

BAB V

PEMBAHASAN

Kualitas layanan terhadap pelayanan kepada pasien sangat menentukan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sangat terkait. Seperti dalam beberapa penelitian, menyajikan tentang pengaruh kualitas layanan dan jasa transportasi *online* terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan: *“Satisfaction is customer’s evaluation of a product or service itself in terms whether that product or service has made their needs and expectations is assumed to result in dissatisfaction with the product or service”*. Ada 5 dimensi terkait dengan kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*. *Reliability* menyangkut kemampuan pelayanan yang andal dan akurat sesuai yang dijanjikan. *Responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu dan segera melayani pelanggan. *Assurance* berhubungan dengan keramahan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan agar menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. *Empathy* merupakan perhatian kepada pelanggan seperti kemampuan mendengarkan, menyesuaikan serta fleksibilitas dalam menyampaikan jasa sesuai permintaan konsumen. *Tangibles* menyangkut penampilan perusahaan, peralatan, pegawai dan hal fisik lainnya.

Menurut Soejadi (1996), pasien atau klien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Didalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003). Kotler (2003: 67) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil

dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Sumarwan, 2003).

A. Gambaran tingkat Kepuasan Pengguna E-fis Dimensi *reliability*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan terdapat 11 responden (40,7%) sangat puas sedangkan terdapat 6 responden (22,2%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *reliability*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019) berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan meningkat maka kepuasan pengguna pada sistem akan meningkat pula (Supartiningsih, 2017).

Kemampuan petugas dalam memberikan haruslah akurat dan terpercaya. Dimana harapan dan kenyataan yang diterima pasien sesuai dan dilaksanakan dengan kurun waktu yang efektif. Keandalan dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dipenuhi. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan ketrampilan dan kompetensi petugas kesehatan harus selalu diperbaharui (*upgrade*) sesuai dengan perkembangan jaman. Dimana teknologi kesehatan dan sistem informasi yang berkembang pesat menuntut agar pengelola rumah sakit untuk memiliki suatu pedoman yang terukur, mampu laksana dan terjadwal (Mustika & Sari, 2019).

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik

dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka. Kehandalan yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Kehandalan atau *reliability* disini dapat dimisalkan pada perusahaan dealer mobil. Mereka menunjukkan kehandalan mereka dengan bagaimana kinerja perangkat perusahaan menunjukkan kualitas terbaiknya kepada konsumen.

B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-fis Dimensi *Responsives*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan terdapat 16 responden (59,3%) puas sedangkan terdapat 6 responden (22,2%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Responsive*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019), uji statistik pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien didapatkan hasil nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien Responsiveness merupakan wujud dari pemberian pelayanan yang cepat dikondisi pasien mengadakan atau meminta suatu pertolongan. Pada pelayanan yang baik kemampuan merespon tindakan pasien dengan cepat merupakan indikator pelayanan yang baik (Mustika & Sari, 2019). Suatu perusahaan harus menyadari betapa vitalnya kualitas pelayanan dengan daya tanggap yang baik terhadap konsumen, karena dengan bentuk daya tanggap yang sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen itu sendiri merasa bahwa ia dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung

pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Maka dari itu butuh keseriusan dari perusahaan dalam menanggapi hal tersebut.

C. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi *Tangible*

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan terdapat 16 responden (59,3%) puas sedangkan terdapat 7 responden (25,9%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Tangible*, Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk(2019) berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima (Pratiwi, N, Astrada, & Rhenislawaty, 2019).

Tampilan atau kondisi fisik suatu sistem merupakan hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan. Tangibles menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas sistem, hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sureshchandar dalam Kheng (2013:61) “menganggap tangibles sebagai pengukuran, sehingga perlu adanya peningkatan pada interior mereka agar meningkatkan Loyalitas pengguna. Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan tangibles atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya

ketika berhadapan langsung dengan konsumen. *Tangibles* disini tidak dapat diraba atau dilihat oleh konsumen secara langsung, akan tetapi dapat dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut

D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan terdapat 10 responden (37%) puas sedangkan terdapat 7 responden (25,9%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Emphaty*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019), hasil uji statistik pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien.

Empati adalah bentuk kepedulian yang diberikan oleh satu orang kepada orang lain seolah-olah orang tersebut dalam kondisi yang sama. Pemberian empati kepada pasien membuat pasien merasa diperhatikan dan dihormati. Perasaan seperti ini perlu diciptakan dalam diri setiap pasien oleh petugas kesehatan.

Dalam setiap pelayanan yang dilakukan sangat diperlukan adanya kehadiran empati terhadap segala hal didalamnya. Ketika konsumen membutuhkan pelayanan apapun dari perusahaan maka perusahaan memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Sedangkan konsumen yang minta dilayani juga seharusnya memahami dan mengerti dengan berbagai kondisi yang ada di perusahaan dengan tidak memaksakan kehendak yang berlebihan sehingga tercipta hubungan yang saling mengerti antara perusahaan dengan konsumen.

E. Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Fis Dimensi Assurance

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan terdapat 12 responden (44,4%) puas sedangkan terdapat 11 responden (40,7%) tidak puas terhadap kualitas sistem *E-fis* dimensi *Assurance*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dkk (2019), hasil uji statistik pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien.

Assurance atau jaminan adalah sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Banyak istilah assurance atau jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan perusahaan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaikbaiknya kepada konsumen seperti performa atau kinerja pelayanan karyawan dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari konsumen.

Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memilikiperilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan