

## BAB V PEMBAHASAN

### A. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator *Tangible*

Tingkat kepuasan pasien merupakan kompetensi petugas yang berupa keterampilan, kemampuan, penampilan petugas untuk akses dalam pelayanan yang tidak terhalang oleh aspek demografi, sosial, ekonomi, budaya (Zulfiana dan Ernawati 2013). Bukti fisik atau *tangible* tersebut merupakan indikator pertama dari mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011) bukti fisik atau *tangible* dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil dari kelima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut menurut indikator *tangible* pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019), jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) dan jurnal 4 Irianto et al. (2020) memiliki kesamaan yaitu responden/pasien pada pelayanannya merasa puas terhadap bukti fisik di Rumah Sakit seperti kenyamanan dan kebersihan serta kelengkapan alat-alat medis tetapi pada jurnal 2 sangat penting menambahkan fasilitas tambahan yang menarik seperti TV dan koran/majalah, hal tersebut sangat penting karena dapat berpengaruh pada kepuasan pasien dan dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) tidak menjelaskan terkait aspek apa saja yang dinilai tetapi hanya menjelaskan hasil presentase kepuasan pasien. Pada jurnal 5 memiliki perbedaan dari ke empat jurnal yang di *review*, perbedaannya dari hasil pengukurannya responden menganggap bahwa indikator *tangible* sebagai kategori sedang yang dijelaskan dengan hasil rata-rata dari aspek fasilitas tunggu petugas dan pasien dalam keadaan baik.

Berdasarkan semua jurnal yang telah di *review* dapat disimpulkan bahwa semua telah menerapkan mutu pelayanan kesehatan pada indikator *tangible* yang sudah dijelaskan dalam buku (Bustami MS 2011) tentang bukti fisik atau *tangible* dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan, namun masih terdapat beberapa kendala pada indikator *tangible*/bukti fisik tersebut. Kendalanya adalah kurang lengkapnya fasilitas kesehatan di ruang tunggu pasien, hal tersebut dapat mengakibatkan pasien merasa kurang puas. Dalam hal ini perlu adanya peningkatan dalam fasilitas kesehatan seperti di tambahkan TV dan koran/majalah di ruang tunggu agar pasien tidak merasa bosan ketika menunggu antrian terlalu lama, jika fasilitas pelayanan kesehatan terpenuhi maka dapat meningkatkan kualitas pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### **B. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator *Responsiveness***

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Wagiran & Apriliyanti 2019). Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.

Berdasarkan hasil dari kelima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut menurut indikator *responsiveness* pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019) dan jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) dan jurnal 4 Irianto et al. (2020) memiliki kesamaan dalam aspek penilaian kepuasan yaitu pada aspek kecepatan dan ketanggapan pada saat memberikan informasi kepada pasien sudah baik sehingga pasien tersebut merasa puas kepada petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, selain itu masih terdapat jurnal yang tidak menjelaskan terkait

aspek yang dinilai dalam kepuasan pasien tetapi hanya menjelaskan hasil presentase kepuasan dari indikator *responsiveness* yaitu pada jurnal 2 Rudiansyah (2020). Pada jurnal 5 memiliki perbedaan dari ke empat jurnal yang di *review*, perbedaannya dari hasil pengukurannya responden menganggap bahwa indikator *responsiveness* sebagai indikator dengan kategori sedang yang dijelaskan dengan hasil rata-rata dari aspek ketanggapan petugas kepada pasien sudah baik sehingga pasien merasa puas

Berdasarkan semua jurnal yang di *review* dapat disimpulkan bahwa semua telah menerapkan mutu pelayanan kesehatan pada indikator *responsiveness* dengan pelayanan yang baik dan sudah sesuai dengan teori yang sudah dijelaskan dalam buku Bustami MS (2011) tentang daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dari kelima jurnal yang di *review* dari hasil pengukuran kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 yang mencapai 64% puas, 36% tidak puas, hal tersebut dijelaskan dari aspek ketanggapan, kecekatan, kecepatan petugas dalam melayani pasien, hal tersebut pada pelayanan kesehatan menjadi faktor utama yang menyebabkan pasien menggunakan pelayanan di Rumah Sakit.

### **C. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator *Assurance***

Tingkat kepuasan pasien merupakan kompetensi petugas berupa keterampilan, kemampuan pada pelayanan kesehatan yang tidak terhalang dari aspek demografi, sosial, ekonomi, budaya (Zulfiana dan Ernawati 2013). Pada penjelasan dari Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011) *assurance* merupakan karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Indikator *assurance* atau jaminan tersebut merupakan indikator dari mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil dari ke lima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut berdasarkan indikator *assurance* pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019) dan jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) dan jurnal 5 memiliki kesamaan yaitu pasien merasa puas pada pelayanan kesehatan terhadap indikator jaminan di Rumah Sakit seperti pada aspek perilaku, kesopanan dan jaminan keamanan yang diberikan petugas kepada pasien tetapi pada jurnal 4 pada aspek keamanan dan kenyamanan masih perlu perhatian lagi terutama pada hari-hari tertentu yang memiliki antrian panjang. Pada jurnal 2 dalam pengukuran kepuasan tidak menjelaskan terkait aspek yang dinilai tetapi hanya menjelaskan hasil presentase kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

Berdasarkan semua jurnal yang di *review* dapat disimpulkan bahwa semua telah menerapkan mutu pelayanan kesehatan pada indikator *assurance* (jaminan) yang sudah dijelaskan dalam buku Bustami MS (2011) tentang jaminan merupakan karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya serta bebas dari risiko keragu-raguan. Dari semua jurnal hasil pengukuan kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 (Wagiran & Apriliyanti 2019) yaitu 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan tidak puas, kemudian untuk kepuasan terendah terdapat pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) yaitu 6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, dan 0% sangat tidak puas tetapi pada jurnal tersebut tidak dijelaskan aspek-aspek apa saja yang dinilai. Setiap Rumah Sakit harus memberikan keyakinan atau jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien, hal tersebut jika tidak terpenuhi dalam pelayanan kesehatan maka dapat mempengaruhi pada jaminan mutu kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### **D. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator *Reliability***

Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien

membandingkan dengan apa yang dirasakan (Wagiran & Apriliyanti 2019). Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.

Berdasarkan hasil dari ke lima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut menurut indikator *reliability* pada jurnal 1(Wagiran & Apriliyanti 2019) dan jurnal 4 Irianto et al. (2020) memiliki kesamaan yaitu dalam hasil pengukuran penilaian pada kepuasan pasien berdasarkan aspek kehandalan dan keterampilan petugas dalam melayani pasien sudah baik sehingga pasien tersebut merasa puas tetapi pada jurnal 4 masih terdapat beberapa yang perlu diperbaiki seperti pada keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja tetapi harus diberikan kepada semua pasien yang datang karena hal tersebut dapat mempengaruhi pada mutu kepuasan pasien di Rumah Sakit. Pada jurnal 3 dari hasil pengukuran pada aspek kecepatan petugas dalam pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa pasien merasa setuju dan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pada jurnal 5 dari hasil penilaian kepuasan terdapat perbedaan dari ke empat jurnal yang di *review*, perbedaannya yaitu dari responden menganggap bahwa indikator *reliability* sebagai kategori sedang yang dijelaskan dengan hasil rata-rata dari aspek waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan dari ke lima jurnal yang di *review* dapat disimpulkan bahwa setiap Rumah Sakit sudah memuat penilaian yang sesuai dengan teori yang digunakan yaitu dalam buku Bustami MS (2011) yang menjelaskan *reliability* adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat(akurat) dan memuaskan . Indikator *reliability* dengan kepuasan pasien dari semua jurnal yang di *review* untuk kepuasan tertinggi terdapat pada jurna 1 (Wagiran & Apriliyanti 2019) yaitu 62% puas dan 38% tidak puas, kemudian untuk kepuasan terendah terdapat pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) yaitu 10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas,

51% kurang puas, 0% sangat tidak puas tetapi pada jurnal tersebut tidak dijelaskan aspek-aspek apa saja yang dinilai. Setiap Rumah Sakit harus memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Hal tersebut jika tidak terpenuhi dalam pelayanan kesehatan maka dapat mempengaruhi pada reliabilitas mutu kepuasan pasien di Rumah Sakit.

#### **E. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dari Berbagai Jurnal Berdasarkan Indikator *Empathy***

Tingkat kepuasan pasien merupakan kompetensi petugas yang berupa keterampilan, kemampuan, penampilan petugas untuk akses dalam pelayanan yang tidak terhalang oleh aspek demografi, sosial, ekonomi, budaya (Zulfiana dan Ernawati 2013). Pada penjelasan dari Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011) tentang *emphaty* yaitu karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian-perhatian terhadap para pelanggan/pasien serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan/pasien.

Berdasarkan hasil dari ke lima jurnal yang di *review* pada penelitian *literature review* tersebut menurut indikator *emphaty* pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019), jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) dan jurnal 4 Irianto et al. (2020) memiliki kesamaan yaitu pada aspek komunikasi dalam memberikan informasi kepada pasien sudah jelas dan baik sehingga pasien merasa puas. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) tidak menjelaskan terkait aspek yang dinilai tetapi hanya menjelaskan hasil presentase kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pada jurnal 5 memiliki perbedaan dari semua jurnal yang di *review*, perbedaannya terdapat pada hasil penilaian kepuasan menjelaskan bahwa responden menganggap pada indikator *emphaty* sebagai kategori sedang dan diatas rata-rata.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), *emphaty* dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan dapat berupa kemudahan

dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian-perhatian terhadap para pelanggannya serta memahami kebutuhan dari pelanggan. Setiap Rumah Sakit sudah memuat penilaian yang sesuai dengan teori. Pada indikator *emphaty* dengan kepuasan pasien dari semua jurnal yang di *review* untuk kepuasan tertinggi terdapat pada jurnal 1 (Wagiran & Apriliyanti 2019) yaitu 55% puas dan 40% tidak puas, hal tersebut menunjukkan bahwa perhatian petugas kepada pasien sudah baik, kemudian untuk kepuasan terendah terdapat pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) yaitu 10% sangat puas, 19% puas, 31% cukup puas, 40% kurang puas, dan 0% sangat tidak puas, tetapi pada jurnal tersebut tidak menjelaskan aspek-aspek apa saja yang dinilai. Setiap Rumah Sakit harus memberikan pelayanan dengan kepedulian yang penuh terhadap pasien hal itu sangat penting agar pasien tersebut merasa bahwa petugas dapat merasakan yang pasien rasakan, hal tersebut jika tidak terpenuhi dalam pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi pada mutu kepuasan pasien di Rumah Sakit.