

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Lospalos Kabupaten Lautem tahun 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 11 responden (40%) menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak memadai sehingga terdapat 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P value*  $0.063 > 0.05$ , menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, namun dari hasil analisa diperoleh pola nilai *Odds Ratio* (OR) 4.099 yang artinya bukti fisik yang tidak memadai beresiko 4 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan bukti fisik yang tidak memadai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik dalam kepuasan pasien tidak ada pengaruh yang bermakna dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019), yang dilakukan di PUSKESMAS CIBUNGBULANG KABUPATEN BOGOR bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi bukti fisik atau *tangibles* terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $p$   $0.125 < 0.05$  dengan nilai OR 0.228.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *tangibles* atau bukti fisik adalah Wujud kenyataan secara fisik yang meliputi

penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

## **5.2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat 13 responden (43.3%) yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan Oleh Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak handal sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan, karena Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos petugas kesehatan pasif dalam menanggapi pasien, ketidaktepatan waktu pelayanan yang membuat pelayanan menjadi lebih lama sehingga hal ini memicu ketidakpuasan pasien.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.002 < 0.05$ , artinya ada hubungan yang bermakna antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos. Dari hasil analisa keeratan hubungan diperoleh pula nilai *Odds Ratio* (OR) 16.875 yang artinya pelayanan yang tidak handal beresiko 17 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang handal.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk ( 2017 ) yang menyatakan pelayanan kesehatan menurut responden yang yang menganggap kehandalan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 88 % dan responden yang menganggap kehandalan pelayanan kesehatan yang kurang baik sebesar 12 % . Hasil uji *Fisher's Exact*

*Test* menunjukkan bahwa pelayanan kehandalan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , artinya ada hubungan kehandalan kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tamiang Layang. Oleh karena itu peneliti menyimpulkan bahwa dimensi kehandalan ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan dan diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Kota Lospalos, kehandalan petugas yang memberikan kepuasan kepada pasien dapat membuat mutu pelayanan di Rumah Sakit Kota Lospalos terutama di ruang rawat inap memiliki mutu yang lebih baik.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien

### **5.3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui 7 (23,3%) responden menilai pelayanan *Responsiveness* ruang rawat Inap Rumah Sakit Kota Lospalos yang tidak tanggap sehingga 36.7% responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.004 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds ratio* (OR) 21.600 yang artinya pelayanan yang tidak tanggap beresiko 21 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan

pelayanan yang tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk ( 2017 ) yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan menurut responden yang menganggap daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan yang baik sebesar 88% dan responden yang menganggap daya tanggap pelayanan yang diberikan petugas tidak baik sebesar 12 %. Hasil *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan kesehatan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , berarti ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien di RSUD Tamiang Layang. Penelitian ini jugadikuatkan oleh peneliti Yunissia, Ribka dan Febi dkk (2019), yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap terdapat ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulagi dengan hasil uji keamatan diperoleh 10.000, yang artinya apabila pelayanan daya tanggap yang baik berpeluang 10 kali lebih besar kepuasan pasien dibandingkan dengan pelayanan daya tanggap kurang.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), daya tanggap adalah Respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pasien.

#### **5.4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa , 9 responden (30%) menilai pelayanan assurance yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos tidak terjamin sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang

diberikan. Karena responden tidak yakin dengan keterampilan petugas dalam pelayanan dan tidak yakin dengan penjelasan prosedur sebelum melakukan tindakan sehingga menimbulkan persepsi ketidakpuasan pasien terhadap mutu dimensi jaminan kesehatan.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.042 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds ratio* (OR) 6.400 yang artinya pelayanan yang tidak terjamin beresiko 6 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang menganggap jaminan kesehatan yang diberikan oleh petugas yang baik sebesar 88% dan responden yang menganggap jaminan kesehatan yang tidak baik sebesar 12%. Hasil *Fisher's Exact Test* menunjukkan bahwa jaminan pelayanan kesehatan diperoleh  $0.0001 < 0.05$ , artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), Jaminan adalah Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan pasien, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan.

### **5.5. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Lospalos kabupaten Lautem tahun 2022**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, 10 responden (33,3%) menilai pelayanan *Empathy* yang diberikan oleh Rumah Sakit Kota Lospalos tidak peduli sehingga menimbulkan 36.7% merasa tidak puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan.

Dari hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh *P Value*  $0.0015 < 0.05$ , dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *Empathy* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Kota Lospalos, dari hasil analisa nilai *Odds ratio* (OR) 9,333 yang artinya pelayanan yang tidak peduli beresiko 9 kali menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien dibandingkan dengan pelayanan yang terjamin.

Penelitian ini sejalan dengan Grace Siami Juwita, Lenie Marlinae dan Fauzi Rahman dkk ( 2017 ) yang mengatakan ada hubungan antara empati atau perhatian dengan kepuasan pasien dengan *p value*  $0.0001 < 0.05$ . di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Di tahun 2020 penelitian yang dilakukan oleh peneliti Yunissia, Ribka Dan Febi dkk di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi juga terdapat ada hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap.

Menurut Zeithaml, Berry dan Pasuraman (1985), *Empathy* adalah Memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien. Menurut Muninjaya dalam Meithiana, 2019, mengemukakan bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah Sikap peduli atau *empathy* yang ditunjukkan

oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien dan factor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien.