BAB IV
PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil penelitian dari beberapa peneliti dan hasil tersebut menampilkan persentase yang berbeda-beda.

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum

No	Peneliti	Kriteria	Persentase
1	Hardiyati, Asrinawaty, Ahmad Zacky Anwary	Puas Tidak puas	17.2% 82.8%
2	Abidin	Puas Tidak Puas	60,36% 39,64%

Berdasarkan hasil dari tabel 4.1 hanya ada satu jurnal yang membahas penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien secara umum.

Pada penelitian Hardiyati, Asrinawaty, Ahmad Zacky Anwary (2019) berdasarkan kepuasan pasien secara umum dari 100 responden 72 responden (82.8%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan BPJS sedangkan yang mengatakan paus terhadap pelayanan BPJS sebanyak 15 responden (17.7%).

Penelitian Abidin (2016) berdasarkan kepuasan pasien secara umum dari 185 responden 112 responden (60,36%) merasa puas terhadap pelayanan BPJS, sedangkan 73 responden (39,64%) merasa tidak puas terhadap pelayanan BPJS.

Komponen utama dan penting dari mutu pelayanan kesehatan salah satunya diukur dari tingkat kepuasan pasien. Apabila kinerja petugas kesehatan jauh lebih rendah dari harapan pasien maka pasien tidak puas dan apabola kinerja petugas layanan kesehatan sesuai dengan harapan maka pasien merasa sangat puas.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Perdimensi

Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi dari beberapa peneliti :

Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan PerDimensi

No	Peneliti	Variabel	Persentase
1	Hardiyati, Asrinawaty, Ahmad Zacky Anwary.	1. *Tangible* (bukti fisik)*:*	Baik: 25.3% Cukup: 52,9% Kurang: 21,8%
		2. *Reliability* (kehandalan)*:*	Baik: 24,1% Cukup: 21,8% Kurang: 54,0%
		3. *Responsiveness* (ketanggapan)*:*	Baik: 60,9% Cukup: 27,6% Kurang: 11,5%
		4. *Assurance* (Jaminan)*:*	Baik: 21,8% Cukup: 12,6% Kurang: 65,5%
		5. *Empathy* (empati)*:*	Baik: 31,0% Cukup: 41,4% Kurang: 27,6%
2	Abidin	*Reliability* (kehandalan)*:*	Baik: 60,54% Kurang baik: 39,46%
		1. *Responsiveness* (ketanggapan)*:*	Baik: 67,03% Kurang baik: 32,97%
		2. *Empathy* (empati)*:*	Baik: 53,51% Kurang baik: 46,49%

Rentang nilai kepuasan dapat diinterpretasikan puas jika didapatkan skor ≥ 50%, dan tidak puas jika didapatkan skor <50% (Azwar, 2009).

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Dimensi Kepuasan merupakan Pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Dimensi mutu kepuasan *reabiliti, responsivnes, asurens, emphaty, tangible* menurut (Walyani, 2015)

Penelitian Hardiyanti (2019) sesuai dengan pedoman tersebut yang menunjukkan bahwa kepuasan sesuai dengan 5 dimensi. Pada penelitian ini mempunyai kekurangan yaitu tidak membahas alasan kriteria perdimensi apakah pasien tersebut mendapat pelayanan cepat dan tanggap, ketepatan waktu pelayanan yang cepat atau lambat, pengetahuan petugas kesehatan tepat atau tidak, kemudahan untuk berkomunikasi serta perhatian yang tinggi dari petugas serta penampilan dan kelengkapan fasilitas seperti ruang perawatan yang nyaman atau tidak dan kelebihanya membahas 5 dimensi secara lengkap meliputi dimensi *reabiliti, responsivnes, asurens, emphaty, tangible*. Berdasarkan dimensi *reliability* menunjukkan bahwa sebanyak 47 responden (54%) mengatakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, 19 responden (21.8%) mengatakan cukup puas sedangkan sebanyak 21 responden (24.2%). mengatakan baik. Berdasarkan dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan baik sebanyak 47 responden (54%), responden yang mengatakan cukup sebanyak 24 responden (27.6%), sedangkan responden yang mengatakan kurang sebanyak 10 responden (11.5%). Pada dimensi *assurance* responden yang mengatakan kurang sebanyak 57 responden (65.6%), responden yang mengatakan cukup sebanyak 11 responden (12.6%), sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 19 responden (21.8%). Berdasarkan dimensi *empathy* 36 responden (41.4%) mengatakan cukup, 24 responden (27.6%) mengatakan kurang dan 27 responden (31.%) mengatakan baik. Pada dimensi *tangible* mayoritas responden yang mengatakan cukup sebanyak 46 responden (52.9%), responden yang mengatakan kurang sebanyak 19

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

responden (21.8%), sedangkan responden yang mengatakan baik sebanyak 22 responden (25.3%).

Pada penelitian Abidin (2016) memiliki kelebihan yaitu setiap dimensi dibahas secara detail pada dimesi *reliability* menjelaskan bahwa petugas kesehatan memberikan tindakan keperawatan secara betul dan sesuai dengan SOP Puskesmas Cempae, petugas juga memberikan tindakan pengobatan tepat waktu, informasi tindakan pengobatan yang diberikan mudah dimengerti dan sesuai dengan keluhan pasien, petugas senantiasa memperhatikan keselamatan pasien, serta dalam memberikan pelayan tidak memberlakukan diskriminasi atau membeda-bedakan pasien peserta BPJS yang ada di Puskesmas Cempae. Pada dimensi *responsivenes* dalam memberikan pelayanna keshatan petugas tanggap yang dapat dilihat dari ketanggapan petugas saat ada pasien masuk petugas kesehatan memberikan bantuan pelayanan walaupun tidak diminta pasien sebelum ada permintaan dari pasien, petugas selalu memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, membrikan nasihat-nasihat pada pasien dan tekun mendengarkan keluhan pasien. Dimensi *empathy* petugas diantaranya yaitu petugas sabar dalam menghadapi pasien, senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada pasien agar kuat dan optimis dapat sembuh, petugas ramah dan bersahabat pada pasien, dan selalu bertindak menenagkan pasien. Kekurangan penelitian ini hanya membahas berdasarkan tiga dimensi saja meliputi *reliability, responsiveness* dan *emphaty*.

Berdasarkan dimensi kehandalan responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 103 responden (55.67%) sedangkan untuk responden yang mengatakan baik namun merasa tidak puas sebanyak 9 responden (4.87%), total keseluruhan responden yang mengatakan baik sebanyak 112 responden (60.54%) sedangkan resonden yang mengatakan kurang baik namun merasa puas sebanyak 26 responden (14.06%), sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 44 responden (25.40%), sehingga jumlah keseluruhan responden

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

yang mengatakan kurang baik sebanyak 73 responden (39.46%). Berdasarkan dimensi ketanggapan responden yang mengatakan baik dan puas sebanyak 112 responden (60.54%), sedangkan responden yang mengatakan baik namun merasa tidak puas sebanyak 12 responden (6.49%), total keseluruhan responden yang mengatakan baik sebanyak 124 responden (67.03%). Responden yang mengatakan kurang baik namun merasa puas sebanyak 17 responden (9.19%), sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa tidak puas sebanyak 44 responden (27.78%), total keseluruhan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 61 responden (32.97%). Berdasarkan dimensi empat, responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 92 responden (49.73%), sedangkan responden yang mengatakan baik namun merasa tidak puas sebanyak 7 responden (3.78%), total keseluruhan responden yang mengatakan baik sebanyak 99 responden (53.51%). Responden yang mengatakan kurang baik namum merasa puas sebanyak 37 responden (20%), sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan tidak puas sebanyak 49 responden (26.47%), sehingga total keseluruhan responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 86 responden (46.49%).

Berdasarkan kedua jurnal di atas pasien puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran di puskesmas. Hasil literature review menunjukkan bahwa pada penelitian Hardiyati, Anwary (2019) sudah memenuhi aspek-aspek kepuasan pasien meliputi *Tangible, Reliability*, *Responsiveness, Assurance*, *Empathy,* sedangkan pada penelitain Abidin (2016) hanya membahas berdasarkan tiga dimensi saja meliputi dimensi *reliability, responsiveness* dan *emphaty*.

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA