

## BAB 6

### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya selama 3 hari untuk memenuhi sampel sebanyak 96 pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner. Responden yang diberi kuesioner hanya pasien yang telah mendapatkan pelayanan karena penilaian secara objektif dapat diberikan jika responden telah mengalami pelayanan itu sendiri. Menurut Gurdal *et al.* (2008), hasil penelitian akan lebih bervariasi jika kuesioner dari responden dikumpulkan setelah pasien selesai mendapat pelayanan dari pada saat pelayanan berlangsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Pendidikan profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya, tepatnya di Departemen Konservasi, Bedah Mulut, Penyakit Mulut, Periodonsia dan Radiologi.

Mutu Pelayanan dan Kepuasan pasien pada penelitian ini diukur menggunakan pertanyaan berupa kuesioner yang telah terukur validitas dan reliabilitasnya, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis bivariat dengan uji statistik *Pearson*.

Karakteristik umum responden pada penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan. Distribusi responden yang berkunjung ke poli gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebanyak 72,1%. Menurut



Trisnantoro (2006), insidensi penyakit yang lebih tinggi pada perempuan dan angka kerja yang lebih rendah membuat perempuan memiliki kesediaan meluangkan waktu untuk pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki mengakibatkan *demand* terhadap pelayanan kesehatan lebih tinggi pada perempuan daripada laki-laki.

Distribusi responden yang berkunjung ke poli gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya berdasarkan umur paling banyak adalah 21-30 tahun adalah 50 orang (52,1%), dilihat dari banyaknya responden usia produktif rata-rata adalah Mahasiswa Universitas Brawijaya, kemudian diikuti oleh usia >50 tahun sebanyak 23 orang (24%).

Hasil Riskesdas 2007 menunjukkan bahwa prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut dan kehilangan gigi asli berhubungan dengan umur. Semakin tinggi umur, semakin meningkat prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut (Depkes RI, 2008).

Tingkat pendidikan terakhir responden paling banyak adalah berpendidikan menengah dengan lulusan SMA atau sederajat sebanyak 50 orang (52,1%) hal ini dikarenakan rata-rata responden adalah mahasiswa Universitas Brawijaya, diikuti dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 38 orang (39,6%).

### **6.1 Mutu Pelayanan**

Mutu menurut Goetsh dan Davis dalam (Sari, 2010) menyatakan bahwa mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan

dipresepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa (Assauri, 2008).

Mutu pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya dilihat dengan memberikan 10 pertanyaan. Dalam penelitian ini dimensi mutu yang diteliti adalah *tangible* (bukti fisik) dan *empathy* (empati). Bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang mutu pelayanan rumah sakit dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai mutu pelayanan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2011). Hal ini sesuai dengan pendapat Vinagre dan Neves (2008), bahwa kepuasan konsumen merupakan tujuan utama dalam organisasi modern dimana bukti fisik seperti fasilitas parkir, ruang tunggu yang nyaman, kamar mandi bersih mempengaruhi kepuasan pasien. Saragih (2014) menyatakan bahwa empati berpengaruh terhadap keputusan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit. Petugas harus mempunyai rasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas. Adapun pengaruh sifat empati menunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk memuaskan pasien (Halim, 2007). Hal ini sesuai dengan penelitian Simbolon (2011) yang menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi empati sebesar 66,7%. Hal ini disebabkan karena dokter gigi telah memberikan perhatian dan sikap peduli yang tulus terhadap keluhan terhadap keluhan yang disampaikan pasien yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut.

Dalam indikator wujud fisik (*tangible*) yang diteliti di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya adalah kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang praktek, kelengkapan fasilitas alat, penampilan Dokter Gigi Muda/coass

serta petugas Administrasi. Dalam indikator Empati (*empathy*) yang diteliti yaitu Perhatian dokter gigi muda/coass yang lebih terhadap keluhan pasien, Pemeriksaan yang teliti terhadap penyakit lain, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, bersikap ramah dan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien.

Hasil penelitian mengenai mutu pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya didapatkan bahwa sebesar 59,4% responden mengatakan Sangat Baik dan sebesar 36,5% mengatakan Baik. Hal ini menunjukkan lebih dari 50% responden mengatakan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya Sangat Baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Immas (2012) yang menyatakan bahwa variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangible* dan *empathy*.

Pelayanan atau kinerja dokter, fasilitas nonmedis dan kebersihan lingkungan rumah sakit merupakan indikator mutu pelayanan kesehatan dan dapat menentukan baik atau tidaknya suatu mutu pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang akan diperoleh oleh rumah sakit tersebut (Sabarguna, 2008). Hasil penelitian diatas membuktikan bahwa mutu pelayanan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya sudah sangat memenuhi kriteria, dilihat dari hasil pada dimensi mutu wujud fisik dan empati lebih dari 50% responden mengatakan Sangat Baik.

## 6.2 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan menurut Oliver dalam (Sari, 2010). Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata, 2013).

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah diketahui sebagai masalah pokok untuk seluruh pelayanan kesehatan dan terkadang sudut pandang pasien digunakan sebagai komponen esensial untuk evaluasi tersebut (Gurdal *et al*, 2008). Pada penelitian ini, kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian pasien terhadap pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.

Kepuasan pasien diketahui dengan memberikan 5 pertanyaan. Hasil penelitian didapatkan bahwa responden yang datang sebanyak 48 orang (50%) merasa sangat puas, sebanyak 36 orang (37,5) merasa puas dan 12 orang (12,5%) merasa cukup puas. Hal ini menunjukkan 50% responden mengatakan Sangat Puas terhadap pelayanan.

Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah sesuai dengan keinginan pasien. Pasien umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri, 2008). Menurut Sabarguna (2008) Pasien akan memberikan respon yang baik dan perasaan puas apabila dia mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori, bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai

jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Semakin baik mutu suatu pelayanan kesehatan maka semakin puas perasaan yang akan ditimbulkan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tersebut dan tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan (Cahyadi, 2007).

### **6.3 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya**

Mutu dalam kaitannya dengan kepuasan adalah segala sesuatu yang dirasakan atau dianggap atau dipresepsikan oleh seseorang sebagai mutu.

Pada tabel 5.7 dihubungkan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terlihat bahwa pada sampel Mutu Pelayanan yang Cukup Baik, Baik dan Sangat Baik memiliki tingkat Kepuasan Pasien yang positif.

Berdasarkan hasil tabel tersebut, diketahui bahwa mayoritas responden penelitian menganggap mutu pelayanan sangat baik yaitu 48 orang dengan presentase 50% merasa sangat puas, diikuti dengan responden yang menganggap mutu pelayanan baik 36 orang dengan presentase 37,5% merasa puas, dan paling sedikit adalah kategori mutu pelayanan cukup baik sebanyak 12 orang dengan presentase 12,5% merasa cukup puas.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji *Pearson* diperoleh koefisien korelasi ( $r$ ) mutu pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,770 dengan taraf signifikan ( $p$ ) 0,000 dimana  $p < 0,05$  dan termasuk dalam kategori kuat dan menunjukkan bahwa Hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Nilai koefisien korelasi positif menunjukkan hubungan lurus, dimana hubungan yang terjadi

adalah hubungan positif. Semakin besar nilai suatu variabel semakin besar pula nilai variabel lainnya (Dahlan, 2009). Hal ini berarti semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien rawat jalan di Pendidikan profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya.

Pelayanan kesehatan tidak pernah lepas dari sarana dan prasarana sebagai penunjang tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan. Sarana dan prasarana tersebut dirasakan sejak awal hingga akhir kunjungan pasien. Pada penelitian ini kebersihan ruang tunggu dan kebersihan ruang praktek di Poli Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas menjadi salah satu indikator mutu yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien sangat puas dengan keadaan ruang tunggu dan ruang praktek yang ada, hal ini dikarenakan petugas kebersihan yang selalu berkeliling membersihkan ruang-ruang yang ada pada poli gigi. Selain itu, Poli Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya juga mempunyai fasilitas alat yang lengkap. Kebersihan dan kesterilan peralatan medis di Poli Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya juga menjadi hal penting yang selalu diperhatikan saat melakukan perawatan, karena hal tersebut merupakan tindakan kontrol infeksi penyakit.

Pelayanan kesehatan oleh dokter gigi muda/coass juga akan berpengaruh pada kepercayaan yang diberikan pasien. Kompetensi dokter gigi muda/coass menentukan kepuasan pasien karena pasien merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi melalui perawatan atau pengobatan yang diterima. Kompetensi tersebut tidak hanya dinilai dari perawatan atau pengobatan yang diberikan, tetapi juga dari penampilan dokter gigi muda/coass yang selalu berpenampilan rapi dan bersih serta selalu menggunakan jas ketika melakukan perawatan merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepercayaan pasien. Selain itu kemampuan

berkomunikasi dan rasa empati oleh dokter gigi muda/coass terhadap pasien juga sangat penting, agar tercipta hubungan interpersonal dan kepercayaan antara dokter gigi muda/coass dengan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akmad (2008) di RSUD Temanggung yang memperoleh dimensi bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan dan Manimaran (2010) di Rumah Sakit Dindigul India, yang memperoleh hasil bahwa empati mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Menurut Griffith dalam Istrianingsih (2010) ada empat faktor yang mempengaruhi perasaan puas: sikap dan pendekatan tenaga kesehatan, mutu pelayanan, prosedur administrasi, fasilitas-fasilitas yang disediakan.

Mutu pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan dapat di rasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sifat produk atau jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang dan dirasakan. Untuk itu perlu adanya ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan dalam hal ini pasien yang dapat ditangkap oleh panca inderanya (mata, telinga, dan perasaan), misalnya gedung yang bagus, ruang yang bersih dan lain sebagainya. Oleh karena itu wujud fisik sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien.

Hal serupa juga di ungkapkan oleh Kotler (2007) tentang empati yang menyebutkan bahwa aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa dokter sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini dapat diberikan maka akan timbul kepuasan.



Menurut Sudian (2012) keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Mukti (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Dalam penelitiannya, terdapat pengaruh kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rumah sakit.

Dan hal ini pun akan mempengaruhi satu sama lainnya baik itu mutu pelayanan kesehatan maupun tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan menjadikan tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri (Nengsih dan Maidelwita, 2011). Hal ini sesuai dengan teori bahwa baik buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2008).