

BAB V

PEMBAHASAN

A. Interpretasi Dan Diskusi Hasil

1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Sei Pancur

Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas. Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dilakukan terhadap 99 responden pasien yang berobat jalan di Puskesmas Sei Pancur dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai tentang kualitas pelayanan yang diterimanya baik yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 55,6% dan menilai tidak baik sebanyak 44 responden atau sebesar 44,4%.

Menurut Putri (2019) dalam penelitiannya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan di puskesmas. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang penting.

Dikutip dari Pertiwi (2017) pelayanan yang berkualitas sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas dari kesalahan. Keselamatan pasien didefinisikan sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien (*safety is defined as freedom from accidental injury*). Pendekatan keselamatan pasien bertumpu pada tiga hal, yaitu mengurangi dampak cedera (*mitigasi*), memunculkan kesalahan atau kejadian tidak diduga (agar ada pembelajaran), dan mencegah kesalahan, selain itu harus efektif dan harus efisien dalam member pelayanan pada pasien.

Reliability salah satu indikator pelayanan dapat diberikan jika dipercaya oleh pelanggan sehingga pelayanan harus konsisten. Selain itu Nurul (2017) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan

dapat menimbulkan ketidakpuasan. Penilaian kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur sudah baik, oleh karena itu tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan harus lebih mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Puskesmas lebih meningkatkan *reliability* dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat ternyata bukanlah hal yang paling utama menjadi perhatian pasien di Puskesmas. Hal ini diindikasikan dengan kemampuan pegawai Puskesmas sering untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan, kemampuan dokter maupun perawat Puskesmas sering untuk melakukan pelayanan dengan cepat tanggap, dan sikap dan kinerja dokter maupun perawat sering dalam memberikan pelayanan. Keinginan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan tentunya tidak terlepas dari bagaimana keinginan pasien akan dilayani oleh petugas administrasi dalam memberikan pasien informasi yang jelas dan bagaimana dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien. Dari semua pernyataan bahwa dokter memberikan informasi mengenai

pengobatan pasien, penyakit serta memberikan kesempatan pasien untuk bertanya menurut responden dokter di Puskesmas sering kurang menjelaskan dengan lengkap mengenai kesempatan pasien untuk bertanya akan hal-hal yang merasa pasien masih kurang jelas, dikarenakan petugas juga kewalahan dalam menangani pasien sehingga tidak begitu banyak kesempatan waktu yang diterima oleh pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arthur Lawalata et al., (2016) hasil penelitian yang diperoleh sebagian besar responden yaitu sebanyak 34 responden (53,1%) merasa puas dan sebanyak 5 responden (7,8%) merasa kurang puas. Pada tanggapan kurang baik, sebagian besar responden yaitu sebanyak 22 responden (34,4%) merasa kurang puas dan sebanyak 3 responden (4,7%) merasa puas. Hasil analisis *Chi Square Continuity Correction* antara tanggapan dengan kepuasan pasien memperoleh nilai p sebesar 0,000. Jika nilai p lebih kecil daripada nilai $\alpha = 0,05$ artinya H1 diterima atau ada hubungan antara tanggapan dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio (OR)= 49,867.

Jaminan (*Assurance*) oleh pasien dikatakan baik karena pasien merasa bahwa Puskesmas Sei Pancur mampu memberikan kepercayaan dan jaminan kepada pasien melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien

secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Pasien yang mengatakan jaminan baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap ketersediaan dokter selama 24 jam yang *on call* (siap dipanggil) ketika dibutuhkan untuk melayani pasien. Hal ini disebabkan oleh dokter yang menangani hanya bisa ditemui pada hari kerja normal saja (Senin-Jumat). Beberapa responden menyatakan baik dan mayoritas reponden menyatakan tidak baik terhadap pelayanan di pasien rawat jalan.

Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa kurang yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, seharusnya pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dimensi jaminan yang dipersepsikan oleh pasien rawat jalan sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Alim et al (2019) di RSUD Kota Makassar berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar. Selain itu hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2019) penelitian menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk kesalahan 5% maupun 1% ($0,843 > 0,361 > 0,279$), artinya ada pengaruh positif (sangat kuat) yang signifikan sebesar 0,843 antara variabel kualitas pelayanan jasa (x) terhadap kepuasan pelanggan (y) pada CV Nur Ihsan Palembang. Sehingga peningkatan unsur-unsur Jaminan dapat

meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari dimensi jaminan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Empati (*empathy*) merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. *Empathy* oleh pasien dikatakan baik dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas kesehatan di Puskesmas Sei Pancur sudah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro & Istiono (2017) dengan kesimpulan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Pasien ternyata tidak terlalu memperhatikan bagaimana jika variabel perhatian dalam kualitas pelayanan Puskesmas ditingkatkan yakni dengan meningkatkan kesediaan pegawai untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, dan meningkatkan perhatian pegawai sering dalam mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pasien. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi *emphaty* dipersepsikan oleh responden dengan sikap ramah yang kurang dari petugas kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai beberapa petugas bersikap kurang

ramah, serta jarang memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Pancur.

Bukti fisik (*tangibles*), yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Pentingnya penampakan fisik, karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. *Tangibles* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan Puskesmas Sei Pancur yang menjaga kebersihan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rensiner et al. (2018) yang menyatakan sebagian besar responden kurang setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu di apotek dan ketersediaan informasi.

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan Puskesmas Sei Pancur, serta penampilan tenaga pelayanan kesehatan di Puskesmas yang sering berpengaruh secara langsung dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai Pasien. Pasien yang mengatakan *tangibles* baik tetapi tidak merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang merasa tidak baik terhadap kebersihan kamar mandi, dan juga ruangan perawatan. Selain itu, air di kamar mandi yang kadang tidak mengalir dengan baik serta peralatan elektronik yang terdapat di ruang perawatan pasien tidak berfungsi dengan baik, seperti lampu yang ada di kamar mandi padam

tetapi tidak mendapatkan perbaikan dan beberapa ruang perawatan yang memiliki pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik sehingga pasien dan keluarga merasa kepanasan di dalam ruangan. Oleh karena itu, peningkatan unsur-unsur bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur-unsur dari bukti fisik akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur sudah baik, kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur menilai baik 55.6% terbukti dari jawaban responden, bahwa pelayanan di Puskesmas Sei Pancur mampu menangani pasien yang berobat jalan pada masa covid 19.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kepuasan menurut Harfika & Abdullah (2017) dalam penelitiannya adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dipersepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Dewi et al., (2016) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 99 responden pasien yang berobat di Puskesmas Sei Pancur dapat diketahui bahwa sebagian besar responden

menilai tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya puas sebanyak 68 responden atau sebesar 68,7% dan tidak puas sebanyak 31 responden atau sebesar 31,3%.

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Pancur sebagian besar dari responden sudah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tetapi belum mencapai target, hal itu karna masih ada pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien di rawat jalan belum memenuhi target yang diharapkan. Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak Puskesmas untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian unit Rawat jalan dengan harapan pihak Puskesmas dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien. Dengan begitu pihak Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Yudhyani (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan diharapkan. Konsumen mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalo kinerja dibawa harapan, pelanggan akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas (senang atau gembira). Harapan demikian dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar teman, atau kenalan serta janji dan impermasi pasar saingannya.

Untuk perusahaan yang berwawasan konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran sekaligus kiat pemasaran. Perusahaan yang mencapai tingkat kepuasan konsumen tinggi, memastikan bahwa pasar sasaran mereka tahu juga tentang hal ini.

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien menurut Purnamasari (2020) Berbeda dengan penelitian oleh Juliana et al. (2017) hasil hitung nilai CSI secara keseluruhan yaitu 82,67%, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit UNS. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS.

Menurut asumsi peneliti kepuasan pasien yang tinggi disebabkan karena kualitas pelayanan yang baik, karena keramahan petugas, pelayanan yang cepat dan juga keluarga yang memberi dukungan untuk berobat ke Puskesmas Sei Pancur .

3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Rawat Jalan

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan yang baik sebanyak 55 responden atau sebesar

55,6%. Sedangkan penilaian pada kepuasan yang puas sebesar 68,7% atau sebanyak 68 responden, yang artinya ada responden yang menilai pelayanan tidak baik dan responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur sebanyak 31 responden. Dengan terdapatnya hasil bahwa ada responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dan ada responden yang merasa tidak puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Pancur harus lebih ditingkatkan, meskipun banyak responden yang merasa kualitas pelayanan belum baik dan banyak yang menyatakan tidak puas, sehingga banyak terdapat beberapa hal yang menurut responden belum sesuai dengan harapannya sehingga mempengaruhi kepuasannya terhadap pelayanan di Puskesmas Sei Pancur. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulisty (2016) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016, menyatakan seluruh variabel independen ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Puskesmas dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asmita Dahlan (2020) menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Perbedaannya adalah pada subyek dan lokasi yang

diteliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Triyanto & Indrawati (2017) menemukan adanya hubungan antara kepuasan pengunjung Puskesmas dengan pelayanan petugas penunjang, petugas administrasi, dan petugas medis di Puskesmas. Pada penelitian Umi Yuliani (2015) kualitas jasa menjadi bagian penting dari penyedia jasa pelayanan kesehatan atau yang harus diperhatikan. Salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasa yaitu pasien dan keluarganya adalah dengan pengemasan kualitas jasa sedemikian rupa sehingga pengguna jasa tertarik. Cerita dari mulut ke mulut oleh pelanggan yang puas dapat membantu usaha suatu rumah sakit agar produk jasanya tetap bertahan dan tetap merebut segmen pasar yang baru. Unggulnya suatu jasa kesehatan sangat bergantung pada kesesuaian dengan bagaimana yang diharapkan atau yang diinginkan pelanggan dan keunikan kualitas jasa yang dikemas. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Untuk mengetahui sejauh mana tingkay kepuasan pasien, suatu organisasi jasa kesehatan atau rumah sakit penting untuk melakukan analisis kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan atau sebagai pelanggan rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah puskesmas masih kurang. Salah satu penyebabnya adalah kualitas layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat. Jika kita ingin

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, minat masyarakat harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian akan menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan masyarakat atau belum (Pohan 2007).

B. Impilkasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai hubungan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi Covid-19. Diharapkan penelitian dapat menjadi tambahan informasi bagi pembaca utamanya bagi mahasiswa STIKes Awal Bros dan menjadi usulan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan di Puskesmas, agar masyarakat yang hendak berobat jalan merasakan kepuasan akan pelayanan para tenaga medis serta staf puskesmas.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien memiliki keterbatasan sebagai berikut,

1. Jumlah responden hanya 99 orang, tentunya masih kurang untuk 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, sehingga bisa saja pasien menjawab sesuai dengan kualitas sebelum pandemi.