

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum tempat penelitian

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I didirikan pada tanggal 15 Februari 1923. Awalnya nama rumah sakit ini berupa politeknik dengan nama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) Muhammadiyah dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Didirikan atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umum). Lokasi pertama di kampung Jl. Notoprajan No. 72 Yogyakarta. Pada tahun 1928, PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke jalan Ngabean No.12B Yogyakarta (sekarang jalan K.H Ahmad Dahlan No.20 Yogyakarta). Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang merupakan amal usaha Pimpinan Pusat Persyarikatan Muhammadiyah. RS PKU Merupakan rumah sakit terakreditasi 12 bidang pelayanan dengan tipe C plus. Selain memberikan pelayanan kesehatan juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi dokter dan perawat.

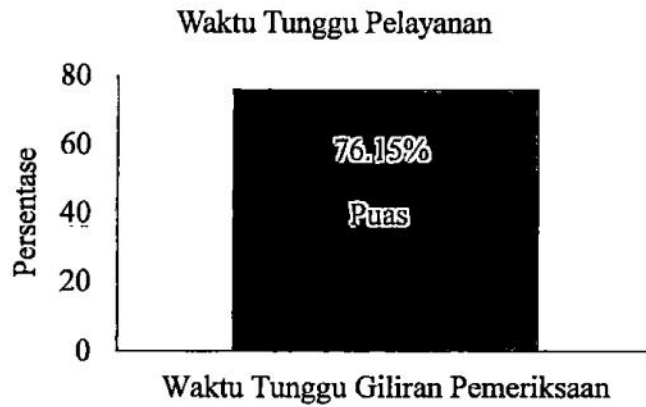
Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I ini memiliki ruang rawat inap diantaranya VVIP, VIP, kelas I, kelas II, kelas III, ICU, dan Isolasi. Khusus bangsal kelas II diberi nama Multazam dan Raudah. Bangsal Multazam

dan Raudhah adalah bangsal kelas II di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Terletak di lantai 2 bagian barat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I. Bangsal ini memiliki masing-masing 14 tempat tidur, dari kedua bangsal tersebut total tempat tidur dari kedua bangsal adalah 28 tempat tidur.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit I juga memiliki tempat pendaftaran yang terletak di bagian depan rumah sakit dengan kondisi ruangan terbuka, tersedianya tempat duduk di ruang tunggu dengan jumlah kurang lebih 20 tempat duduk. Pada loket pendaftaran dilayani 2 loket dan setiap loket dilayani oleh 1 orang petugas. Sedangkan ruang administrasi BPJS ini memiliki ukuran kurang lebih 4x4 meter persegi. Ruang administrasi BPJS terdapat beberapa meja dan tempat duduk para petugas administrasi, lemari arsip dan fasilitas pendukung lainnya, serta tempat duduk pasien atau keluarganya untuk menunggu giliran pelayanan administrasi sebelum rawat inap. Pada ruang administrasi ini dilayani oleh 3 orang petugas administrasi.

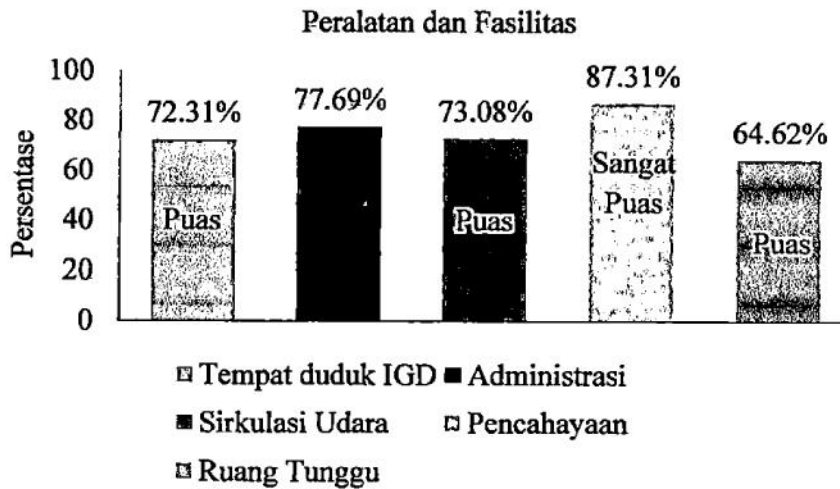
B. Hasil Penelitian

1. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik



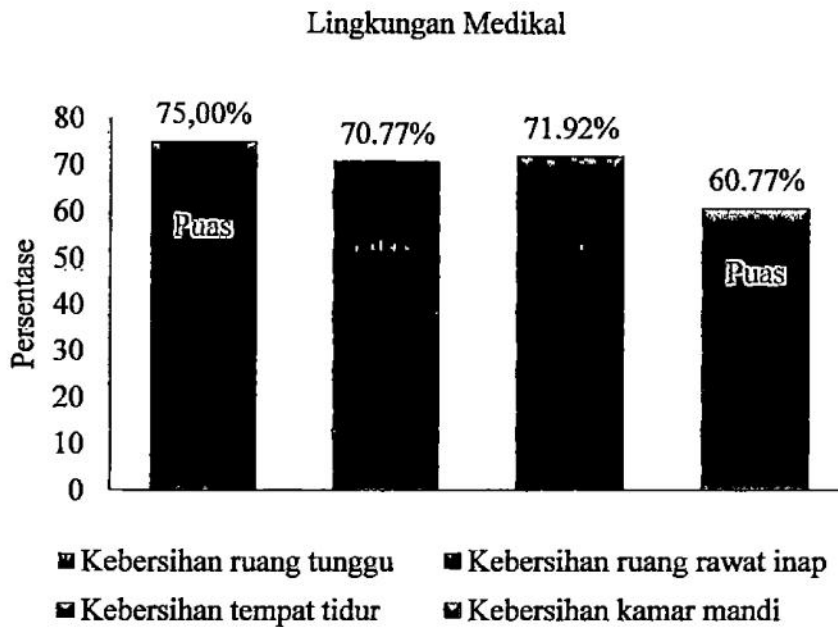
Gambar 4.1. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.1, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS berdasarkan waktu tunggu giliran pemeriksaan total dari bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 76,15%.



Gambar 4.2. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur peralatan dan fasilitas di bangsal Multazam dan Raudhah

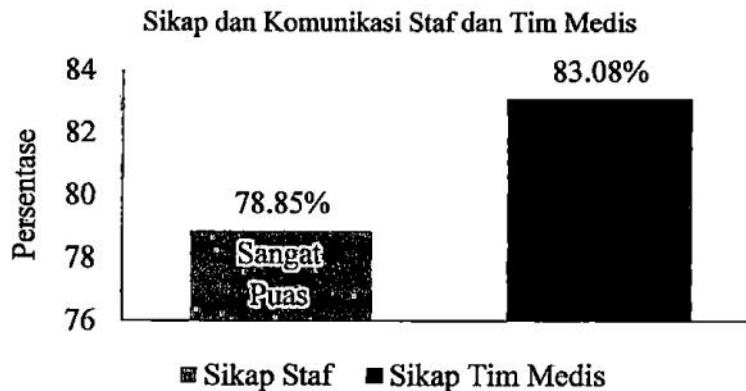
Berdasarkan Gambar 4.2, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS berdasarkan tempat duduk menunggu pemeriksaan IGD di bangsal Multazam dan Raudhah 72,31%. Berdasarkan pengurusan administrasi sebelum rawat inap di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 77,69%. Berdasarkan sirkulasi udara di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 73,08%. Berdasarkan kondisi penerangan di bangsal Multazam dan Raudhah didapatkan kategori sangat puas dengan persentase 87,31%. Berdasarkan ruang tunggu untuk keluarga di bangsal Multazam dan Raudhah didapatkan kategori puas dengan persentase 64,62%.



Gambar 4.3. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur lingkungan medikal di bangsal Multazam dan Raudhah

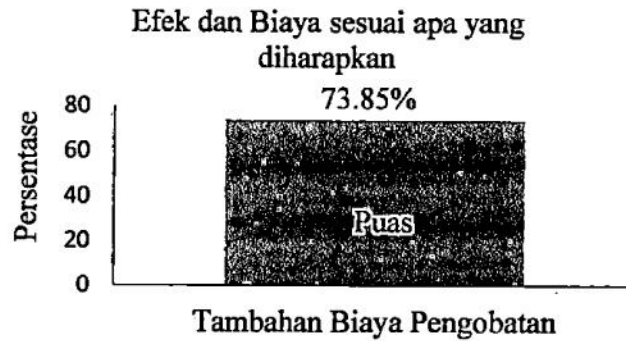
Berdasarkan Gambar 4.3, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur lingkungan medikal, berdasarkan tingkat kebersihan di ruang tunggu administrasi di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 75,00%. Selanjutnya berdasarkan kebersihan ruang bangsal rawat inap di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 70,77%. Berdasarkan kerapian dan kebersihan tempat tidur di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 71,92%. Kemudian berdasarkan kebersihan kamar mandi di

bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 60,77%.



Gambar 4.4. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dan komunikasi staf dan tim medis IGD di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.4, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pada unsur sikap dan komunikasi staf dan tim medis, berdasarkan sikap para petugas loket di bangsal Multazam dn Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,85%. Berdasarkan sikap para tim medis di IGD di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 83,08%.



Gambar 4.5. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur efek dan biaya sesuai apa yang diharapkan di bangsal Multazam dan Raudhah

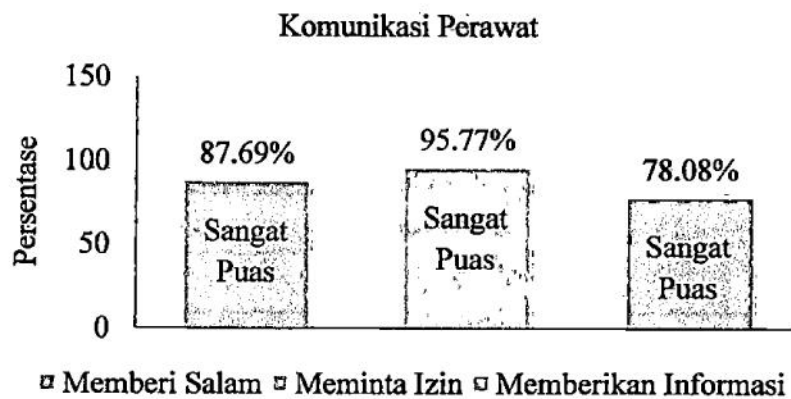
Berdasarkan Gambar 4.5, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur efek dan biaya sesuai apa yang di harapkan, dalam hal tambahan biaya pengobatan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 73,85%.

2. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan keperawatan



Gambar 4.6. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.6, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan, berdasarkan sikap sopan santun perawat di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,23%. Berdasarkan kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,08%.

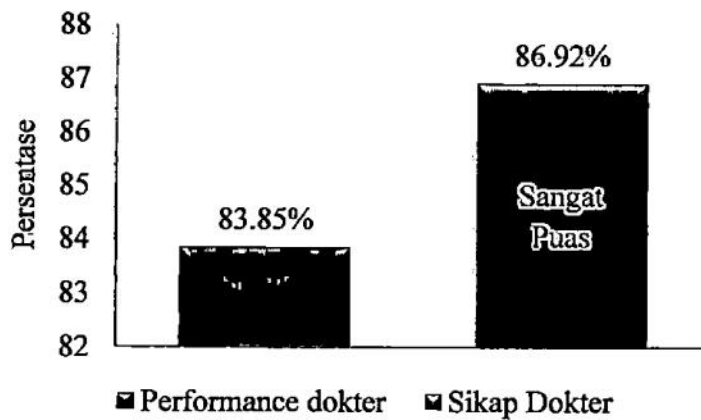


Gambar 4.7. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi perawat di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.7, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi perawat, berdasarkan perawat memberi salam saat masuk ruangan di bangsal Multazam menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 87,69%. Selanjutnya berdasarkan hal perawat meminta izin sebelum melakukan tindakan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 95,77%. Kemudian berdasarkan

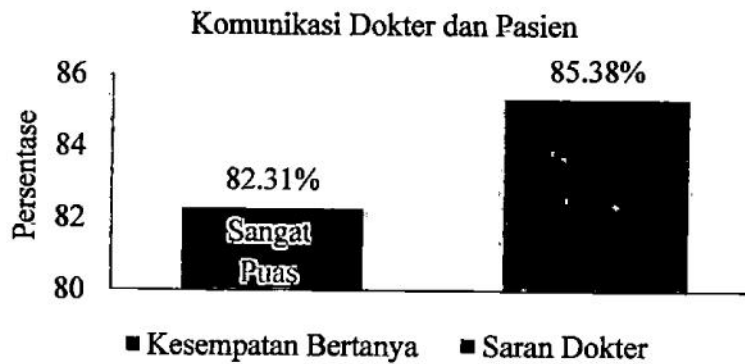
perawat yang memberikan informasi di bangsal Multazam dan raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,08%.

3. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan medis



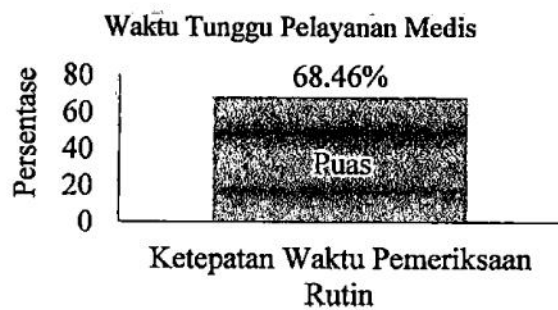
Gambar 4.8. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dokter terhadap pasien di bangsal Multazam dan Raudhah.

Berdasarkan Gambar 4.8., tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur sikap dokter terhadap pasien, berdasarkan *performance* dokter di bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan sangat puas dengan persentase 83,85%. Selanjutnya berdasarkan sikap sopan santun dokter di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 86,92%.



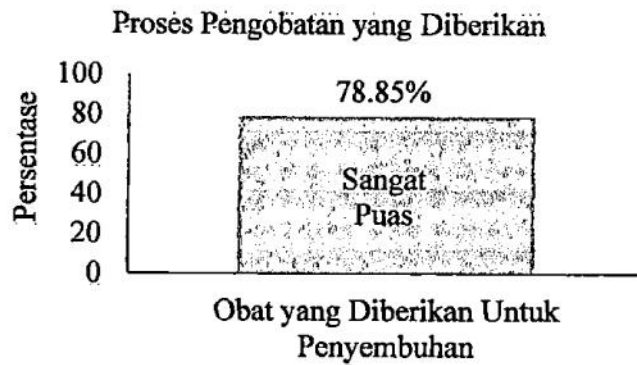
Gambar 4.9. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.9, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien, berdasarkan kesempatan bertanya kepada dokter di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 82,31%. Berdasarkan hal saran dokter untuk percepatan kesembuhan di bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 85,38%.



Gambar 4.10. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu untuk menunggu layanan medis di bangsal Multazam dan Raudhah

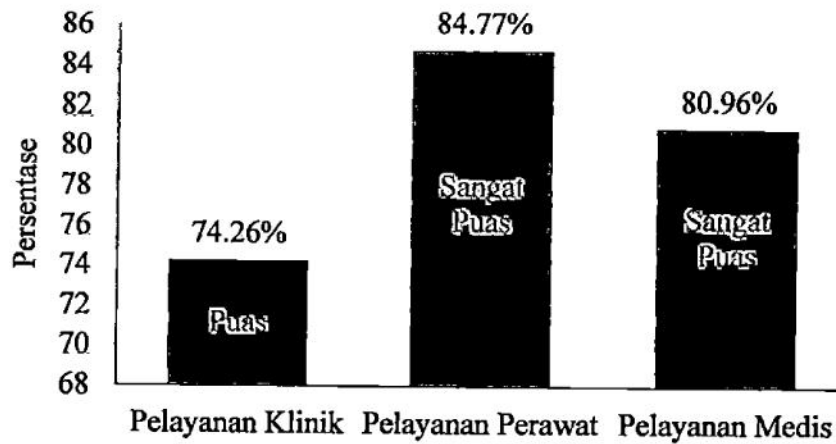
Berdasarkan Gambar 4.10, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur waktu tunggu untuk menunggu pelayanan medis, berdasarkan ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin dari bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 68,46%.



Gambar 4.11. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur proses pengobatan yang telah diberikan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.11, tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS pada unsur proses pengobatan yang telah diberikan, berdasarkan obat yang diberikan untuk penyembuhan di bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,68.

4. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap seluruh unsur pelayanan



Gambar 4.12. Hasil penilaian dan persentase tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap seluruh unsur pelayanan di bangsal Multazam dan Raudhah

Berdasarkan Gambar 4.12, total kepuasan dari keseluruhan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik pada bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori puas dengan persentase 74,26%. Selanjutnya untuk pelayanan keperawatan pada bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 84,77%. Dan untuk pelayanan medis pada bangsal Multazam dan Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 80,96%. Total keseluruhan pelayanan pada bangsal Multazam maupun Raudhah menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 78,13%.

C. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik.

Berdasarkan hasil penelitian pada kedua bangsal Multazam dan Raudhah tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan klinik menunjukkan kategori puas dengan persentase 74,26% (Tabel 13). Hal tersebut diperkuat dengan teori terkait pelayanan klinik yaitu pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan didalamnya termasuk waktu menunggu, peralatan dan fasilitas yang telah diberikan, lingkungan medikal, sikap dan komunikasi para staf dalam memberikan pelayanan, serta efek dan biaya yang sesuai dari apa yang diharapkan (Li, Hou, *et al.*, 2012).

a. Waktu tunggu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di bangsal Multazam dan Raudhah pada unsur waktu tunggu pelayanan berdasarkan waktu tunggu giliran pemeriksaan menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut terlihat pada saat pendaftaran diloket sampai memperoleh panggilan untuk mendapat giliran pemeriksaan awal di ruang IGD relatif sangat tertib dan teratur. Pelayanan klinik pada unsur waktu tunggu pelayanan adalah seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapat pelayanan kesehatan pertama kalinya (Li, Hou *et al.*, 2012). Waktu tunggu yang baik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Li, Hou, *et al.*, 2012).

b. Peralatan dan fasilitas

Peralatan dan fasilitas di RS ini meliputi tersedianya fasilitas tempat duduk pemeriksaan menunggu IGD menunjukkan kategori puas. Selanjutnya pengurusan administrasi sebelum rawat inap menunjukkan kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan layanan administrasi pasien pengguna BPJS di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sangat memuaskan. Pengurusan administrasi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I yang alurnya sudah tertib dilihat dari pada ruangan tersebut terdapat fasilitas yang cukup memadai, antara lain adanya tempat duduk untuk menunggu giliran antrian, ruang ber AC dan kondisi ruangan yang cukup bersih serta tertata. Pada ruangan ini di layani oleh 3 orang petugas yang cekatan dalam memberikan layanan. Sesuai juga dengan teori dari Lie, Hou *et al* (2012) salah satu indikator kepuasan pasien yaitu peralatan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan.

Pada penelitian ini hasil dari dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada sirkulasi udara menunjukkan kategori puas. Antara bangsal Multazam dan Raudhah terdapat perbedaan fasilitas yaitu di Bangsal Multazam mempergunakan fasilitas AC dan di bangsal Raudhah mempergunakan kipas angin namun meskipun ada perbedaan fasilitas pasien tetap merasa puas.

Hal ini di perkuat dengan teori terkait udara disekitar kita mengandung sekitar 21% oksigen, 0,03% karbondioksida, dan 0,9% campuran gas-gas lainnya. Kotornya udara disekitar kita dapat mempengaruhi kesehatan tubuh dan mempercepat proses kelelahan tubuh sehingga pasien harus mendapatkan udara yang sehat untuk mendapatkan kepuasan pelayanan (Wingjosoebroto, 2000 *cit* An-Nafi 2009). Sirkulasi udara akan menggantikan udara yang kotor menjadi udara yang bersih, sehingga untuk menjaga agar sirkulasi udara tetap bersih dan terjaga dengan baik, dapat ditempuh dengan memberikan ventilasi yang cukup atau dengan jendela (Wingjosoebroto, 2000 *cit* An-Nafi 2009).

Pada penelitian ini hasil dari dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada kondisi penerangan menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut sesuai dengan adanya penerangan sangat memadai pada kedua bangsal dan tidak ada perbedaan tentang cahaya penerangan di antara kedua bangsal tersebut. Fungsi pencahayaan adalah sebagai penerangan ruangan untuk mendukung kegiatan yang berlangsung dalam ruangan tersebut (Indrani & Santosa, 2009). Suasana ruangan dapat diciptakan dari warna dan intensitas cahayanya yang cukup (Kementrian Ketenagaan, 2005). Sedangkan menurut Santoso (2006), tata pencahayaan di ruang rawat inap dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien selama menjalani rawat inap. Selain itu juga

berpengaruh pada para tim medis ketika menjalankan aktivitasnya dalam memberikan pelayanan.

Pada penelitian ini hasil dari dari kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada ruang tunggu untuk keluarga di ruang rawat inap menunjukkan kategori puas. Hal ini sesuai dengan standart ruang rawat inap kelas II memiliki kebutuhan minimal luas ruangan pada bangunan rawat inap yaitu luasnya 10 m²/ tempat tidur, yang biasanya untuk bangsal kelas II di tempati 4 tempat tidur setiap kamarnya (Depkes RI, 2006). Sedangkan menurut Griffith (1987) *cit* An-Nafi (2009) menyebutkan perasaan puas pada pasien berasal dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit yang salah satunya adalah fasilitas privasi. Fasilitas privasi tersebut berupa ruang tunggu yang biasanya digunakan sebagai sarana kepada orang-orang yang ingin berkunjung di rumah sakit.

c. Lingkungan medikal.

Hasil penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada unsur lingkungan medikal yang berupa tingkat kebersihan diruang tunggu administrasi maupun kebersihan ruang rawat inap, kebersihan dan karapian tempat tidur, dan kebersihan kamar mandi menunjukkan kategori puas. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa tingkat kebersihan di ruang tunggu pendaftaran maupun di ruang tunggu pengurusan administrasi dan kebersihan kamar

mandi/WC relatif cukup bersih dan juga kedua bangsal rawat inap ini memiliki kebersihan yang baik. Pada kedua bangsal yaitu bangsal Multazam dan Raudhah setiap pagi dan sore petugas *cleaning service* selalu membersihkan dengan menyapu dan mengepel agar kondisi ruangan tetap bersih. Berberapa responden menyatakan bahwa untuk kebersihan dan kerapian tempat tidur juga di katagorikan puas pada kedua bangsal ini. Hal tersebut disebabkan karena setiap harinya atau dua hari sekali linen akan diganti dan dirapikan oleh perawat sehingga untuk kebersihan dan kerapian tempat tidur yang ditempati setiap pasien relative bersih dan rapi dan mendapat penilaian puas.

Hasil penelitian diatas juga di dasari teori dari Junadi (2007) kepuasan pasien dapat diukur dengan mengetahui aspek dari kenyamanan. Aspek kenyamanan berupa kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, kebersihan WC, tata letak ruangan dan kesegaran ruangan.

d. Sikap dan komunikasi staf dan tim medis

Pada hasil penelitian unsur sikap para petugas loket dan sikap para tim medis dalam memberikan pelayanan menunjukan kategori sangat puas. Hal tersebut sesuai dengan sikap para petuas loket pendaftaran yang ramah terhadap pasien ataupun pengunjung. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sikap, komunikasi dan *attitude* para pemberi pelayanan. Para pemberi pelayanan tersebut yaitu para tim

kesehatan maupun staf, baik staf di bagian pendaftaran maupun dibagian administrasi rawat inap (Li, Hou, *et al.*, 2012).

- e. Efek dan biaya sesuai apa yang diharapkan.

Tingkat kepuasan pasien salah satunya dapat diukur dengan mengetahui efek dan biaya pengobatan yang diharapkan atau sesuai (Li, Hou, *et al.*, 2012). Pada penelitian ini pada kedua bangsal menunjukkan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa efek biaya pengobatan sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu termasuk dalam kategori memuaskan.

2. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan keperawatan.

- a. Sikap sopan santun perawat

Berdasarkan hasil penelitian ini tingkat pelayanan keperawatan pada kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah berdasarkan sikap sopan santun perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut ditunjukkan setiap perawat yang menghargai setiap pasien maupun keluarga yang ada di ruang rawat inap. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan memberikan perasaan nyaman, aman, efektif dan dan pasien merasa terlindungi (Nursalam, 2011). Sedangkan menurut Sugiarto (2000) pelayanan keperawatan adalah hasil dari perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan pasien dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sikap dari perawat yang memberikan pelayanan

keperawatan dalam hal sopan santun adalah salah satu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Li, Hou, *et al.*, 2012).

Selanjutnya berdasarkan penelitian ini pada kedua bangsal dalam hal kesigapan perawat dalam pemberian pelayanan menunjukkan kategori sangat puas. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Junadi (2007) yaitu mengukur tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan memberi penilaian dalam hal kecepatan serta kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan. Sehingga hasil secara keseluruhan sikap dari perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan kategori sangat puas dengan persentase 81,15% (Tabel 7).

b. Komunikasi perawat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di kedua bangsal Multazam dan Raudhah di RS PKU Muhammadiyah unit I pada unsur komunikasi yang ditunjukkan perawat dalam hal perawat yang memberikan salam saat masuk ruangan maupun meminta izin sebelum memberikan tindakan dan perawat memberikan informasi, semuanya menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut juga diperkuat dengan teori dari Junadi (2007), bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien dirumah sakit salah satunya adalah komunikasi yang memberikan informasi kepada pasien oleh petugas rumah sakit yang tak terkecuali perawat.

3. Tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan medis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada terhadap pelayanan medis keseluruhan menunjukkan kategori sangat puas. Pelayanan medis yang diberikan meliputi komunikasi antar dokter dan pasien, sikap dokter terhadap pasien, waktu tunggu untuk menunggu layanan medis dan proses pengobatan yang telah diberikan (Liyang & Tang, 2012).

a. *Performance* dokter.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada unsur sikap dokter terhadap pasien yang didalamnya terdapat *performance* atau penampilan dokter dan sikap sopan santun dokter yang kedua hal diatas menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut dapat dilihat dari penampilan dokter yang rapi serta bersih setiap melakukan pemeriksaan terhadap pasiennya pada kedua bangsal yaitu bangsal Multazam dan Raudhah.

b. Komunikasi antar dokter dan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk kedua bangsal yaitu Multazam dan Raudhah pada unsur komunikasi antar dokter dan pasien yang didalamnya termasuk kesempatan bertanya kepada dokter dan saran atau informasi yang diberikan dokter, keduanya menunjukkan kategori sangat puas. Hal tersebut dapat dilihat oleh peneliti ketika dokter melakukan *visit cere* kebangsal rawat inap,

setiap dokter yang bertugas memiliki komunikasi yang baik atau sangat komunikatif. Hal ini juga sesuai dengan teori Liyang & Tang (2012) kepuasan pasien dapat ditunjukkan dengan komunikasi yang baik, pemberian respon dan *support* atau saran yang ditunjukkan oleh dokter kepada pasiennya guna mempercepat proses kesembuhan. Menurut Junadi (2007), bentuk kongkret untuk mengukur kepuasan pasien dirumah sakit salah satunya adalah komunikasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit yang tak terkecuali dokter dalam memberikan pelayanan medis dan memberitahukan segala informasi terkait keadaan pasien.

c. Waktu tunggu untuk menunggu layanan medis.

Berdasarkan hasil penelitian di bangsal Multazam dan Raudhah pada unsur waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan medis yang berupa ketepatan waktu dalam pemeriksaan rutin menunjukkan kategori puas. Waktu menunggu pelayanan medis yaitu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan selama berada di ruang perawatan adalah salah satu aspek pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan di rumah sakit (Griffith, 1987 *cit* An-Nafi', 2009).

- d. Proses pengobatan yang diberikan.

Berdasarkan unsur proses pengobatan yang diberikan dalam hal obat yang diberikan untuk penyembuhan di kedua bangsal menunjukkan kategori sangat puas. Sesuai dengan teori Liyang & Tang (2012) salah satu kepuasan pelayanan medis adalah dalam pemberian resep obat guna untuk penyembuhan pasien.

D. Kekuatan dan Kelemahan

1. Kekuatan Penelitian

Kekuatan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan questioner secara tatap muka langsung sehingga mempermudah peneliti dalam pengumpulan data.
- b. Proses pengumpulan data yang dilakukan selama 32 hari sehingga mendapatkan hasil dari beberapa responden dengan baik.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta unit I ini sudah sangat memuaskan.

2. Kelemahan Penelitian

Kelemahan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kuesioner yang diberikan secara tatap muka tetapi peneliti tidak menunggu dalam pengisian kuesioner sehingga peneliti tidak mengetahui bagaimana kesulitan responden dalam mengisi kuesioner.
- b. Kuesioner penelitian tidak hanya diisi oleh responden tetapi dapat diisi oleh keluarga responden.
- c. Responden terlihat kurang jujur atau tidak sesuai dengan keadaan saat itu dalam mengisi questioner yang telah diberikan.