



BAB VI
PEMBAHASAN

BAB VI

PEMBAHASAN

6.1 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser, dimana yang menjadi responden adalah pasien rawat jalan poli kandungan pada tanggal 02 Januari – 27 Januari 2023. Penelitian ini menganalisis mengenai hubungan antara kinerja dokter dengan kepuasan pasien berdasarkan penilaian indikator *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* di rawat jalan poli kandungan. Hasil tabulasi data kuisisioner yang telah disebarakan yaitu 40 kuisisioner, yang terisi 40 kuisisioner dan kosong atau tidak lengkap tidak ada.

Pada temuan hasil penelitian bahwa semua variabel Tangibility (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (Simpati) menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sehingga dapat dijelaskan bahwa semua variable indikator akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan simpati layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta (Kurniawan, 2017) hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang juga menemukan dimensi yang sama terhadap hubungan kepuasan kerja (Juwita dkk, 2017)

6.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan atribut.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Customer Satisfaction Index didapatkan hasil 79% yang berarti kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan dalam kategori borderline atau menengah. Dalam tahap ini poli kandungan rawat jalan RSUD Panglima Sebaya perlu meningkatkan serta mempertahankan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dalam yang berarti berada dalam tahap cenderung mempertahankan atribut yang sudah ada dan meningkatkan atribut yang lain. Dalam penelitian ini tingkat kepuasan responden di rawat jalan poli kandungan secara keseluruhan merasaimbang antara merasa cukup puas dan tidak cukup puas terhadap kinerja dokter. Dalam hal ini, sebaiknya rawat jalan poli kandungan dapat lebih memperhatikan faktor yang mendapat penilaian kepuasan pasien yang cenderung rendah agar perlu ditingkatkan, sehingga harapannya hasil dari kepuasan pasien dapat meningkat hingga 100% sangat puas terhadap kinerja dokter rawat jalan poli kandungan RSUD Panglima Sebaya.

6.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (Importance Performance Analysis)

Menurut Tjiptono (2019), analisis ini pertama kali dikenalkan oleh James dan Martilla di tahun 1977 pada artikel Importance Performance Analysis. Dalam analisis ini hasil dari kepentingan dan kepuasan di ambil

rata-rata dari tingkat kepentingan dan kepuasan lalu dianalisis dengan Importance Performance Martix, yaitu sumbu x sebagai kepuasan pasien rawat jalan (*performance*) dan sumbu y sebagai faktor kinerja dokter rawat jalan (*importance*). Didapatkan hasil dalam empat kuadran sesuai Gambar 5.1 Hasil pemetaan atribut pada diagram kartesius. Dari gambar tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

Kuadran I didapatkan dalam kuadran ini Variabel 2.1 Kesiapan pelayanan dokter (tidak terlihat gugup, ketakutan atau ragu-ragu), Variabel 2.2 Ketanggapan tindakan dokter (tidak terlihat mengulur waktu), Variabel 4.1 Rasa aman pasien, Variabel 5.1 Dokter menjelaskan prosedur tindakan, terlihat menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi kepuasan responden. Namun pihak dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya belum menjalankan sesuai keinginan responden sehingga menimbulkan ketidakpuasan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Kuadran II didapatkan dalam kuadran ini Variabel 1.2 Kesiapan alat medis dokter (stetoskop, *handscoon*/sarung tangan), variabel 3.1 Dokter bertanya keluhan pasien (keluhan utama dan keluhan lain pasien), Variabel 3.2 Kesempatan bertanya pasien (mempersilahkan pasien bertanya bila belum dimengerti), Variabel 4.2 Menjaga kerahasiaan pasien menunjukkan atribut dianggap penting, memuaskan, dan berhasil diterapkan oleh dokter rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

Kuadran III didapatkan dalam kuadran ini Variabel 1.1 Penampilan

dokter (terlihat rapi, memakai sepatu) menunjukkan atribut dalam kondisi cukup baik yang dianggap responden kurang penting pengaruhnya dan sedikit merasa kurang memuaskan responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser.

Kuadran IV didapatkan Dalam kuadran ini Variabel 5.2 Pelayanan dokter cukup (konsultasi pasien 8-15 menit) menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya dirasa puas namun cukup berlebihan oleh responden pasien rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sabaya Paser.

6.4 Analisis Hubungan Kinerja Dokter Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis hubungan kinerja dokter dengan kepuasan pasien dengan menggunakan korelasi pearson pada table 5.6 didapatkan nilai p-value / sig (2 tailed) dibawah 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara semua variabel tersebut Variabel Tangibility (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Emphaty (Simpati) memiliki nilai Sig. (2-tailed) di rawat jalan poli kandungan Rumah Sakit Panglima Sebaya Paser. Hal ini menunjukkan sebagian responden cukup memperhatikan kepuasan pasien terhadap kinerja dokter dalam melayani pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai tanda penting dalam mengetahui antara keinginan dan harapan pasien. Dalam mengukur tingkat kepuasan pasien terdapat 5 indikator *responsiveness, assurance, tangible, emphaty, dan reliability*. Jika keseluruhan indikator tersebut selalu menjadi perhatian dan pengingat

keberhasilan pencapaian maka kepuasan pasien rawat jalan poli kandungan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser dapat mencapai target sempurna. Setelah data responden di analisis lebih dalam mengenai kinerja dokter, didapatkan hasil yang cukup signifikan tertinggi yaitu menciptakan rasa percaya pasien berupa menjaga kerahasiaan pasien. Dalam hal ini Sebagian besar pasien rawat jalan poli kandungan cenderung merasa dokter dapat menjamin kerahasiaan penyakit atau keluhan yang dialami pasien. Faktor komunikasi dokter yang baik akan menentukan tepat diagnosis dan menghormati pasien sehingga nantinya pasien menjadi lebih terbuka mengenai penyakitnya dengan begitu dokter dapat memberikan tata laksana tepat pada pasien. faktor kepercayaan juga menentukan dalam terciptanya sikap empati pasien sehingga akan menumbuhkan rasa kepercayaan pada dokter yang kemudian menimbulkan kepuasan dan kepatuhan pasien dalam pengobatan (Kim et al., 2014)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil deskripsi variabel kehandalan dan kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa dikategorikan tidak cukup baik atau belum cukup puas. Dimana penelitian ini menyimpulkan bahwa kurangnya daya tanggap, maka akan menyebabkan kurangnya kepuasan pada pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007), Aryani dan Rosinta (2010), Khasanah dan Pertiwi (2010), Rachmansyah dan Oetomo (2013), Immas dkk (2013), Widjoyo dkk (2013), Putra dkk (2013), Wusko (2014), Koestanto dan Yuniati (2014), dan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan hasil

bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, ditambah dengan penelitian Nilasari dan Istiatin (2015) yang memiliki pengaruh paling besar divariabel kehandalan, ini juga sesuai dengan teori Parasuraman et al, 1988 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang mengatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil deskripsi variabel daya tanggap dan kepuasan pasien juga menunjukkan bahwa dikategorikan cukup baik atau cukup puas. Dimana penelitian ini menyimpulkan bahwa tingginya daya tanggap, maka akan menentukan kepuasan pada pasien. Hasil penelitian ini mendukung dan sesuai dengan salah satu penelitian terdahulu, teori Parasuraman et al, 1988 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang mengatakan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini umumnya pasien lebih memperhatikan keprofesionalan dokter daripada kondisi fisik. Dengan adanya penampilan yang bersih, rapi, dan peralatan pemeriksaan yang lengkap pasien merasa belum cukup penting untuk dijadikan indikator kepuasan.. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Penelitian ini menemukan bahwa bukti fisik belum berpengaruh terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dianggap simpati kurang penting bagi responden namun pelaksanaannya dirasa puas namun cukup berlebihan oleh responden pasien rawat jalan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutiara, dkk (2018) yang menunjukkan ada hubungan kepuasan pasien dengan daya tanggap di ruang rawat inap Rumah Sakit dr. H. Abdul Moeloek diperoleh nilai terhadap pelayanan rawat inap (86,5%).

6.5 Kekurangan dan Kelebihan Dalam Penelitian

Adapun kekurangan pada penelitian ini yaitu banyaknya responden yang tiap harinya tidak menentu, sehingga cukup kesulitan dalam menggunakan teknik perhitungan total sampling. Point pertanyaan kuesioner masih relatif kurang banyak sehingga penilaian kepuasan kinerja dokter cukup terbatas. Sedangkan kelebihan dalam penelitian ini tidak hanya menyebar kuesioner namun juga wawancara secara langsung kepada responden sehingga data yang didapatkan dinilai sudah cukup akurat, terjaganya kerahasiaan responden menjawab kuesioner, responden cukup kooperatif membantu dalam mengisi kuesioner, lamanya pembagian kuesioner dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan tenggat waktu yang diharapkan peneliti, serta memperoleh jumlah responden sebanyak-banyaknya.