

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan terletak di Jl.Prambanan-Piyungan Km.7 Dusun Delegan, Desa Sumberharjo, Kecamatan Prambanan Kabupaten Sleman. Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan berdiri pada akhir tahun 2009 berdasarkan Surat Ijin Bupati Sleman Nomor : 503/2316/DKS/2009 tentang Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. Pelaksanaan tugas, fungsi, dan tata kerja diatur dalam Peraturan Bupati Sleman Nomor 49 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. Sebagai pengakuan legal terhadap berdirinya RSUD Prambanan dilakukan pengurusan ijin operasional yang kemudian terbit Surat Keterangan Kode RSUD Prambanan 3404168 dari

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik, gedung baru yang dibangun dengan menggunakan Dana Alokasi Khusus dan APBD Tahun 2012 dan 2013, yang terdiri Bangunan IGD dan ruang perawatan anak serta penataan tata ruang di RSUD Prambanan. Gedung baru merupakan gedung yang dibangun dengan menggunakan Dana Alokasi Khusus dan APBD Tahun 2012 dan 2013, yang terdiri Bangunan IGD dan ruang perawatan anak serta penataan tata ruang di RSUD Prambanan. Pada tanggal 29 Desember 2011 sesuai dengan SK Bupati Sleman Nomor 362/Kep. KDH/A/2011 RSUD Prambanan menerapkan pola pengelolaan keuangan BLUD bertahap berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini di laksanakan 1 bulan (Februari 2018) dengan responden penelitian ini adalah pasien BPJS Polikliniki Penyakit RSUD Prambanan Yogyakarta sebanyak 100 orang.

B. Deskripsi Responden

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan sebanyak 100 kuesioner kepada responden. Gambaran kondisi responden memberikan penjelasan tentang deskripsi responden berkenaan dengan analisis variabel penelitian. Deskripsi responden diperoleh gambaran seperti disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	62	62,0
	b. Laki-laki	38	38,0
2.	Usia		
	a. < 25 Tahun	5	5,0
	b. 25 – 35 Tahun	14	14,0
	c. 35 – 45 Tahun	18	18,0
	d. 45 – 55 Tahun	24	24,0
	e. 55 – 65 Tahun	18	18,0
	f. > 65 Tahun	21	21,0
	Total	100	100,0

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian, mayoritas responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 62 (62,0%) orang dan dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 (38,0%). Responden dengan usia 45 – 55 tahun sebanyak 24 (24,0) orang dan 5

orang (5,0%) berusia < 25 Tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 45 - 55 tahun.

C. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian. Masing-masing variabel dihitung mean atau rata-ratanya untuk memudahkan dalam interpretasi tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Ringkasan nilai deskripsi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Dev
Standar Pelayanan	34,0	56,0	46,09	4,61
Kualitas Pelayanan	21,0	36,0	29,00	3,37
Kepuasan Pasien	24,0	44,0	35,50	3,99

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui variabel standar pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 34,00, maximum 56,00, rata-rata sebesar 46,09 dan standar deviasi 4,61. Sedangkan variabel kualitas pelayanan nilai minimum sebesar 21,00, maximum 36,00, rata-rata sebesar 29,00 dan standar

deviasi 3,37, dan variabel kepuasan pasien diperoleh nilai minimum sebesar 24,00, maximum 44,00, rata-rata sebesar 35,50 dan standar deviasi 3,99. Tabel 4.2 menunjukkan respon responden terhadap seluruh variabel dilihat dari nilai rata-rata total skor setiap variabel, dimana standar pelayanan direspon positif oleh responden dilihat dari nilai rata-rata per variabel yang cenderung tinggi.

D. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Standar Pelayanan (X1)

Distribusi frekuensi untuk variable standar pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3. Hasil Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan

No	Kategori	Interval	Jumlah (f)	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	0	0
2	Tinggi	3,41 – 4,20	27	27,0
3	Sedang	2,61 – 3,40	70	70,0
4	Rendah	1,81 – 2,60	3	3,0
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
Jumlah			100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari 100 responden, standar pelayanan sebagian besar berada pada kategori sedang sebanyak 70 responden

(70,0%), kategori tinggi sebanyak 27 responden (27,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan adalah sedang.

b. Kualitas Pelayanan (X2)

