

BAB 6 PEMBAHASAN

6.1 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di rawat inap rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, dimana yang menjadi responden pada penelitian ini adalah pasien klinik spesialis anak yang mengambil obat di instalasi farmasi rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada tanggal 21 Januari 2020 sampai 12 Februari 2020. Penelitian ini menganalisis tentang hubungan antara kinerja dokter dengan kepuasan pasien klinik spesialis anak yang berupa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* di rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Hasil tabulasi data kuesioner yang telah disebarakan yaitu 100 kuesioner, yang terisi 100 kuesioner, dan kosong atau tidak lengkap tidak ada. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti, pada tabel 5.4 diperoleh data karakteristik jenis kelamin yaitu mayoritas responden yang merasa puas adalah pria. Dari hasil pengamatan, responden pasien rawat inap yang tidak terlalu memikirkan hal-hal lain selain penyakitnya sendiri adalah pria. Laki-laki cenderung lebih cuek atas kepuasan daripada wanita. Sehingga didapatkan hasil responden wanita lebih banyak merasa tidak puas daripada responden laki-laki. Menurut Zelezny dan Schultz (1999) dalam Ruditya bahwa penentuan sebuah perilaku adalah proses sosial dimana individu ditentukan oleh norma budaya serta nilai harapan pada jenis kelamin tertentu (Ruditya, 2015). Pada tabel 5.7 tentang tingkat kepuasan pasien didapatkan jumlah responden yang merasa puas dan tidak puas baik laki-laki maupun perempuan lebih mengarah pada puas dibanding merasa tidak puas walaupun selisihnya tidak begitu jauh.

Pada karakteristik usia, didapatkan mayoritas responden kisaran umur 25-34 tahun. Pada tabel 5.4 tentang tingkat kepuasan, mayoritas responden yang merasa tidak puas yaitu responden dengan usia sekitar 35 - 44 tahun, hal ini bisa dikarenakan pada usia tersebut pasien ingin mendapatkan pelayanan yang lebih daripada pasien yang lain.

Pada karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden yang merasa puas adalah lulusan SMA. Itu bisa dikarenakan orang yang memiliki pendidikan rendah, jauh lebih mudah menerima segala sesuatu daripada orang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi. Untuk responden yang merasa kurang puas adalah lulusan sarjana. Hal ini dapat terjadi karena orang yang berpendidikan tinggi lebih kritis terhadap apa yang diperolehnya daripada orang yang pendidikan lebih rendah, yaitu lebih banyak menerima apa yang diperolehnya. As'at (1995) dalam Hidayati (2014) mengatakan bahwa perasaan puas setiap orang berbeda-beda, namun perasaan puas pada sekelompok orang dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan (Hidayati, 2014).

Pada karakteristik pekerjaan, mayoritas responden yang merasa puas adalah responden yang tidak memiliki pekerjaan. Untuk kelompok responden yang tidak memiliki pekerjaan ini sebagian besar merupakan mahasiswa yang masih melanjutkan kuliah, ibu rumah tangga, ataupun orang yang sudah lanjut usia. Dalam penelitian ini responden yang merasa tidak puas adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta. Hal ini dikarenakan, orang yang bekerja memiliki harapan yang lebih tinggi daripada orang yang tidak bekerja. Sehingga orang yang memiliki pekerjaan dengan penghasilan yang di atas rata-rata cenderung memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik daripada orang lain

Pada karakteristik jenis pembiayaan, mayoritas responden rawat inap menggunakan BPJS. Banyak masyarakat yang merasa bahwa lebih baik menggunakan BPJS daripada memakai uang pribadi / asuransi kantor / asuransi yang lain. Hal ini dikarenakan, masyarakat merasa bahwa mereka yang sudah membayar uang untuk BPJS dan hal itu membuat mereka tidak ingin mengeluarkan uang sendiri untuk berobat. Dan juga pasien merasa bahwa membayar dengan menggunakan BPJS ataupun dengan uang sendiri akan mendapatkan perlakuan yang sama. .

6.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan skala *Likert* didapatkan hasil untuk variabel *tangible* dengan nilai 307 yang berarti kepuasan pasien berada pada

tingkat puas. Dalam variabel ini responden banyak mengeluhkan pada hal ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang dikarenakan kamar mandi di beberapa ruangan rawat inap terlihat kotor dan bau. Untuk variabel *Reliability* dengan nilai 309 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat puas. Untuk variabel ini responden mengeluhkan tentang dokter berkunjung tepat waktu dikarenakan terdapat beberapa pasien yang masuk ke rawat inap pada malam hari baru mendapatkan kunjungan dokter pada jam sembilan pagi. Untuk variabel *Responsiveness* dengan nilai 312 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat puas. Untuk variabel ini responden sudah merasa puas dalam pelayanannya. Untuk variabel *Assurance* dengan nilai 312 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat puas. Untuk variabel ini responden sudah merasa puas dalam pelayanannya. Dan untuk variabel *Emphaty* dengan nilai 314 yang berarti kepuasan pasien berada pada tingkat puas. Untuk variabel ini responden sudah merasa puas dalam pelayanannya. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan di rawat inap rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan secara keseluruhan merasa puas terhadap variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Akan tetapi sebaiknya rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan harus terus meningkatkan pelayanan serta sarana prasarana pada bagian rawat inap agar hasil nilai skala Likert meningkat hingga yang tertinggi. Dengan demikian responden akan merasa sangat puas terhadap faktor pelayanan intenal kefarmasian rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

