

BAB V PEMBAHASAN

A. Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

Berdasarkan lima jurnal penelitian di Rumah sakit menunjukkan bahwa hasil penelitian pada jurnal 1 yaitu berkisar 3,31 % atau dalam kategori cukup puas dari dimensi bukti fisik atau bukti langsung (*Tangible*) (Arifah Purwa Ningsih dkk, 2020). Jurnal 2 dalam setiap dimensi menyatakan kurang puas (Vivi Yanti Azwar dkk, 2018). Jurnal 3 berkisar 72,4% terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Mega Dewi dkk, 2017). jurnal 4 dalam setiap dimensi menyatakan puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Irianto dkk, 2020). Jurnal 5 berkisar 81% dari 47 responden menyatakan puas pada setiap dimensi (Jennie Kristina dkk, 2018). Hal ini dapat disimpulkan bahwa beberapa jurnal yaitu jurnal 1,3,4,5 menyatakan dalam setiap dimensi sudah sangat puas dan cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dengan PERMENKES Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Dilingkungan Kementerian Kesehatan Pasal 9 ayat c bahwa petugas pendaftaran wajib memberikan informasi antrian yang jelas kepada penerima pelayanan, dan berkomunikasi secara ringkas, jelas, dan berempati dengan penerima pelayanan Kesehatan termasuk dengan keluarga pasien atau pengantar. Sedangkan pada jurnal 2 menyatakan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan pedoman.

B. Penyebab Ketidakpuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (Fandy Tjiptono, 2015). Hasil penelitian pada jurnal menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat dari faktor *reliability* yaitu:

- a. Terdapat masalah kekurangan dokter pada pelayanan, keterlambatan kedatangan dokter (diatas jam 11 siang) dan telah ditetapkan dan disepakati paling lama jam 10:00 WIB, hal itu disebabkan faktor beban kerja, jarak domisili dokter (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggrainigrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa telah menjadi keharusan disetiap layanan kesehatan yang ada untuk menjadi kualitas layanan prima sebagai hasil akhir dari produk kesehatan yang ditawarkan. Setiap unit pelayanan dan manajemen rumah sakit telah ditentukan SPM sebagai acuan standar pelayanan yang harus terpenuhi, salah satu indikator SPM rawat jalan yang berhubungan dengan waktu tunggu adalah lama waktu tunggu lebih dari 60 menit.
- b. Memberikan pelayanan dengan tidak cepat, tidak tepat (akurat), dan tidak memuaskan, masih terdapat petugas yang memberikan informasi berbelit-belit (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah, 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggrainigrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini tidak sejalan dengan teori (Maya Dewi, Tita, Achmad, Rudijanto 2017) yang menyatakan bahwa bahwa sebagai pemberi pelayanan kesehatan seharusnya memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang telah ditawarkan secara akurat dan terpercaya, prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang baik dan bermanfaat tidak berbelit-belit, pelayanan yang tepat waktu.

2. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat atau ke tanggapan

(Fandy Tjiptono, 2015). Hasil penelitian pada jurnal menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu : terkait dengan ruangan yang sempit termasuk ruang tunggu, waktu tunggu pelayanan obat di apotek lebih dari 30 menit sampai 1 jam, dan lamanya proses kedatangan status pasien dari loket pendaftaran (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah, 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggraingrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini tidak sejalan dengan teori Fitriah dkk (2016) yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat dibagi menjadi dua, yaitu obat jadi standar waktu maksimal 30 menit dan obat racikan dengan standar waktu maksimal 60 menit, dan sejak pasien meletakkan resep hingga proses entri dilakukan dibutuhkan waktu rata-rata 20 menit pada saat jam sibuk, sedangkan proses entri resep sendiri membutuhkan waktu 2 menit.

3. *Assurance*

Assurance merupakan kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan (Fandy Tjiptono, 2015). Hasil penelitian pada jurnal menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu : dibagian tempat parkir yang keamanannya perlu ditingkatkan, dan untuk kenyamanan mungkin masih perlu untuk perhatian lagi terutama pada hari-hari tertentu yang memiliki antrian panjang (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah, 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggraingrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 2 Ayat i yaitu menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, Wanita

menyusui, anak anak, lanjut usia, dan harus memberikan informasi yang jelas, benar, jujur, mengenai hak dan kewajiban pasien.

4. *Empathy*

Empathy merupakan pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2015). Hasil penelitian pada jurnal menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu : Dalam menyerahkan obat ke pasien petugas apotik tidak menjelaskan secara langsung dosis dan aturan obat pada pasien, petugas masih asik sendiri dengan kkegiatannya tidak memperdulikan pasien, penyampaian informasi langsung tergantung situasi dan kondisi, misalnya bila pasiennya lansia atau jenis obat yang beda aturan pakainya, misalkan sebelum makan atau malam saja, pagi saja (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah, 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggrainingrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 2 Ayat i yaitu menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, Wanita menyusui, anak anak, lanjut usia, dan harus memberikan informasi yang jelas, benar, jujur, mengenai hak dan kewajiban pasien.

5. *Tangible*

Tangible merupakan penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan, dan alat-alat komunikasi (Fandy Tjiptono, 2015). Hasil penelitian pada jurnal menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat yaitu : masalah kenyamanan ruang tunggu diloket pendaftaran, gedung poliklinik dan apotek, tidak terdapat informasi alur dan petunjuk arah layanan di rumah sakit, begitu juga jadwal kunjungan dokter juga tidak terpampang, baik diloket pendaftaran maupun

dipoliklinik rawat jalan (Arifah Purwa Ningsih, Rudyansah, 2020), (Vivi Yanti Azwar, 2018), (Maya Dewi Hanggrainingrum, Tita Hariyanti, Ahmad Rudijanto, 2017), (Irianto, C.Sri Hartati, Soenarmi, 2020), (Jennie Kristina, Tavip Dwi Wahyudi, Wahidyanti Rahayu H, 2018). Hal ini tidak sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Pasal 2 Ayat i yaitu menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat. Wanita menyusui, anak anak, lanjut usia, dan harus memberikan informasi yang jelas, benar, jujur, mengenai hak dan kewajiban pasien.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA