

BAB V

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang diambil 76 berdasarkan jenis kelamin menunjukkan, bahwa responden perempuan jumlahnya lebih banyak, yaitu sebesar 44 orang (57,9%). Data penduduk dari sensus Timor Leste tahun 2015 pada kecamatan Baucau jumlah penduduk sebanyak 123.203 jiwa yang terdiri dari 61.373 perempuan dan penduduk laki- laki sebanyak 61.830 jiwa. Perbedaan persentase jenis kelamin antara responden pada penelitian ini dengan jumlah penduduk kecamatan Baucau disebabkan karena teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan jenis kelamin.

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden yang pensiunan/ pengangguran/ ibu rumah tangga pada penelitian ini lebih banyak dari pada lainnya, yaitu sebanyak 28 orang (36,8%). Pasien dengan status tidak bekerja atau pengangguran/pensiunan/IRT cenderung memiliki waktu lebih banyak untuk mengunjung rumah sakit dengan alasan berobat atau menemani pasien/keluarga untuk berobat.

Responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 kelompok umur, yaitu masa remaja akhir 17-25 tahun, masa dewasa awal 26-35 tahun, masa dewasa akhir 36-45 tahun, masa lansia awal 46-55 tahun, masa lansia akhir >56 tahun keatas. Pada hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden dewasa awal dengan jumlah 26 orang (34,2%) dan responden remaja akhir berjumlah 21 orang (27,6%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase umur dewasa awal dan umur remaja yang datang berkunjung ke layanan kesehatan adalah hampir sama. Hal ini kemungkinan dikarenakan semua masalah kesehatan yang terjadi pada semua golongan umur, tanpa membedakannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 37 orang (48,7%). Penduduk kota Baucau tergambar proporsi sekolah menengah atau setara dengan SMA pada tahun 2015 sekitar 72,1 per mil, sedangkan proporsi populasi yang bisa baca dan tulis sebanyak 85,8 per mil yang berusia 15-24 tahun (Sensus Populasi, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan jumlah responden untuk pasien lama lebih banyak dari pasien baru, yaitu sebanyak 42 orang (55,3%). Hal ini dikarenakan pasien lama datang rumah sakit dengan perjanjian untuk berobat kembali dan kunjungan ulang seminggu sekali.

B. Kepuasan Pasien

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL menurut Parasuraman *et al* (1988), secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau, responden menunjukkan ketidakpuasannya. Berdasarkan tabel 4.2 dan 4.3 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 39 responden (51,3%) merasa “kurang memuaskan” dengan skor gap - 5,05. Pada skor SERVQUAL responden merasa kurang memuaskan di dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (Jaminan) dan *empathy* (empati).

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Tangibles* atau bukti fisik adalah penampilan fisik layanan seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi. Penelitian ini menggunakan perhitungan skor gap untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Skor gap hasil perhitungan jawaban responden pada *perceived service* dikurangi jawaban responden pada *expected service*. Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* sebesar 65,8% “kurang memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi dari 50 responden dengan skor gap

-2,70. Tabel 4.3 yang menggambarkan skor gap pada dimensi *tangibles*, terdapat 3 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: tempat pendaftaran bersih, rapi dan nyaman, selalu ada kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran dan mempunyai peralatan yang modern di tempat pendaftaran. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas pendaftarah berpenampilan rapi dan professional.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman *et al* (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 4.2 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* adalah “kurang memuaskan” dengan hasil 53,9% pada 41 responden dengan skor gap -1,49. Tabel 4,3 menggambarkan skor gap pada dimensi *reliability*, terdapat 4 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: pelayanan pendaftaran pasien dapat diandalkan, pencatatan pendaftaran pasien bebas dari kesalahan, ketepatan waktu buka/tutup loket pendaftaran dan pelayanan pasien disesuaikan dengan urutan. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik, kemudahan dalam prosedur pendaftaran pasien.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) *Assurance* yang diartikan sebagai kemampuan memberi jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pada tabel 4.2 dapat dilihat persentase jawaban tertinggi sebesar 38,2 % dari 29 responden adalah “sangat memuaskan” dengan skor gap -0,29 yang menyatakan kurang memuaskan. Terdapat item yang dinyatakan kurang memuaskan pada Rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau yaitu petugas pendaftaran membuat pasien merasa aman saat melayani dan petugas pendaftaran

menunjukkan sikap sopan dan ramah ketika melayani anada. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien.

