

BAB V

PEMBAHASAN

A. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *responsiveness*

Daya tanggap berkaitan dengan kemampuan dan kemauan tenaga kesehatan untuk membantu, memberikan jawaban, dan memberikan informasi yang memadai kepada pasien (Maninjaya, 2015). Diantara dimensi respon, persentase tertinggi terdapat pada majalah 5 dengan tingkat kepuasan sebesar 88,7%, sedangkan persentase kepuasan terendah terdapat pada buku 4 dengan tingkat kepuasan tinggi sebesar 16,7%.

Menurut hasil analisis pada buku tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan cepat dan efisien dari segi kinerja. Hal ini sangat penting, jika keluhan pasien tidak segera ditanggapi, keluhan penyedia layanan akan hilang dan tidak dapat diubah. Sedangkan jika ketidakpuasan dapat direspon dengan cepat, kemungkinan besar pasien akan merasa puas (Aprilliyanti & Wagiran, 2019).

B. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *reliability*

Dimensi ini berkaitan dengan profesional Puskesmas yang memberikan layanan yang akurat dan terpercaya, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak terlalu menjanjikan, dan menepati janji (Minanjaya, 2015). Dari segi kepercayaan, persentase tertinggi dicapai pada majalah 3 dengan tingkat tinggi sebesar 84%, sedangkan kepuasan terendah pada majalah 4 dengan tingkat tinggi sebesar 16,7%.

Kepuasan atas kepercayaan harus lebih ditingkatkan, terutama bagi petugas registrasi untuk memuaskan pasien. Kepuasan pasien mempengaruhi kualitas rumah sakit. Menurut Irlandi (2019), pemberian layanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pasien yang mempengaruhi kesediaan pasien untuk kembali ke institusi yang memberikan layanan kesehatan yang baik.

Pasien akan selalu memilih layanan kesehatan di tempat dimana layanan kesehatan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pasien. Layanan kesehatan yang tidak memenuhi kebutuhan pasien harus mempunyai ide bagi organisasi layanan kesehatan untuk berusaha memenuhinya.

C. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *assurance*

Dimensi ini mencerminkan pengetahuan dan asuhan tenaga kesehatan serta profesional untuk memberikan kepercayaan kepada pasien. Ini termasuk kapasitas organisasi perawatan kesehatan, keramahan pasien, dan keselamatan kerja mereka. Tujuan rasa aman adalah perasaan pasien bahwa dirinya bebas dari bahaya, ancaman, dan keraguan (Maninjaya, 2015). Pada dimensi identitas, persentase tertinggi terdapat pada Jurnal 5 dengan kepuasan 82,3%, sedangkan persentase kepuasan terendah terdapat pada Buku 4, yaitu 16,7%. Menurut hasil analisis lima jurnal, dapat disimpulkan bahwa dimensi penerimaan disini adalah sikap petugas kesehatan yang mampu membangun kepercayaan pada rumah sakit sehingga dapat menciptakan keselamatan bagi pasien. Jika keamanan dijaga di rumah sakit, kepuasan pasien dengan ukuran yang dapat diterima akan dijamin.

Pada jurnal 5 pasien mengapresiasi positif petugas registrasi yang memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan. Kepuasan pasien kepada jaminan berkenaan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien kepada institusi dan menciptakan rasa aman bagi pasien. Rumah sakit yang memberikan jaminan layanan dan fasilitas, akan lebih disukai oleh pasien (Husin & Noortuty, 2020).

D. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit berdasarkan dimensi *empathy*

Relevansi berikut ini berkorelasi dengan perawatan atau kepedulian kepada pasien yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dimensi ini juga mencerminkan keterampilan petugas kesehatan dalam memahami perasaan pasien seolah-olah petugas telah bertemu dengannya (Maninjaya, 2015).

Pada dimensi empati, persentase tertinggi diperoleh pada majalah 3 dengan tingkat tinggi sebesar 84%, sedangkan persentase kepuasan terendah terdapat pada jurnal 4, yaitu 16,7%. Menurut hasil telaah lima jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam arti, layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien adalah yang terpenting dalam perawatan gedung, karena sangat penting untuk merawat pasien. Penting bagi pasien untuk merasa bahwa staf medis dapat mendengar apa yang benar-benar mereka butuhkan, sehingga mereka merasa nyaman.

Empaty terkait dengan penilaian pasien menurut sikap sopan dan ramah, penuh perhatian, serta memahami permasalahan pasien. Kepuasan pasien kepada layanan di bagian registrasi mencapai 84%. Kepuasan pasien di TPPRJ tidak terlepas dari respon yang ditunjukkan petugas registrasi yang memberikan layanan dengan sikap sopan, menghargai dan bertutur kata ramah serta tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Empathy oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas layanan yang dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki petugas tidak membedakan pasien satu dengan pasien lainnya. Hal ini seiring dengan penelitian Husin & Noortuty (2020), menjelaskan bahwa dimensi empati sangat terkait dengan kepedulian kepada keluhan pasien, kepedulian kepada kebutuhan dan keinginan pasien, tidak ada perbedaan dalam memberikan layanan kepada semua pasien dan kesan simpatik dari dokter dan petugas kepada pasien. Penilaian pasien kepada layanan registrasi dapat digunakan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan kepada pasien. Ungkapan kepuasan yang disampaikan pasien dapat menjadi bukti mutu layanan yang diberikan pada instansi tersebut.

**E. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit
berdasarkan dimensi *tangible***

Relevansi berikut ini berkorelasi dengan mempengaruhi penampilan fasilitas, peralatan dan staf di fasilitas layanan kesehatan. Karena layanan tidak dapat diamati secara langsung, pasien sering merujuk pada kejadian yang diamati secara langsung tentang layanan dalam proses evaluasi

(Muninjaya, 2015).

Pada dimensi konkret, persentase tertinggi dicapai pada Jurnal 3 dengan kepuasan 84%, sedangkan persentase kepuasan terendah terdapat pada Jurnal 4, yaitu 16,7%. Menurut hasil review, dapat disimpulkan bahwa jelas untuk membuat pasien nyaman dalam mengimpementasikan klinik, sangat penting untuk menambah tempat yang lebih menarik seperti menyediakan TV di ruang tunggu, atau membaca seperti koran/majalah, karena menjadi penghalang bagi mereka yang mengurus jenazah di rumah sakit.

Bukti fisik (*tangible*) terkait dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan petugas yang ada di unit TPPRJ hingga penampilan petugas yang ada. Bukti fisik menjadi penting karena apa yang dilihat dan dirasakan dapat mengubah persepsi pasien. Kepuasan pasien kepada dimensi *tangible* (bukti langsung) dapat mencapai 84%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas dan penampilan fisik di bagian registrasi adalah baik. Kepuasan pasien pada konteks ini terkait pada daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan petugas. Rumah sakit sebagai salah satu industri layanan dinilai secara *tangible* dari aspek kondisi interior dan eksterior ruangan yang ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan ruangan/gedung, kerapihan dan kebersihan petugas, serta kecanggihan peralatan yang ada. Hasil riset berikut sesuai dengan penelitian Husin & Noortuty (2020), bahwa sebagian besar pasien menilai mutu layanan *tangible* dari aspek fasilitas fisik. Menelaah pada hal tersebut maka rumah sakit perlu memperhatikan pemeliharaan dan peningkatan mutu fasilitas agar terus mampu memberikan kenyamanan kepada pasien.