut Puspita (2009) memberikan rasa nyaman pada pelanggan merupakan sesuatu yang penting dalam menciptakan kekuatan yang bisa mempengaruhi penilaian pelanggan. Aspek *tangibles/* nyata dalam penelitian ini meliputi bangunan RS terlihat indah dan bersih, RS memiliki ruang hemodialisa yang nyaman, ruangan hemodialisa di RS memiliki peralatan yang lengkap dan tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih.

Hasil uji beda diperoleh *P value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *tangible/* bukti nyata pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping. Perbedaan kepuasan dapat dilihat

berdasarkan penilaian responden terkait pelayanan yang ada di masing-masing rumah sakit.

Sebagian besar responden menilai bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki kualitas *tangible* yang sangat memuaskan sebanyak 20 (25,0%). Sedangkan pada RS PKU Gamping diketahui sebanyak 46 (57,5%) responden merasakan kepuasan dalam kategori sangat puas, dan 1 (1,3%) responden pada RS PKU Muhammadiyah Gamping merasakan kepuasan yang sedang.

RS PKU Muhammadiyah Gamping diketahui memiliki nilai yang lebih tinggi atau bisa dikatakan lebih memuaskan dibandingkan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Selain dibuktikan dengan penilaian kuesioner, perbedaan kepuasan pasien dalam aspek *tangible*/ bukti nyata juga dibuktikan dengan hasil wawancara oleh beberapa pasien di PKU Muhammadiyah. Terdapat beberapa responden menyatakan bahwa sarana prasarana dan tata letak pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih kurang memadai. Sesuai kutipan wawancara berikut:

“Kalau bersih dan indah iya, tapi saya saran aja ini agak susah saya naik tangga, kalau dulu kan dibawah saya ga usah naik-naik tangga. Sudah dibikinkan lift itu lho mas tapi katanya listriknya belum ada jadi ga bisa dipake”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Muhammadiyah)

“Agak kurang nyaman ya mas soalnya ini kalau menurut saya bed nya terlalu dekat-dekat jaraknya”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Muhammadiyah)

Selain sarana prasarana dan fasilitas yang kurang memadai, terdapat tenaga praktik medis yang berenampilan kurang rapi diungkapkan dalam wawancara berikut:

“Kalau perawat sama dokter disini rapi bersih tapi pernah saya lihat kan suka ada yang anak-anak praktek itu pernah ada satu cowo berantakan, tapi cuma satu itu aja”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Muhammadiyah)

Hal tersebutlah yang membuat kepuasan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan dengan RS PKU Muhammadiyah Gamping. Penelitian Ulinuha (2014) menunjukkan bahwa kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan merupakan faktor tertinggi yang dapat mempengaruhi kepuasan responden, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu membenahi dan melengkapi sarana prasarana yang belum memadai dan memberi peringatan lebih lanjut kepada para tenaga medis baik perawat maupun praktik untuk berpakaian bersih dan rapi. Mengingat tenaga medis merupakan sumber daya manusia yang menangani pasien secara langsung.

4. Aspek *Empathy* / Empati

Empati merupakan sifat dan kemampuan tenaga medis dalam memberikan perhatian secara penuh, memberikan kemudahan kontak,

dan mampu menciptakan komunikasi yang baik. Menurut Saondari (2015) dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*surprise*”. Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Pelayanan yang berempati, akan mudah diciptakan jika setiap karyawan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya. Penilaian aspek empati dalam penelitian ini meliputi: dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien pada saat visit, perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi dan perawat bersikap sopan dan ramah.

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal aspek *empathy*/ empati pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping dengan perolehan *P value* sebesar $0,509 > 0,05$. Aspek empati di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 51 (63,8%) responden menyatakan puas dan 29 (36,3%) responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan empati yang diberikan. Sedangkan pada RS PKU Muhammadiyah

Gamping sebanyak 43 (53,8%) responden menyatakan puas dan 36 (45,0%) menyatakan kepuasan dengan kategori sangat puas. Hal tersebut memberi gambaran bahwa masing-masing rumah sakit sama-sama memberikan pelayanan empati yang memuaskan.