Menurut Kotler (Indrasari, 2019) fokus *responsiveness* adalah kemampuan daya tanggap dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan keluhan pasien. Pada tabel 4.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat persentase yang tertinggi sebesar 53,9% dari 41 responden dengan sebagian besar item menyatakan “sangat memuaskan” dengan skor gap 0,61. Tabel 4.3 menggambarkan skor gap pada dimensi *responsiveness*, terdapat 1 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu pada item: petugas tau apa yang dibutuhkan pasien /merespon cepat masalah pasien. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas memberitahu pasien tentang kapan pelayanan diberikan, pelayanan terhadap pasien diberikan dengan tanggap dan petugas menunjukkan kemauan untuk membantu pasien.

empathy menurut Kotler (Indrasari, 2019) adalah pemberi layanan untuk lebih peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada. Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* adalah “kurang memuaskan” dengan hasil 44,7% dari 34 responden dengan skor gap – 1,18 yang menyatakan kurang memuaskan. Tabel 4,3 menggambarkan skor gap pada dimensi *empathy*, terdapat 4 item yang mempunyai skor gap negatif yang berarti kurang memuaskan yaitu: petugas melayani pasien dengan penuh perhatian, petugas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati, petugas melayani pasien sesuai jam kerja dan petugas pendaftaran selalu senyum dan ramah pada pasien. Sedangkan item yang dinyatakan sangat memuaskan yaitu petugas memberikan perhatian secara individual kepada pasien.

Hasil distribusi frekuensi terhadap jenis kelamin dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan yang merasa kurang memuaskan

sebanyak 22 responden atau 50,0% dibandingkan laki-laki. Pada dasarnya kepuasan adalah keadaan emosional atau perasaan seseorang terhadap pelayanan sehingga perempuan terlihat lebih lembut, cemas, penuh kasih, sensitive, sentimental dan emosional sedangkan laki-laki lebih cuek, kasar dan tidak emosional (Suhardin, 2015).

Hasil distribusi frekuensi terhadap pekerjaan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pekerjaan Pensiunan/Penanguran/ibu Rumah Tangga merasa kurang memuaskan sebanyak 14 responden atau 50,0% . Menurut Parasuraman (Triwardani, 2017) mengatakan bahwa pekerjaan penghasilan baik, cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasannya.

C. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien Dan Kedatangan Pasien Dengan Dimensi Tangibles, Realibility, Assurance, Responsiveness Dan Empathy

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan adanya hubungan antara umur dengan kepuasan pasien pada pelayanan ($p= 0,034$, $r= 0,244$). Hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki kekuatan yang cenderung lemah. Koefisien korelasi bernilai positif, artinya hubungan antara kedua variabel sebanding, dimana semakin rendah umur responden maka semakin merasa kurang memuaskan pada pelayanannya. Menurut Budiman (Muzer, 2020) mengemukakan bahwa usia/umur akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan. Hasil penelitian di atas sejalan dengan yang dilakukan oleh Arifin et all (2019) yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Muara Laung dengan p -value = 0,030 dengan dasar bahwa pada kelompok pasien usia muda menjadi tidak puas,

hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua dan umumnya usia muda lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya. Asumsi ini diperkuat oleh Maslow dalam Hidayati, et.al (2014) dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang dewasa menginginkan hubungan interpersonal yang baik. Konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda.

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan ($p= 0,679$ $r= -0,048$) tetapi terdapat kecenderungan hubungan yang negatif artinya hubungan tingkat pada pendidikan dan kepuasan pasien berlawanan dimana semakin tinggi pendidikan kepuasan pasien merasa kurang. Pendidikan adalah salah satu faktor demografi yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Menurut Munawir (2018) Kepuasan pasien tidak ditentukan oleh tingkat pendidikan, kepuasan merupakan harapan setiap pasien yang berobat yang berhak mendapatkan pelayanan prima dan memuaskan. Asumsi ini diperkuat Azrul Azwar (Muzer, 2020) menurut beliau kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan seseorang tetapi pada aspek-aspek lainnya yang bervariasi sama halnya dengan kualitas pelayanan.

Hasil analisis menggunakan *Spearman correlation* menunjukkan tidak ada hubungan antara kedatangan pasien dengan kepuasan pasien ($p= 0,808$ $r= -0,028$) tetapi terdapat kecenderungan hubungan yang negative/berlawanan artinya kunjungan pasien lama lebih banyak merasa kurang memuaskan. Menurut Indrasari (2019) jika seorang pasien yang merasa puas terhadap jasa

pelayanan cenderung untuk berobat kembali dikemudian hari. Hal ini karena rumah sakit Eduardo Ximenes Baucau adalah rumah sakit satu-satunya di Kota Baucau dan semua fasilitas tidak ada biaya yang dikenakan atau gratis.

Hasil analisis *Spearman correlation* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kedatangan pasien dengan dimensi *tangibles* ($p=0,206$, $r=-0,147$), dimensi *realibility* ($p=0,805$, $r=0,029$), dimensi *assurance* ($p=0,530$, $r=-0,073$), dimensi *responsiveness* ($p=0,296$, $r=-0,121$) dan dimensi *emphaty* ($p=0,519$, $r=-0,075$) tetapi pada dimensi *tangibles*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* cenderung hubungan yang negative/berlawanan artinya pasien lama lebih banyak yang merasa kurang memuaskan, sedangkan untuk dimensi *realibility* terdapat nilai positif artinya pasien lama kencedurung merasa puas.