

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam

6.1.1. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan Poli Penyakit Dalam di salah satu Rumah Sakit Kabupaten Sidoarjo. Untuk jumlah total dari responden penelitian yaitu sebanyak 97 orang. Dalam penelitian, responden penelitian didominasi oleh pasien perempuan sebanyak 58 orang. Alasan didominasi oleh pasien perempuan adalah karena perempuan memiliki risiko yang lebih tinggi untuk jatuh sakit karena sistem kekebalan tubuh yang mudah untuk melemah dibandingkan laki-laki. Sehingga, dalam hal ini memicu perempuan untuk lebih memperhatikan kesehatan dengan memeriksakan kondisi tubuh ke rumah sakit (Rusmini, Hesti Kurniasih, and Anita Widiastuti 2023).

6.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Selain itu, pada karakteristik berdasarkan usia responden menunjukkan hasil terbanyak adalah usia dengan rentan 56-65 tahun. Hal ini dikarenakan, semakin bertambahnya usia maka status kesehatan juga akan semakin menurun yang nantinya akan mempengaruhi kualitas hidup. Bertambahnya usia akan diikuti dengan timbulnya berbagai penyakit karena penurunan fungsi tubuh. Hal itu terjadi akibat sistem kekebalan tubuh yang semakin berkurang dan didukung dengan kebiasaan dalam

berperilaku (Budiono and Rivai 2021). Selain itu, faktor dari psikis seseorang juga mempengaruhi. Menurut WHO, semakin bertambahnya usia akan memiliki resiko besar terkena depresi dan kecemasan akibat tekanan eksternal di lingkungan tempat tinggalnya. Sehingga beberapa hal diatas akan memicu seseorang untuk mudah sakit.

6.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Selain itu, terdapat karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir. Sebagian besar pendidikan terakhir responden penelitian yang menjalani pengobatan adalah SMA. Pendidikan memiliki peran penting terhadap pengetahuan seseorang dalam menerima informasi khususnya terkait penyakit tertentu sehingga dapat menerapkan perilaku bersih dan sehat. Dalam beberapa penelitian, menunjukkan hasil terdapat hubungan antara pendidikan dengan perilaku. Akan tetapi, beberapa penelitian lain mengemukakan hasil yang bertolak belakang. Ketidaksesuaian hasil menunjukan kemungkinan adanya perbedaan karakteristik sampel penelitian (Mayasari et al. n.d.). Hal ini tentunya mendukung hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hasil akhir menunjukkan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir dengan jumlah terbanyak adalah SMA. Dimana, SMA merupakan pendidikan yang bukan tergolong dalam tingkatan sangat rendah. Sehingga, responden penelitian mudah dalam menerima informasi terkait penyakit tertentu. Akan tetapi, adanya kemungkinan terdapat perbedaan karakteristik dalam hal perilaku kebiasaan sehari-hari dan rasa ingin tahu yang kurang maka menjadikan seseorang mudah sakit.

6.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Yang terakhir adalah karakteristik berdasarkan pekerjaan. Hasil penelitian, menunjukkan profesi terbanyak adalah lain-lain. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, pegawai pabrik, dan satpam. Persaingan dan tuntutan dari pekerjaan akan menimbulkan banyak tekanan pada seseorang. Lingkungan kerja, keluarga dan sosial sangat berpotensi menimbulkan cemas dan stress yang berlebih (Ibrahim, Amansyah, and Yahya 2016). Faktor lain yang mempengaruhi adalah lamanya waktu kerja, shift kerja, waktu istirahat, sistem kerja dan yang lain. Sehingga, biasanya seseorang akan mengabaikan terkait kondisi kesehatan akibat pekerjaan (Siti Sarah 2022).

6.2 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

6.2.1 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Mutu *Tangibles*

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman didapatkan jika pada dimensi ini menunjukkan korelasi sebesar 0,559 yang memiliki arti hubungan yang kuat. Selain itu, nilai dari Sig. (2-tailed) adalah 0,000 yang memiliki arti hubungan yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari survey peneliti secara langsung, terdapat beberapa responden penelitian yang mengeluhkan terkait dimensi ini. Keluhan yang disampaikan adalah perihal letak ruangan poli yang memiliki ruang tunggu yang dirasa kurang luas. Hal ini dikarenakan pasien poli penyakit dalam yang sangat banyak sehingga beberapa responden mengeluhkan kursi tunggu yang penuh sehingga banyak pasien yang menunggu

antrean dengan berdiri. Selain itu, perihal toilet yang dirasa kurang bersih dan sedikit berbau. Untuk mengantisipasi hal tersebut, maka pihak rumah sakit sebaiknya meningkatkan jadwal dalam membersihkan dan sesering mungkin untuk melihat kondisi toilet untuk menyiram dan diberi pengharum ruangan. Pada dimensi ini, poin terbanyak dari jawaban responden adalah terkait pegawai rumah sakit yang berpenampilan rapi dan seragam. Sedangkan poin terendah dari jawaban responden penelitian adalah terkait ruang poli, ruang tunggu, dan toilet yang bersih dan nyaman. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Akmaliah 2018) tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi bahwa terdapat pengaruh antara dimensi *Tangibles* dengan kepuasan pasien.

6.2.2 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Mutu *Reliability*

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman didapatkan jika pada dimensi ini menunjukkan korelasi sebesar 0,451 yang memiliki arti hubungan yang cukup. Selain itu, nilai dari Sig. (2-tailed) adalah 0,000 yang memiliki arti hubungan yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari survey peneliti secara langsung pada dimensi ini sebanyak 37 responden menjawab tidak baik yang menandakan kurang puas pada poin jadwal pelayanan dokter. Responden mengeluhkan jika dokter yang sedang praktik sering terlambat sekitar 30 menit. Sehingga, pasien yang datang lebih awal untuk mengantre merasa kurang puas. Pada dimensi ini, poin terbanyak dari jawaban responden adalah terkait

pegawai kesehatan yang menjelaskan informasi terkait pelayanan yang akan diberikan. Sedangkan poin terendah dari jawaban responden penelitian adalah terkait jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri, Guspianto, and Hubaybah 2022) tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022 bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan *Reliability* dengan kepuasan pasien.

6.2.3 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Mutu *Responsiveness*

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman didapatkan jika pada dimensi ini menunjukkan korelasi sebesar 0,502 yang memiliki arti hubungan yang kuat. Selain itu, nilai dari Sig. (2-tailed) adalah 0,000 yang memiliki arti hubungan yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari survey peneliti secara langsung pada dimensi ini rata-rata responden penelitian sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan pegawai kesehatan yang dirasa selalu memperhatikan kondisi atau keluhan pasien dengan sangat baik dan melakukan tindakan secara tepat dan sesuai dengan prosedur. Pada dimensi ini, poin terbanyak dari jawaban responden adalah terkait pegawai kesehatan yang melaksanakan tindakan sesuai dengan prosedur. Sedangkan poin terendah dari jawaban responden penelitian adalah terkait pegawai kesehatan yang bersikap tanggap dalam melakukan pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan (Akmaliah 2018) tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan

anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi bahwa terdapat pengaruh antara dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien.

6.2.4 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Mutu *Assurance*

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman didapatkan jika pada dimensi ini menunjukkan korelasi sebesar 0,549 yang memiliki arti hubungan yang kuat. Selain itu, nilai dari Sig. (2-tailed) adalah 0,000 yang memiliki arti hubungan yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari survey peneliti secara langsung pada dimensi ini rata-rata responden penelitian sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan pegawai kesehatan yang dirasa mampu membuat pasien merasa aman saat pemeriksaan karena sudah dilakukan secara tepat dan aman. Hal ini dikarenakan dokter selalu memberikan informasi terkait hasil pemeriksaan dan menjelaskan terkait penyakit pasien secara rinci sehingga pasien dapat menerima informasi dengan sangat baik. Untuk hasil pemeriksaan pasien juga sudah dicatat di rekam medis sehingga pegawai kesehatan mengetahui update dari kondisi pasien. Pada dimensi ini, poin terbanyak dari jawaban responden adalah terkait pegawai kesehatan yang memiliki catatan medis dari pasien. Sedangkan poin terendah dari jawaban responden penelitian adalah terkait pegawai kesehatan yang bersikap tanggap terhadap keluhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan (Putri, Guspianto, and Hubaybah 2022) tentang pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022 bahwa ada pengaruh yang signifikan antara *Assurance* dengan kepuasan pasien.

