

BAB IV

PEMBAHASAN

Menurut Fatrida & Saputra (2019) mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu cara meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit yaitu dengan cara memperhatikan kepuasan pasien yang diberi pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2013).

Pelayanan akan dikatakan baik oleh pasien jika jasa yang diberikan oleh pemberi pelayanan dapat sesuai dengan kebutuhan pasien sehingga pasien akan merasa puas. Ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya adalah waktu tunggu pasien ketika mendapatkan pelayanan. Waktu tunggu pasien dimulai dari pasien mendaftar hingga pasien mendapatkan pelayanan oleh pemberi asuhan. Menurut Nofriadi et al., (2019) waktu tunggu pasien merupakan komponen penting yang dapat menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu ≤ 60 menit. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien sangat nyata. Jika waktu tunggu terlalu panjang yang diberikan kepada pasien maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan kepada pasien tersebut, sedangkan dengan adanya waktu tunggu yang singkat atau tepat maka pelanggan akan merasa puas sehingga pasien akan memberi komentar yang baik terkait tempat pelayanan kesehatan tersebut (Fatrida & Saputra, 2019).

1. Mendeskripsikan Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

- a. Jurnal (Pratiwi & Sani, 2017) dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta.

Hasil penelitian terkait hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta menunjukkan bahwa secara umum pasien menyatakan puas (91,9%), kurang puas (8,1%), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan telah memberikan pelayanan yang baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta disebabkan karena petugas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan memberikan pelayanan dengan cepat. Pernyataan tersebut sesuai dengan jurnal (Dewi et al., 2020) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien yang cepat.

Dalam jurnal Pratiwi & Sani (2017) juga berpendapat bahwa baik buruknya pelayanan kesehatan juga tergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian diatas tentang waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien erat hubungannya karena perawat harus memberikan dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan kesehatan di Rumah Sakit. Jika waktu tunggu pelayanan yang diterima pasien cepat maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan lama maka pasien akan merasa tidak puas dan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan jurnal Ernawati et al., (2018) bahwa yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu tunggu pelayanan, jika pelayanan yang diterima oleh pasien cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu pelayanan pasien lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan

oleh petugas baik mulai dari pendaftaran sampai deri dokter agar mendapatkan pemeriksaan yang ada di poliklinik.

Indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien didukung oleh 5 faktor yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kelima faktor ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi rasa puas pasien yang harus diterapkan perawat dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Fatrída & Saputra, 2019) bahwa terdapat 5 jenis dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*) yaitu kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*Reliability*), kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*Responsiveness*), Pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*Empaty*). Waktu tunggu pelayanan pasien adalah salah satu aspek yang termasuk dalam indikator *responsiveness* yang dapat diartikan pelayanan yang cepat tanggap dan segera.

Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang cepat kemungkinan besar akan kembali menggunakan rumah sakit tersebut sebagai tempat periksa. Semakin banyak pasien yang periksa ke rumah sakit tersebut maka akan meningkatkan pendapatan atau perekonomian bagi rumah sakit.

- b. Jurnal (Mayasari, 2016) dengan judul Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015

Analisis hubungan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada 64 orang (91%) yang merasa puas pada pasien yang menunggu lebih dari 60 menit. Sedangkan pada responden yang menunggu kurang dari sama dengan 60 menit terdapat 46 orang (82,1%) yang merasa puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=1$, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu poliklinik dengan kepuasan

pelanggan. Hal tersebut belum sesuai dengan jurnal (Jannah et al., 2017) bahwa Kecepatan waktu pelayanan yang berkisar antara sedang sampai sangat cepat dan kepuasan pasien yang tinggi sesuai dengan hasil analisa hubungan uji korelasi Spearman dengan nilai signifikansi 0,037 ($p < 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara kecepatan waktu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSGM Universitas Jember. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Waktu pelayanan merupakan salah satu bagian dari mutu pelayanan yaitu *responsiveness*.

Dalam penelitian ini meskipun waktu tunggu lama, akan tetapi pasien merasa puas karena sudah memiliki pengalaman sebelumnya bagi pasien sudah pernah berobat atau dirawat sehingga sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa. Kepuasan pada aspek komunikasi pada konsultasi sangat mempengaruhi aspek lain dari interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan jurnal (Ningsih, 2018) bahwa dengan melakukan penjelasan medis yang baik terhadap pasien dapat mengurangi sedikit rasa sakit yang diderita oleh pasien sehingga keahlian komunikasi di dalam konsultasi adalah suatu faktor penting untuk kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka mereka akan memakai terus-menerus jasa dokter pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak.

Hasil analisis hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pelanggan diperoleh bahwa ada 64,7% yang merasa puas pada mereka yang merasa pelayanan administrasi rumah sakit buruk. Dan 87,1% responden yang merasa pelayanan administrasi rumah sakit baik yang merasa puas. Hasil uji

statistik diperoleh nilai $p=0,008$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian, pelayanan yang melibatkan administrasi pasien ditangani dengan segera, dan tidak berbelit-belit. Pasien pun mudah dalam membutuhkan informasi melalui telepon. Pernyataan tersebut sesuai dengan jurnal (Maulana et al., 2019) bahwa berdasarkan hasil perhitungan *Chi Square* diperoleh $\text{sig} (0,000) < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya waktu tunggu pendaftaran yang lama mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, faktor penyebab lama waktu tunggu pendaftaran yaitu pasien tidak membawa kartu berobat dan pasien lupa membawa kartu identitas. Serta faktor lain penyebab lama waktu tunggu dikarenakan komputer error, jaringan off-line, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak *filing*, dan waktu tunggu pasien yang lama akan berpengaruh pada pasien berikutnya.

Dari hasil penelitian RSIA AMC Metro menurut pasien sudah cukup bersih dan rapih, lokasi RS yang tidak dipinggir jalan utama membuat suasana yang nyaman dan tidak bising. Akses yang mudah dicapai juga merupakan salah satu nilai jual bagi RSIA AMC. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Ningsih, 2018) bahwa terdapat hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,001 (<0,05)$. Ketidakpuasan pelayanan dari sarana dan prasarana rumah sakit dapat berasal dari kebersihan ruangan tunggu, dan ketersediaan ruangan tunggu yang nyaman.

2. Mendeskripsikan Perbandingan Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Poliklinik Kebidanan Di Rumah Sakit Dari Berbagai Jurnal.

Pada kedua jurnal yang sudah dianalisis terdapat persamaan pada bagian tujuan yaitu untuk menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Jurnal (Pratiwi & Sani, 2017) menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dan peneliti melakukan

pengambilan data dengan teknik *purposive sampling*. Akan tetapi pada jurnal (Mayasari, 2016) menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang (*cross sectional*), dan peneliti melakukan pengambilan data dengan cara survey kuesioner TQS (*Total Quality Service*).

Berdasarkan analisis, kedua jurnal bisa menggunakan jenis penelitian kualitatif dan melakukan pengambilan data dengan wawancara pada informan, sehingga peneliti bisa mendapatkan ide atau gagasan yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien berdasarkan jawaban informan.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA