

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso**

Pelayanan kesehatan di rawat jalan meliputi berbagai jenis layanan, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, konsultasi medis, pengobatan, dan rehabilitasi. Selain itu, pasien juga dapat memperoleh layanan penunjang seperti laboratorium dan radiologi. Pelayanan rawat jalan yang baik harus mampu memberikan solusi yang tepat dan efektif untuk setiap masalah kesehatan yang dihadapi oleh pasien. Menurut Parasuraman, pelayanan dapat dibagi berdasarkan lima faktor diantaranya keandalan, cepat tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso didapatkan hasil bahwa seluruh variabel memiliki hubungan signifikan dengan variabel kepuasan pasien, variabel tersebut adalah keandalan, cepat tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati. Pembahasan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso**

Pada variabel keandalan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0.907 dengan *p value* 0,000 yang menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel ini sangat kuat. Banyak dari pasien menjawab bahwa mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima dari sikap dokter yang tidak memberikan penjelasan mengenai serangkaian pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien nantinya. Pasien

juga merasa bahwa dokter terlalu terburu-buru dalam melakukan pemeriksaan.

Keandalan di RSUD Ploso dibuktikan dengan menunjukkan sikap keramahan, kesopanan, dan menghormati pasien, sehingga pasien merasa nyaman saat dilayani. Sebagian besar responden menjawab bahwa mereka bisa dengan senantiasa berkomunikasi dengan baik dengan para petugas karena mereka bersikap sangat ramah kepada responden. Apabila responden kebingungan dan merasa canggung untuk bertanya maka petugas akan dengan sigap menjelaskan dengan tutur kata yang mudah dimengerti oleh para responden.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang digunakan oleh penulis yaitu teori Parasuraman et al. (1988) tentang hubungan kepuasan dengan kualitas. Menurut Parasuraman hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas keandalan dalam pelayanan kesehatan sangat erat. Pasien yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka. Hal ini berarti bahwa keandalan pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Selain itu, keandalan juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan dimana semakin baik kualitas pelayanan tersebut, semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian tahun 2020 oleh Wahyuni, A. dengan judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Full

Bethesda Kabupaten Deli Serdang". Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa ada hubungan antara keandalan dan kepuasan pasien di rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku petugas tenaga kesehatan yang harus mencerminkan profesional dan mempunyai komitmen tinggi. Terutama Pada pelaksanaannya, keterampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek tindakan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan keandalan pelayanan mereka.

## 2. Cepat Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

Berdasarkan hasil penelitian antara cepat tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso, terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel cepat tanggap di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0.901 dan *p value* 0,000. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa mereka kurang puas terhadap waktu tunggu saat pendaftaran dan juga waktu pembayaran administrasi di loket yang terlalu lama. Cepat tanggap di RSUD Ploso dilihat dari bagaimana para *staff* rumah sakit pada bagian administrasi dan keamanan memberikan sikap yang baik kepada para pasien.

Menurut observasi yang telah dilakukan, responden merasa bahwa mereka sudah dilayani dengan baik saat mereka bertanya mengenai kejelasan

administrasi, alur yang harus dilalui, serta saat mereka membutuhkan petunjuk dan pertolongan dari petugas keamanan maka dengan sigap akan segera dilakukan. Hal ini membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan sejalan dengan teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori Parasuraman et al (1998) tentang hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman hubungan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel cepat tanggap yaitu adanya respon yang cepat dan efektif dari pihak layanan kesehatan terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Cepat tanggap juga mencakup kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien serta memberikan solusi yang memadai dalam waktu yang sesuai.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Gultom et al. 2022, Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi, menemukan bahwa ada hubungan antara respons cepat dan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi.

Cepat tanggap adalah sikap cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi ketepatan dan kecepatan administrasi, kejelasan informasi tentang penyampaian jasa, dan ketersediaan untuk menanggapi permintaan dan keluhan pasien. Hal tersebut adalah bentuk kesiapsiagaan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas.

### 3. Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

Diketahui ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel bukti fisik di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso yang ditunjukkan dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0.866 dengan *p value* 0,000. Banyak dari pasien menyatakan bahwa suasana di ruang tunggu kurang nyaman, dengan jumlah fasilitas yang mencukupi namun tidak terlalu berfungsi dan jumlah kursi yang kurang mencukupi dan tidak nyaman. Beberapa responden tidak puas dengan bukti fisik karena suhu yang tinggi di dalam ruangan disebabkan oleh fasilitas yang tidak mendukung, seperti AC dan kipas angin, beberapa responden juga mengatakan bahwa bangku di ruang tunggu terlalu rapat dan keras sehingga pasien tidak nyaman saat duduk.

Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman tentang hubungan kepuasan dengan kualitas. Bukti fisik dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep SERVQUAL oleh Parasuraman et.al, (1998). Dengan menjadikan bukti fisik sebagai komponen utama dalam hal pengkajian kualitas pelayanan kesehatan dapat membantu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Imam Syafe'I 2022 yang menunjukkan variabel yang saling berhubungan dimana sebanyak 34 responden (40%) mengatakan tidak puas yang ditunjukkan dari kualitas pada bukti fisik RSUD Palangka Raya yang tidak

baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa” yang dilakukan oleh Desy N. dkk. pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan salah satu variabel yang paling berpengaruh pada penelitian mengenai hubungan kepuasan dengan kualitas yang diteliti.