6.2.5 Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dimensi Mutu *Emphaty*

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman didapatkan jika pada dimensi ini menunjukkan korelasi sebesar 0,647 yang memiliki arti hubungan yang kuat. Selain itu, nilai dari Sig. (2-tailed) adalah 0,000 yang memiliki arti hubungan yang signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Maka hasil tersebut menunjukkan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari survey peneliti secara langsung, terdapat beberapa responden penelitian yang mengeluhkan terkait dimensi ini. Keluhan yang disampaikan adalah perihal waktu pelayanan yang dirasa kurang cukup. Dalam hal ini, yang menjadi permasalahan bukan pada waktu pelayanan yang kurang. Akan tetapi fokus dan perhatian dari petugas kesehatan yang terbagi dengan pasien lain. Hal ini dikarenakan sistem pelayanan di poli tersebut dilakukan dengan cara memeriksa beberapa pasien secara bersamaan. Akibatnya adalah pasien merasa kurang dalam berinteraksi dengan petugas kesehatan yang melakukan pemeriksaan. Akan tetapi terkait informasi dan kondisi dari penyakit pasien pegawai kesehatan sudah menjelaskan dengan sangat detail. Hanya saja waktunya dirasa kurang dalam memberikan pelayanan. Kemudian terkait keramahan dan kesopanan pegawai kesehatan rata-rata dari jawaban pasien adalah sudah puas. Pada dimensi ini, poin terbanyak dari jawaban responden adalah terkait pegawai kesehatan yang berbicara sopan dan ramah kepada pasien. Sedangkan poin terendah dari jawaban responden penelitian adalah terkait pegawai kesehatan dapat memberikan pelayanan dengan waktu yang cukup. Penelitian ini sejalan dengan (Akmaliah 2018) tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu

dan anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi bahwa terdapat pengaruh antara dimensi *Emphaty* terhadap kepuasan pasien.

6.2.6 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan table 5.12 tentang distribusi frekuensi dari kuesioner kepuasan pasien, didapatkan hasil pada pertanyaan 1 sebanyak 4 responden menjawab tidak puas, 42 responden menjawab puas, dan 51 responden menjawab sangat puas. Pertanyaan 2 didapatkan hasil 5 responden menjawab tidak puas, 73 responden menjawab puas, dan 19 responden menjawab sangat puas. Pertanyaan 3 didapatkan hasil 1 responden menjawab tidak puas, 7 responden menjawab puas, dan 89 responden menjawab sangat puas. Pertanyaan 4 didapatkan hasil 3 responden menjawab tidak puas, 59 responden menjawab puas, dan 35 responden menjawab sangat puas. Pertanyaan 5 didapatkan hasil 48 responden menjawab puas dan 49 responden menjawab sangat puas. Dari hasil tersebut, dilakukan perhitungan mengenai indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan dan didapatkan hasil sebesar 86,855 dimana hasil tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan A yang berarti sangat baik. Dari hasil perhitungan korelasi antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil jika dimensi mutu *Emphaty* memiliki nilai tertinggi dibandingkan dimensi yang lain yaitu sebesar 0,647. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan peneliti secara langsung saat proses pengambilan data di rumah sakit. Pegawai rumah sakit yang bertugas, memang memiliki sikap yang ramah, sopan, santun kepada pasien sehingga hal ini nantinya akan menumbuhkan kesenangan pasien karena merasa sangat dihargai oleh petugas

kesehatan. *Empathy* memiliki peranan yang tinggi dalam menjalankan pelayanan karena berhubungan dengan kemanusiaan dan moralitas seseorang.