Teori Nelson dalam Murdewanti, dkk (2016) menyatakan bahwa pasien akan merasa sangat puas apabila dokter mampu memberikan pelayanan dengan rapat dan dapat memberikan informasi yang mereka harapkan. Meskipun dalam praktiknya terdapat beberapa dokter yang susah ditemui karena kesibukan dokter, namun banyak pasien tetap menunggu dokter untuk memperoleh informasi lebih lanjut terkait perkembangan kondisi pasien. Meskipun kerap menunggu, tidak banyak pasien yang mengeluh karena dokter mampu menciptakan komunikasi yang baik, sehingga pasien tetap puas terhadap pelayanan yang diberikan masing-masing rumah sakit.

5. Aspek *Responsive*/ Ketanggapan

Responsive/ ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Menurut Saondari (2015) *responsive* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Sama seperti dimensi pelayanan lainnya, maka kepuasan

terhadap dimensi responsive adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya.

Penilaian aspek *responsive*/ ketanggapan yang digunakan antara lain: tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat dan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Hasil analisis diperoleh *P value* sebesar $0,011 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien dalam hal *responsive*/ ketanggapan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping.

Perbedaan kepuasan dapat dilihat berdasarkan penilaian responden terkait pelayanan yang ada di masing-masing rumah sakit. Sebagian besar responden menilai bahwa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki kualitas *responsive* dalam kategori sangat puas sebesar 21,3%. Sedangkan sebanyak 31 (38,8%) pasien di PKU Gamping menyatakan kepuasan dalam kategori sangat puas 1 (1,3%) responden menyatakan kepuasan yang sedang.

RS PKU Muhammadiyah Gamping diketahui memiliki poin yang lebih tinggi pada pelayanan *responsive* dibandingkan PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Meskipun terdapat perbedaan daya

tanggap antar rumah sakit, namun setiap rumah sakit mampu memenuhi pelayanan yang tanggap bagi pasien. Hal tersebut sesuai kutipan wawancara berikut:

“Kalau perawatnya sudah seperti saudara Pak. Kadang kalau saya ndak ada yang nungguin perawatnya bantu ambilkan kursi roda. Pokonya perawat sini Sip Lah”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Muhammadiyah)

“Bagus mas disini kita juga ada grup WA pasien-pasien HD jadi walaupun saya di rumah ada keluhan nanti saya sampaikan ke grup WA biasanya langsung dibalas Mbak Novi jadi saya tenang”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Gamping)

Didukung jawaban responden yang menyatakan bahwa daya tanggap perawat pasien baik sesuai hasil wawancara berikut:

“Perawat disini tanggap sekali, saya setuju kalau itu”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Muhammadiyah)

“Wah kalau disini top mas perawatnya, tanggap sekali mas”. (Hasil wawancara dengan Pasien di RS PKU Gamping)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa ketanggapan tenaga medis untuk membantu pasien dinilai sangat memuaskan, baik di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maupun RS PKU Muhammadiyah Gamping. Perbedaan daya tanggap yang berbeda berdasarkan atas persepsi masing-masing pasien. Meskipun demikian kualitas daya tanggap para petugas medis harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Selain memberikan pelayanan yang bersifat cepat, tenaga medis juga harus memperhatikan kecermatan dan ketepatan

dalam menangani pasien, dengan demikian keselamatan dan kesehatan pasien tetap terjaga.

6. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya begitupula sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya (Saondari, 2015). Tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan Gamping dibuktikan dengan perolehan nilai *P value* $0,108 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua rumah sakit tersebut sama-sama memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.

Kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diketahui sebanyak 17 (21,3%) berada pada kategori sangat puas, sedangkan pada RS PKU Muhammadiyah Gamping sebanyak 72 (90,0%) pasien menyatakan sangat puas. Namun demikian, terdapat 1,3% pasien menyatakan kepuasan yang sedang pada RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan melakukan pemakaian jasa pilihannya ketika sakit dikemudian hari, tetapi jika

pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Teori kepuasan Gunarsa dan Singgih (1995) mengungkapkan salah satu karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan ialah pendidikan. Sebagian besar responden berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 31 (38,8%) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan 43 (53,8%) pada PKU Muhammadiyah Gamping. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang rendah, cenderung lebih banyak menerima karena tujuan utamanya datang ke rumah sakit ialah untuk sembuh.

Menurut Sabarguna dalam (Saondari, 2015) untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola sistem untuk mempertahankan pasiennya. Salah satu caranya ialah dengan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri. Rumah sakit yang mampu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsive* akan menciptakan kualitas pelayanan yang optimal sehingga mampu memberikan rasa kepuasan bagi pasien maupun keluarga pasien.