6.3 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel *Tangible*

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi spearman pada tabel 5.7 didapatkan variabel memiliki nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,000 yaitu dibawah 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel bukti fisik (*tangible*) di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pada variabel berwujud (*tangible*) terdapat beberapa point yaitu penampilan dokter bersih dan rapi, dokter membawa alat medis, ruang

perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang, dan bangunan rumah sakit luas, lokasi strategis dan tempat parkir memadai. Dari hasil survei yang saya lakukan, ada beberapa responden yang mengeluhkan tentang point ruang perawatan bersih, rapih, nyaman, dan tenang terutama kamar mandi. Banyak responden yang mengeluhkan bahwa kamar mandi kurang bersih dan bau. Untuk mengantisipasi hal ini, maka jadwal untuk membersihkan kamar mandi lebih sering dan diberi tulisan yang berisi agar pasien dan orang yang menjenguk untuk menyiram setelah memakai kamar mandi dan tidak membuang sampah di kamar mandi. Penelitian ini sejalan dengan Billy (2016) dalam penelitian dengan 85 responden tentang hubungan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil di Minahasa Pancaran Manado menemukan bahwa kinerja dokter berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien dengan dimensi bukti fisik ($p = 0,000$).

6.4 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel *Reliability*

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi spearman pada tabel 5.8 didapatkan variabel memiliki nilai $p\text{-value} / sig (2tailed)$ 0,000 yaitu dibawah 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel kehandalan (*reliability*) di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pada variabel kehandalan (*reliability*) terdapat beberapa point yaitu dokter datang berkunjung tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat. Dalam hasil survei yang saya lakukan, pasien sudah merasa puas dalam pelayan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan karena semua dokter tanggap dan cepat dalam memberi pelayanan. Tetapi ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap point dokter datang berkunjung tepat waktu, karena pasien merasa bahwa mereka tidak mendapatkan kunjungan dokter (*visite dokter*) kurang cepat. Hal ini disebabkan, pasien masih belum mengetahui bahwa kunjungan dokter (*visite dokter*) ada jadwalnya sendiri. Penelitian ini sejalan dengan

Billy (2016) dalam penelitian dengan 85 responden tentang hubungan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil di Minahasa Pancaran Manado menemukan bahwa kinerja dokter berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien dengan dimensi kehandalan ($p = 0,000$).

6.5 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel Responsiveness

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi spearman pada tabel 5.9 didapatkan variabel memiliki nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,000 yaitu dibawah 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel ketanggapan (*responsiveness*) di rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pada variabel ketanggapan (*responsiveness*) terdapat beberapa point yaitu dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, dokter memberi penjelasan tentang penyakit, dan saat meminta tolong dokter, dokter akan segera datang keruangan. Dalam hasil survei yang saya lakukan, pasien sudah merasa puas dalam pelayan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan karena dokter saat melakukan kunjungan dokter (*visite* dokter), selalu menanyakan keluhan pasien saat ini, memberikan kesempatan untuk bertanya dan memberikan penjelasan tentang kondisi saat ini. Pasien merasa bahwa mereka selalu diperhatikan dan membuat mereka puas. Oleh sebab ini, pemeriksaan kondisi pasien akan lebih lancar dan lebih lengkap. Penelitian ini sejalan dengan Billy (2016) dalam penelitian dengan 85 responden tentang hubungan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil di Minahasa Pancaran Manado menemukan bahwa kinerja dokter berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien dengan dimensi ketanggapan ($p = 0,002$).

6.6 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel Assurance

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi spearman pada tabel 5.10 didapatkan variabel memiliki nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,000 yaitu dibawah 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_0 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel jaminan kepastian (*assurance*) di rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pada variabel jaminan kepastian (*assurance*) terdapat beberapa point yaitu perilaku dokter menimbulkan rasa aman, dokter dapat menjaga kerahasiaan pasien, dan dokter mempunyai catatan medis pasien. Dalam hasil survei yang saya lakukan, perilaku dokter yang menimbulkan rasa aman saat melakukan pemeriksaan akan membuat pasien dengan mudah menyampaikan kondisi saat ini dan membuat mudah percaya. Selain hal itu, sikap dokter yang menjaga kerahasiaan pasien membuat pasien dapat memberitahukan segala sesuatu tentang kondisi saat ini. Penelitian ini sejalan dengan Billy (2016) dalam penelitian dengan 85 responden tentang hubungan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil di Minahasa Pancaran Manado menemukan bahwa kinerja dokter berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien dengan dimensi jaminan kepastian ($p = 0,002$).

6.7 Analisis Hubungan Kinerja Dokter dengan Kepuasan Pasien Variabel Emphaty

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan korelasi spearman pada tabel 5.11 didapatkan variabel memiliki nilai *p-value / sig (2tailed)* 0,256 yaitu diatas 0,05. Sehingga keputusan yang diambil adalah tolak H_1 . Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kinerja dokter dengan tingkat kepuasan pasien pada variabel empati (*emphaty*) di rumah sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pada variabel jaminan kepastian (*assurance*) terdapat beberapa point yaitu dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang

pasien derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup, dokter dalam pelayanannya bersikap sopan dan ramah, dokter dapat memberi jaminan akan kesembuhan pasien. Dari hasil survei ini, ternyata pasien tidak terlalu mempermasalahkan dokter yang memberikan pelayanan mempunyai rasa peduli apa tidak. Penelitian ini tidak sejalan dengan Billy (2016) dalam penelitian dengan 85 responden tentang hubungan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Gereja Masehi Injil di Minahasa Pancaran Manado menemukan bahwa kinerja dokter berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien dengan dimensi empati ($p = 0,002$).