Bukti fisik merupakan wujud yang dapat dilihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Beberapa hal penting dari bukti fisik yaitu peralatan dan fasilitas terlihat menarik, kelengkapan prasarana yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas dengan jenis jasa yang diberikan, dan unsur pendukung pelayanan terlihat yang terlihat baik. Selain itu, bukti fisik yang baik juga dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan bersih bagi pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Bukti fisik yang baik juga dapat memberikan rasa kepercayaan dan kepuasan kepada pasien, sehingga mereka lebih cenderung untuk memilih rumah sakit tersebut sebagai tempat perawatan, maka akan memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa rumah sakit tersebut menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai.

#### 4. Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Ploso

Berdasarkan hasil penelitian secara statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di

Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pada variabel jaminan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.916 dengan *p value* 0,000. Jaminan yang ada di RSUD Ploso antara lain biaya yang harus ditanggung para pasien yang dianggap sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima. Namun diperoleh jawaban dari banyak pasien yang menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Hal ini dikarenakan banyak pasien yang merasa tidak puas dengan cara perawat menyampaikan kondisinya.

Penjelasan dari resepsionis tentang alur pendaftaran dan juga biaya pelayanan yang dapat dipahami dengan baik oleh para pasien juga merupakan salah satu bentuk jaminan dimana hal tersebut menjamin kenyamanan pasien selama proses pendaftaran sampai dengan pembayaran biaya administrasi.

Hal ini membuktikan bahwa penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman (1998) tentang hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan. Dimana pada unsur jaminan salah satunya terkait komunikasi yang dapat memberikan responden sebuah keyakinan bahwa mereka akan menerima pelayanan sesuai yang mereka bayar. Dimana ketika hal tersebut dilakukan dengan baik maka penerima layanan akan merasa puas dengan yang mereka dapatkan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah, T (2019) dengan judul Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli dengan hasil penelitian terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cita Husada Sigli.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arofi SP dan Ariyanti F (2021) kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan menunjukkan bahwa hasil observasi terlihat memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan dimana pada puskesmas terakreditasi dan non akreditasi dalam memberikan pelayanan petugas medis yang cekatan, memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya dan memberikan jawaban dengan baik, serta petugas medis menunjukkan sikap yang meyakinkan kepada pasien.

Jaminan meliputi keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan pemeriksaan kesehatan. Merupakan hal yang penting untuk *staff* dan paramedis memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan pada pasien bahwa penyakitnya akan segera sembuh.

#### 5. Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Ploso

Berdasarkan hasil penelitian secara statistik menunjukan ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso. Ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pada variabel empati di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Ploso yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0.877 dengan *p value* 0,000. Diperoleh jawaban dari banyak pasien yang menyatakan bahwa kualitas tidak baik dan

pasien merasa tidak puas dikarenakan mereka tidak bisa mendapatkan informasi mengenai cara menemui dokter dengan mudah. Empati yang ada di RSUD Ploso ditunjukkan dengan pelayanan yang dilakukan tidak membedakan antara pasien berdasarkan jenis pembayaran atau hal lain. Sikap dan perhatian petugas saat melayani pasien yang tidak berbelit-belit dan sangat menghargai setiap pasien mengajukan pertanyaan atau ketika mengeluh. Hal tersebut membuat pasien merasa cukup nyaman dan mempercayakan perawatan dan pelayanan kepada petugas dengan senang hati.

Penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman tentang hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2016) empati berarti menempatkan diri kita kepada keadaan orang lain namun kita tidak terlarut dalam perilaku itu dan selanjutnya kita mencoba mencari jalan keluar dan permasalahan yang ada. Penilaian disini meliputi kemudahan untuk melakukan hubungan, komunikasi antara pasien dan perawat, perhatian pribadi dan mengetahui kebutuhan pelanggan. Secara teori, empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien, meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien (Nursalam, 2016).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soumokil, Y. dkk. (2021) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru” yang menunjukkan adanya hubungan

antara kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini yaitu oleh Lahaji, L.C., et al (2020) dimana pada variabel empati dengan kualitas pelayanan ditunjukkan dengan p value untuk dimensi empati dengan kepuasan pasien yaitu 0,020.

Untuk mencapai tingkat kualitas yang tinggi diperlukan keterampilan dalam berkomunikasi dan memahami setiap kebutuhan pasien dengan baik dan bisa menyampaikan perihal layaknya diagnosa dan menunjukkan alur atau prosedur dengan sangat hati-hati agar pasien merasa tenang dan nyaman.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak keterbatasan dalam penelitian ini. Berdasarkan pada pengalaman langsung saat penelitian, ada beberapa hal yang menjadi faktor untuk dapat diperhatikan pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Jumlah responden hanya 82 orang, tentunya jumlah tersebut masih kurang untuk dapat menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.