

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah mendapatkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk analisa univariat maka akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan serta keterbatasan peneliti. Pembahasan dilakukan sesuai tujuan khusus yang ingin diperoleh.

#### **A. Keterbatasan Penelitian**

dalam melakukan penelitian ini memiliki keterbatasan – keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian survey deskriptif sehingga tidak mencari atau menjelaskan hubungan atau tidak menguji hipotesis.
2. Penelitian yang dilakukan merupakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) khusus pada bagian fisioterapi, bukan secara poliklinik umum. Sehingga hasil penelitian merupakan kepuasan pasien pada klinik fisioterapi

#### **B. Analisa Univariat**

##### **1. Gambaran karakteristik Pasien Fisioterapi**

Dari hasil penelitian menunjukkan pasien klinik fisioterapi mayoritas pasien lansia atau berusia diatas 50 th (73%) yang 66% diantaranya berjenis kelamin perempuan dan 33% lainnya berjenis

kelamin laki-laki. Tingkat pendidikan pasien tertinggi memiliki tingkat pendidikan SMA (62%) dimana sebagian besar bekerja, pasien terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta (45%). Mayoritas pasien fisioterapi memiliki penghasilan diatas Rp.1.000.000,00 (86%).

Mayoritas pasien fisioterapi pada Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang beragama Islam (66%) dan populasi agama terendah di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang adalah agama Hindu (3%).

## **2. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Effective***

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien fisioterapi pada dimensi *effective* terdapat 59 responden (60,2%) Puas sedangkan terdapat 13 responden (13,3%) tidak puas dengan prosedur pendaftaran *indent* menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan dan diberikan tepat serta efisien bagi pasien. Secara keseluruhan 85 responden (86.7%) merasa puas.

Dimensi *effective* ini dinilai dari apakah aplikasi E-FIS yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan pasien dan petugas yang melakukan pelayanan pendaftaran pasien dengan perjanjian dapat memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian responden merasa dengan adanya aplikasi *E-FIS* pada pelayanan pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) di klinik fisioterapi ini membantu pasien untuk dapat dilayani lebih tepat dan sesuai kebutuhan, karena yang melayani adalah petugas dari fisioterapi sendiri, yang telah paham dengan apa saja persyaratan pendaftaran yang diperlukan. Tetapi masih ada 13 responden yang belum puas dengan

kinerja petugas, hal ini perlu diperhatikan lebih dalam, hal apa yang mempengaruhi kinerja petugas sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian oleh Nurba (2012) dimana menilai pentingnya jadwal pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan, disini peneliti menilai tingkat efektifitas berdasarkan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien pada saat melakukan pendaftaran *indent*.

### **3. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Efficient***

Tingkat kepuasan pasien fisioterapi terhadap penerapan aplikasi *E-FIS* menunjukkan bahwa 50 responden (51%) puas dengan Pelayanan pendaftaran *indent* menggunakan aplikasi *E-FIS*. Secara keseluruhan pada dimensi ini ada 92 responden (93.9%) yang merasa puas.

Hal ini dikarenakan prosedur pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) yang baru lebih cepat dilakukan dan tidak perlu antri panjang, karena antrian hanya seputar pasien fisioterapi saja. Tetapi walaupun waktu tunggu cukup berkurang karena hanya seputar pasien fisioterapi, dalam hal pemanggilan antrian setelah selesai terapi hingga ke pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) masih cukup memakan waktu.

Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebagian responden puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien dengan perjanjian pada dimensi *efficient* ini. Menurut beberapa pasien mereka puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan pada bagian pendaftaran khusus pasien dengan perjanjian (*indent*), prosedur yang ada juga tidak berbelit-

belit. Dari yang tadinya harus ke loket pendaftaran *indent* rumah sakit, sekarang pendaftaran *indent* bisa langsung dilakukan di klinik fisioterapi.

Menurut Santoso (2012) pada penelitiannya daya tanggap petugas menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan, serta kesulitan pelanggan.

#### **4. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Accesible***

Dari hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien fisioterapi kemudahan akses tempat pendaftaran pasien dengan menunjukkan 36 responden (36.7%) Puas dan 44 Responden (44,9 %) Sangat Puas sedangkan terdapat 11 responden (11,2 %) tidak puas dalam hal akses dalam pelayanan ruang pendaftaran *indent* dengan aplikasi *E-FIS* bagi pasien Fisioterapi, Dalam hasil tersebut dapat dilihat ada 80 orang responden yang merasa akses pasien ke tempat pendaftaran menjadi lebih mudah, dari yang awalnya harus menuju ruang pendaftaran *indent* pusat yang letaknya cukup jauh dari klinik fisioterapi, sekarang bisa langsung dilakukan setelah melakukan terapi.

Berdasarkan White head dan Idris (2016), akses berarti setiap individu memiliki hak yang sama untuk mengakses pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, beberapa responden merasa puas karena dengan adanya aplikasi *E-FIS* ini, jadwal dan waktu untuk terapi berikutnya lebih jelas dan tepat informasinya.

## **5. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Patient Centered***

Tingkat kepuasan pasien terhadap terkait petugas pendaftaran yang terbuka dan mendengarkan keluhan pasien terhadap pelayanan *indent* dengan menggunakan aplikasi *E-FIS* menunjukkan terdapat 65 Responden (66,3%) puas sedangkan terdapat 22 responden (22,4%) tidak puas., hal ini dikarenakan petugas cukup cepat tanggap dan memahami *jobdesc* yang wajib dikerjakan, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi *patient-centered* bertujuan untuk hubungan antara petugas rumah sakit dengan pasien yang lebih seimbang (Cahyono,2008). Ketrampilan petugas dalam bekerja dan menyelesaikan keluhan pasien, dianggap penting oleh pasien dan dapat memuaskan pasien.

Pasien merupakan kelompok pertama dalam unit pelayanan kesehatan dalam usaha untuk mengoptimalkan kualitas dan keamanan pelayanan. Maka dari itu, rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasien, karena banyak sekali manfaat yang dapat rumah sakit peroleh.

## **6. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Equitable***

Tingkat kepuasan terdapat 56 responden (57,1%) puas dan terdapat 10 responden (10,2%) tidak puas pada indikator terkait pelayanan pendaftaran pasien tidak membeda-bedakan, bersikap adil dan layak untuk semua kalangan pasien terhadap pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) menggunakan aplikasi *E-FIS*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nepe et al (2017) responden merasa diterima dengan baik tanpa melihat dan membedakan latar belakang ekonomi pasien, responden merasa diperhatikan dan diberi dukungan terhadap keadaan pasien.

## **7. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS* pada Dimensi *Safe***

Tingkat kepuasan pasien pemberian rasa aman pada tempat pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) terdapat 41 responden (41,8%) Sangat Puas dan 39 (39,8%) Puas, sedangkan terdapat 12 responden (12,2%) tidak puas. Hal ini dikarenakan akses pendaftaran yang menjadi satu dengan bagian fisioterapi, meminimalisasi mobilitas para pasien yang mayoritas berusia lansia, sehingga semakin minimal pula terjadinya resiko jatuh, dan pada klinik fisioterapi juga disediakan kursi roda bagi pasien yang membutuhkan.

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan dari dimensi *safe*. Keselamatan pasien merupakan suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan pasien dengan aman yang meliputi identifikasi, *assessment* risiko, dan pengelolaan segala sesuatu yang berhubungan dengan pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden, dan implementasi untuk meminimalkan terjadinya risiko dan untuk mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh suatu tindakan (Permenkes 1691, 2011).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), pelayanan yang bermutu sudah pasti tidak akan mencederai pasien dan sudah pasti aman. Sebaliknya layanan yang aman belum tentu bermutu, belum tentu bebas

dari kesalahan. Keselamatan pasien diartikan sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien (IOM)

## **8. Gambaran Kepuasan Pasien Fisioterapi Terhadap Penerapan Aplikasi *E-FIS***

Tingkat kepuasan fisioterapi pada sistem pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) memiliki angka kepuasan sebesar 87.37% atau rata – rata pasien fisioterapi merasa puas dengan penerapan aplikasi *E-FIS* sehingga mempermudah pendaftaran pasien dengan perjanjian (*indent*) dalam melakukan pendaftaran untuk terapi selanjutnya.

Tapi rata – rata keseluruhan indikator masih ada pada angka puas saja. Hal ini dapat dijadikan sebuah dasar untuk memperdalam lagi apa harapan pasien pada aplikasi *E-FIS* ini. Dapat pula dijadikan sebagai sebuah motivasi untuk bagian IT dan RM serta petugas fisioterapi untuk dapat mewujudkan apa yang diharapkan oleh pasien pada aplikasi *E-FIS* ini. Sehingga kedepannya diharapkan, aplikasi ini dapat menjadi salah satu meningkatnya mutu pelayanan dan meningkatnya pula minat pasien untuk kembali melakukan terapi di klinik fisioterapi Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang.