

BAB 6

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien kunjungan Rawat Inap di Puskesmas 1 Melaya yang dapat diketahui karakteristiknya berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Usia pasien dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 kelompok menurut Depkes RI, yaitu usia remaja (12 – 25 tahun), dewasa (26 – 45 Tahun), lansia (46 – 65 Tahun), dan manula (>65 tahun). pasien dengan usia diantara 12 – 25 tahun sebanyak 20 orang (28,6%), usia 26 – 45 tahun sebanyak 27 orang (38,6%), dan 23 pasien lainnya (32,9%) berusia 46 – 65 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berada pada kategori dewasa.

Pasien dalam penelitian ini terdiri dari pasien laki-laki dan perempuan. pasien dalam penelitian ini di dominasi oleh pasien perempuan sebanyak 46 orang (65,7%) dan 24 pasien lainnya (34,3%) adalah pasien laki-laki. Pendidikan akhir pasien dibagi menjadi 6 kelompok, yaitu tidak sekolah, SD, SMP, SMA, Diploma, dan Sarjana. Pasien tidak sekolah sebanyak 2 orang (2,9%), pendidikan akhir SD sebanyak 17 orang (24,3%), pendidikan akhir SMP sebanyak 7 orang (10,0%), pendidikan akhir SMA sebanyak 40 orang (57,1%), pendidikan akhir diploma sebanyak 2 orang (2,9%) dan 2 pasien lainnya berpendidikan akhir sarjana (2,9%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berpendidikan akhir SMA. Pekerjaan pasien dibagi menjadi 5 kelompok, tidak bekerja, petani, wiraswasta, ibu rumah tangga, dan PNS/POLRI/TNI. Pasien tidak bekerja sebanyak 13 orang (18,6%), petani sebanyak 9 orang (12,9%), wiraswasta sebanyak 18 orang (25,7%), ibu rumah tangga sebanyak 26 orang (37,1%) dan 4 pasien lainnya sebagai PNS/POLRI/TNI (5,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali terdiri dari 5 dimensi, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pasien di pasien rawat inap di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali adalah regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien terdiri dari 2 tahap, yaitu uji serentak (uji F) dan uji parsial (uji t). Sesuai dengan hasil uji F diatas, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau secara serentak variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya, apakah masing-masing dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kriteria keputusan yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel yang akan dibandingkan nilai derajat kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), sedangkan dimensi *reliability* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Koefisien paling besar ditunjukkan oleh dimensi *assurance* sebesar 0,334. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai kualitas layanan pada dimensi *assurance* maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,334. Menurut Parasuraman, Zaithmal dan Berry (1994) dalam Patria (2017) yang dimaksud jaminan (*assurance*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Penelitian serupa dilakukan oleh Happy Ayuningrum Putri Immas (2016) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Analisis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan pasien, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi berwujud mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti langsung) secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *tangible* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi rumah sakit untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien di puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali tidak menitik beratkan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dalam menentukan kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Ada satu hal yang sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pasien sering diping – pong saat membutuhkan informasi. Dari staf yang satu dioper ke staf yang lain kemudian

staf yang lain tidak mengetahui atau menjawab hal apa yang diinginkan oleh pasien. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pasti akan membuat pasien merasa tidak puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan oleh rumah sakit dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *assurance* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Adanya jaminan keamanan dari suatu rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat, disamping itu jaminan dari suatu puskesmas akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh puskesmas yaitu dengan pengetahuan dan ketrampilan dari perawat dan dokter.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan puskesmas kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi puskesmas, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha puskesmas untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Dimana suatu puskesmas diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan kepedulian yaitu perhatian khusus atau individu terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien, dan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan pasien. Dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari karyawan atas pasien akan berpengaruh juga pada kepuasan pasien, karena pasien akan merasa diperhatikan oleh rumah sakit yaitu apa yang dibutuhkan dan dikeluhkannya ditanggapi secara baik oleh pihak puskesmas.