Distribusi frekuensi untuk variable kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	0	0
2	Tinggi	3,41 – 4,20	37	37,0
3	Sedang	2,61 – 3,40	61	61,0
4	Rendah	1,81 – 2,60	2	2,0
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
Jumlah			100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari 100 responden, kualitas pelayanan sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 61 responden (61,0%), kategori tinggi sebanyak 37 responden (37,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 2 responden (2,0%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah sedang.

c. Kepuasan Pasien (Y)

Distribusi frekuensi untuk variable kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kategori	Interval	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tinggi	4,21 – 5,00	0	0
2	Tinggi	3,41 – 4,20	24	24,0
3	Sedang	2,61 – 3,40	73	73,0
4	Rendah	1,81 – 2,60	3	3,0
5	Sangat Rendah	1,00 – 1,80	0	0
Jumlah			100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari 100 responden, kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sedang sebanyak 73 responden (73,0%), kategori tinggi sebanyak 24 responden (24,0%), dan pada kategori rendah sebanyak 3 responden (30%). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah sedang.

E. Hasil Analisis Data

Pengujian prasyarat analisis, dilakukan sebelum pengujian hipotesis, jika uji masing-masing variabel

memenuhi persyaratan analisis, maka pengujian dapat dilanjutkan. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas dan uji multikolinieritas yang disajikan sebagai berikut ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sampel berasal dari populasi dengan distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan dengan program *SPSS 15,00 for windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (p) lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Ringkasan Uji Normalitas

Variabel	KSZ	Sig.	Keterangan
Unstandardized Residual	1,148	0,143	Normal

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Pengujian dilakukan dengan bantuan *SPSS 15,00 for windows*. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi pada *linearity* kurang dari 0,05 dan *Deviation from linearity* lebih sebesar 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Linieritas

Variabel	<i>F</i>	<i>Sig</i>	Keterangan
<i>X1</i> →	1,433	0,143	Linier
<i>X2</i> →	1,756	0,074	Linier

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *Deviation from linierity* lebih sebesar 0,05 untuk variabel standar pelayanan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) sehingga dapat dinyatakan model regresi antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah linier.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.

Berdasarkan aturan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*, maka apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Kesimpulan
Standar Pelayanan (X1)	0,649	1,542	No multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,649	1,542	No multikolinieritas

Sumber: Data primer diolah 2018

Hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel independen diperoleh *Tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10 nilai maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

d. Pengujian hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan metode statistika. Seluruh hitungan

statistik dilakukan dengan menggunakan bantuan program statistik SPSS versi 16,00. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Standar Pelayanan (X1)	0,375	5,542	0,000	signifikan
Kualitas Pelayanan (X2)	0,528	5,720	0,000	signifikan
Konstant	= 2,406			
Adjusted R ²	= 0,608			
F hitung	= 77,882			
Sig.	= 0,000			

Sumber: data diolah, 2018

Hasil statistik uji t untuk variabel Standar Pelayanan Kesehatan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y) sebesar 5,542 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan (X1) dengan Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y) nilai t hitung sebesar 5,720 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$) maka menunjukkan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pasien (Y).

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi. Tujuan dari uji F ini adalah untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan koefisien regresi dari indikator variable bebas yang digunakan dalam analisis ini signifikan. Hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 77,882 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 5% ($p < 0,05$), maka standar pelayanan kesehatan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Nilai adjusted R^2 sebesar 0,608 menunjukkan bahwa variabel standar pelayanan kesehatan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berkontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 60,8%, sedangkan sisanya sebesar 39,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

F. Pembahasan

1. Pengaruh standar pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

Standar pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Menurut Wijono (2000) standar pelayanan kesehatan merupakan suatu keputusan yang berhubungan dengan proses pemberian pelayanan, yang berdasarkan tingkat di mana pelayanan memberikan kontribusi terhadap nilai *outcomes*.

Penelitian yang dilakukan Mukti, dkk (2013) menunjukkan bahwa mutu layanan kesehatan yang meliputi kompetensi teknis, pemberian informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya layanan kesehatan yang memiliki standar pelayanan bermutu akan memberikan pelayanan yang terjamin baik dari segi proses maupun outputnya sehingga akan menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien.

Adanya kesesuaian harapan pasien didukung dengan perolehan nilai tren tertinggi sebesar 3,56 pada pernyataan

“petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan baik dan tidak berdasarkan status pasien”. Adanya pemberian pelayanan dengan baik tanpa membeda-bedakan status pasien akan membuat pasien merasa nyaman dalam berobat karena pasien tidak akan merasa didiskriminasi tenaga kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Program standar pelayanan kesehatan memiliki berbagai manfaat bagi kelangsungan pengobatan, baik dari sisi rumah sakit maupun pasien. Dimana rumah sakit dituntut untuk melaksanakan pelayanan secara hati-hati sesuai dengan prosedur yang ada. Pasien yang ditangani secara kompeten dan hati-hati akan merasa dilindungi dan dijamin keselamatannya, sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan cenderung sesuai dengan harapan pelanggan atau pasien dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan pasien.

Adanya pengaruh yang positif, artinya semakin tinggi standar pelayanan kesehatan yang diberikan maka

semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien dalam merasakan pelayanan yang diberikan. Rumah sakit yang memiliki standar pelayanan kesehatan bermutu memiliki tata kerja yang efektif, efisien dan kompeten, sehingga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Untuk itu, guna meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus meningkatkan kualitas standar pelayanannya terlebih dahulu.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

Hasil penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Patawayati *et al* (2013) yang menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas layanan merupakan sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil dari perbandingan antara harapan layanan dengan persepsi tentang kinerja aktual. Kualitas layanan ditetapkan sebagai keseluruhan kesan pelanggan tentang inferioritas/ superioritas relatif dari penyedia layanan dan layanannya dan sering dianggap serupa dengan keseluruhan sikap pelanggan terhadap rumah sakit (Patawayati *et al*, 2013). Pelayanan yang berkualitas umumnya akan membentuk sikap positif bagi pasien karena merasa telah memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian diperoleh nilai tren tertinggi sebesar 3,39 pada pernyataan “dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang saya sampaikan”. Artinya tenaga kesehatan mau mendengarkan pasien terkait keluhan yang dirasakan sehingga cenderung membuat pasien merasa nyaman dan aman dalam berobat karena kesehatannya

diperhatikan dengan baik. Disitulah terjalinnya hubungan yang positif antara pasien dengan tenaga kesehatan.

Riswan (2013) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya ialah efektifitas, kenyamanan, keamanan, hubungan antar manusia, kelangsungan dan ketepatan waktu pelayanan. Tenaga kesehatan yang mampu memberikan pelayanan dengan memperhatikan faktor tersebut maka akan memberikan kepuasan tersendiri dimata pasien terkait kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Organisasi dalam bidang pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit dapat menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti fisik sebagai pedoman dalam pelayanan yang berkualitas. Mukarom dkk (2016) menjelaskan rumah sakit yang memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan layanan yang diberikan tumbuh sebagai kesadaran untuk membantu

publik yang dilayani, maka dengan mudah menciptakan kepuasan bagi pasien.

Dimensi kualitas pelayanan merupakan factor utama yang mampu menumbuhkan kepuasan. Didukung penelitian Ochhir (2012) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada layanan empati seperti asuhan keperawatan, rasa hormat perawat, menolong perawat dan perhatian dokter terhadap pasien. Tingkat kenyamanan di ruang pasien juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menyatakan adanya hubungan positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta. Begitupula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien terhadap Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.

3. Pengaruh standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan.

Standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Standar Pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi pengaruh sebesar 60,8% sedangkan 39,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Standar pelayanan kesehatan yang berkualitas mampu sebuah tolak ukur terhadap sebuah pelayanan oleh penyedia layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai layanan dan ketercapaian kepuasan pemakai. Standar pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit dapat berupa ketrampilan teknis medis dokter, kemampuan, dan pengetahuan pemberii pelayanan yang menentukan semakin loyal pasien. Standar dan kualitas

pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya (Mukti dkk, 2013).

Peningkatan standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan rumah sakit tidak bisa lepas dari kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan (Mukarom dkk, 2016: 154). Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan. Standar pelayanan kesehatan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut (Hastuti dkk, 2017).

Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011).

Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gultom (2015) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan kesehatan yang meliputi kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Standar pelayanan kesehatan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Putri dkk (2016) dan Heryanto (2016) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan, dimana untuk meningkatkan kepuasan pasien, Poliklinik diharuskan memperbaiki standar pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanannya terlebih dahulu di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta.