BAB V

PEMBAHASAN

A. Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Rumah Sakit

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap artikel, ditemukan ada beberpa artikel yang menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat jalan sudah sesuai yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Dalam Permenkes No 129 tahun 2008 disebutkan bahwa standar untuk indikator kepuasan pelanggan pada pelayanan rawat jalan adalah ≥ 90%.

Dari 5 artikel yang di-*review*, hanya terdapat 2 artikel yang menyebutkan hasil penelitian bahwa angka persentase kepuasan pasien rawat jalan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu ≥ 90%. Penelitian yang dilakukan oleh Sondari (2017) menyebutkan hasil rata – rata kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayana rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes sebesar 91,3% dan penelitian yang dilakukan oleh Masyayu (2018) menyebutkan hasil penelitian yaitu 99% responden merasa cukup puas dan 1% responed merasa puas. 2 artikel tersebut menunjukan hasil yang sudah sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam Permenkes No 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Dalam Penelitian Ramadhani (2019) menyebutkan hasil rata-rata persentase kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan sebesar 40,8%. Angka tersebut belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh Permenkes. Bahkan dapat dikatakan bahwa hasil penelitian angka persentase kepuasan pasien tersebut masih berada dibawah angka persentase 50%. Sejalan dengan penelitian Ramadhani (2019), penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dkk (2019) juga menunjukan hasil angka persentase kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Sekayu sebesar 47,7% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Menurut Pohan (2013), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandikan dengan apa yang diharapkannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa angka persentase kepuasan yang merupakan representasi dari perasaan puas pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. angka persentase yang rendah atau bisa dikatakan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan se- baliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Sesuai dengan apa yang disebutkan oleh Bagus (2010), Menurut Bagus (2010) Kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi.

B. Dimensi Mutu Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN

Berdasarkan 5 artikel yang telah di-*review*, dimensi mutu kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

   Dari hasil review kelima artikel mengenai kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di rumah sakit, terdapat 2 artikel yang menyatakan hasil persentase kepuasan dalam dimensi kehandalan kurang dari dari 50%. Penelitian yang dilakukan oleh Sondari (2017) menyebutkan bahwa rata – rata persentase tingkat kesesuaian dimensi kehandalan sebesar 88,3%. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Masyayu (2018) menyebutkan angka persentase diatas 50% yaitu sebesar 100% responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi kehandalan pada mutu kualitas pelayanan.

   Dalam penelitian Ramadhani (2019) dan Ratnasari dkk (2019) menyebutkan angka persentase kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan masih dibawah angka 50% yaitu hasil dari Ramadhani (2019) sebesar 34,7%

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

dan hasil dari Ratnsari dkk (2019 sebesar 45,% menyatakan puas terhadap kualitas mutu pada dimensi kehandalan.

Menurut Parasuraman (2006), kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dengan akurat dan memuaskan. Janji ditepati sesuai jadwal, dan diagnosanya terbukti akurat. Hal ini menunjukan bahwa angka persentase kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal.

Dalam penelitian Sondari (2017), kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan cenderung dipengaruhi oleh waktu pasien mendapat pelayanan. Pasien merasa kurang puas karena waktu pelayanan yang cukup lambat. Sejalan dengan penelitian Sondari (2017), penelitian Masyayu (2018) juga menyatakan hal demikian bahwa pasien cenderung lebih puas apabila waktu pelayanan tidak lambat dan pasien cepat diberikan pelayanan. Pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien JKN karena setiap pasien menginginkan masalah kesehatannya cepat dan segera diatasi seperti yang disampaikan Kuntjoro (2005) bahwa harapan utama saat pasien datang ke rumah sakit adalah kesembuhan dari penyakit yang diderita.

Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan cenderung dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2013) yang berjudul Evaluasi Kualias pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJD di RSUD Panembahan Senopati Bantu yang menyatakan bahwa pasien merasa puas pelayanan karena pelayanan dilakukan secara bagus, profesional, dan cepat.

2. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dalam penelitian Ramadhani (2019) menyatakan bahwa 52% responden menyatakan kualitas mutu dalam dimensi bukti fisik dalam kategori baik. Penelitian Sondari (2017) menyatakan angka rata – rata persentase tingkat kesesuaian pada dimensi bukti fisik sebesar 90,1%. Sedangkan dalam penelitian Ratnasari dkk (2019) menyatakan dimensi mutu kepuasan pasien pada bukti fisik sebesar 54,3% menyatakan puas.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Menurut Parasuraman (2006), bukti fisik yaitu fasilitas fisik, pegawai dan perlengkapan, serta penampilan personil. Apabila rumah saki memiliki fasilitas fisik yang kurang memadai maka hal ini dapat menghambat pasien sehingga menimbulkan rasa kekecewaan pada pasien. Angka persentase kepuasan pasien dari kelima artikel tersebut lebih dari 50% pada dimensi bukti fisik. Angka yang bagus dapat disebabkan karena fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit sudah memadai serta kebersihan pada fasilitas.

Sejalan dengan penelitian Sri (2016) berjudul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon mengatakan bahwa pelayanan pada dimensi bukti fisik pada puskesmas tersebut berada dalam kategori puas. Pasien merasa puas dengan kebersihan lingkungan yang ada pada puskesmas tersebut.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman (2006), Ketanggapan adalah respon atau kesigapan dalam meningkatkan kecepatan pelayanannya serta kemampuan untuk membantu pasien agar merasa nyaman di suatu rumah sakit. Dimensi ini juga dapat menunjukan kesiapan pekerja untuk melayani pasienserta dapat menunjukan kesanggupan untuk membanu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, dan tanggap terhadap keinginan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Sondari (2017) menyebutkan angka rata-rata persentase tingkat kesesuain kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan sebesar 92,2%. Ini berarti pasien sudah merasa puas terhadap dimensi ketanggapan. Dalam penelitian ini angka kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan dipengaruhi oleh petugas yang tanggap terhadap pasien.

Hal serupa diungkapkan dalam penelitian Ratnasari dkk (2019) yang menyatakan pada dimensi *Responsiveness* atribut petugas pendaftaran merespon secara cepat dan tanggap menjadi malasah yang menjadi prioritas

perbaikan. Dalam penelitian ini disebutkan angka persentase kepuasan pasien dalam dimensi ketanggapan (*responsivenes*) sebesar 47%

Menurut Sugiarti dalam Nur Alam (2010), tingkat kepekaan yang tinggi terhadap pelayanan perlu diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Kepastian pelayanan merupakan bentuk layanan langsung dalam membantu pasien. kesigapan petugas kesehatan sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan meningkat

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Menurut Supranto (2011) dimensi jaminan berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Rumah sakit dapat dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, ketrampilan dan pengetahua personel medis, jaminan dan kepercayaan terhadap pelayananyang diberikan, serta jaminan kenyaman pasien dalam menerima kesopanan dan keramahtamahan oleh petugas kesehatan.

Dalam penelitian Masyayu (2018) menyatakan bahwa sebanyak 53 orang menyatakan kurang puas dan sebanyak 31 orang mengatakan cukup puas terhadap aspek pelayanan yang sopan dan ramah. Pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan terutama perawat yang bekerja kurang ramah terhadap pasien. pasien merasa perawat sering menunjukan wajah kesal jika pasien terlalu banyak bertanya kepada perawat tersebut

Masalah ramah dan sopan juga diutarakan dalam penelitian Ratnasari dkk(2019). Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa angka kepuasan pasien dalam dimensi *Assurance* sebesar 43% merasa puas terhadap pelayanan. Penelitian tersebut menyatakan pada dimensi *Assurance* atribut perawat ramah dan sopan dalam melayani pasien menjadi prioritas perbaikan sehingga rumah sakit belum dapat dikategorikan meyakinkan pasien.

Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pasien mempengaruhui angka kepuasan pasien. seperti yang disebutkan dalam

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

penelitian Sondari (2017) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan sebesar 92,7%. Hal ini menunjukan bahwa pasien JKN sudah merasa puas terhadap dimensi jaminan. Pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Menurut Parasuraman(2006), empati adalah pengetahuan, kemampuan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

Dalam penelitian Sondari (20170 disebutkan bahwa pada dimensi *Emphaty* diketahui bahwa rata-rata persentase tingkat kesesuainnya adalah 93%. Hal ini menunjukan pasien JKN merasa puas terhadap empati yang diberkan. Kepuasan pada dimensi ini disebabkan pasien JKN merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak memandang status sosial dan dilakukan dengan adil.

Penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari dkk (2019) menunjukan angka persentase kepuasan pasien yang cukup rendah pada dimensi empati. Angka yang ditunjukan sebesar 41,75 menyatakan puas. Dalam penelitian ini disebutkan bahwa memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan, perawat melayani dengan sabar dan penuh perhatian perlu diperbaiki.

Dalam penelitian Masyayu (2018) menyebutkan hasil dari 100 responden pasien rawat jalan peserta JKN menunjukan 82 (82%) pasien mengatakan cukup puas dan sebanyak 18 (18%) pasien mengatakan puas terhadap pelayanan pada dimensi empati. Pasien merasa puas dengan pelayanan karena sikap dokter dalam memberikan perhatian terhadap keluhan yang dirasakan pasien, serta pasien juga merasa tidak ada perbedaan pandangan status sosial yang mereka rasakan saat menjalani perawatan atau saat mendapat pelayanan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN