

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar responden berada pada rentang usia 21-30 tahun (30.1%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang melakukan rawat inap dengan usia dewasa awal atau produktif. Menurut Anjaryani (2009) usia produktif (dewasa) sering terjadi gaya hidup yang tidak sehat, karena kebiasaan yang tidak sehat, mereka biasa melakukan aktivitas sampai malam hari (lembur), istirahat kurang, konsumsi makanan tidak sehat dan kurang berolahraga, sehingga kemungkinan sakit lebih besar dibandingkan dengan usia muda. Hasil penelitian terkait umur pengunjung yang dilakukan rawat inap di centro de saude Comoro ini juga sejalan dengan penelitian dari Mutmainnah & Ahri (2021) dijelaskan bahwa frekuensi tertinggi dari responden, tercatat pada kelompok umur 15-24 tahun yakni sebanyak 47 orang (38,2%) yang melakukan perawatan rawat inap.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, didapatkan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 88 responden (60.3%). Jenis kelamin perempuan dalam penelitian ini lebih menonjol dari pada jenis kelamin laki- laki, hal ini menurut Addani (2008) angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit daripada laki- laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup. Hasil penelitian juga sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Fatimah & Indrawati (2019) tentang faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di centro de saude, dijelaskan bahwa sebanyak 92 responden atau 86.8% responden yang mengakses centro de saude adalah perempuan. Hasil penelitian Mutmainnah & Ahri (2021) juga didapatkan sebanyak 79 responden atau 64.2% perempuan banyak mengakses layanan kesehatan.

Karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah responden dengan pekerjaan pegawai swasta 24.7% diikuti buruh 24% dan pedagang sebanyak 23.3%. Kondisi demografi lingkungan centro de saude Comoro memang masih berupa kecamatan yang akan menuju seperti kota atau kabupaten sehingga sebagian besar masyarakat bekerja sebagai pegawai swasta dengan kondisi ekonomi menengah kebawah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Solikhah (2008), yang dijelaskan bahwa masyarakat yang melakukan pengobatan atau pemeriksaan di puskesmas adalah masyarakat golongan menengah ke bawah. Karena faktor harga yang murah atau terjangkau oleh masyarakat. Menurut Addani (2008) puskesmas merupakan sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah sebagai pelayanan kesehatan masyarakat. Kebijakan pemerintah yaitu dengan membebaskan biaya kepada masyarakat ekonomi bawah, hal inilah berpengaruh terhadap rata-rata pengunjung centro de saude yaitu masyarakat dengan ekonomi kelas bawah.

Karakteristik responden/ pasien berdasarkan lama dirawat didapatkan bahwa sebagian besar pasien dirawat dengan durasi kurang dari 3 hari yaitu sebanyak 83 responden atau 56.8%. Jenis penyakit yang diderita oleh responden banyak dari kategori penyakit ringan dimana tidak membutuhkan waktu perawatan yang lama. Penyakit yang banyak ditemukan di centro de saude diantaranya ISPA.

Hasil analisis data tentang kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di centro de saude Comoro pada tingkat sedang yaitu sebanyak 125 responden atau 85.6%. Jumlah tersebut menggambarkan bahwa kualitas jasa pelayanan yang disediakan centro de saude Comoro sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan rawat inap. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) yang menyatakan

69,7% responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan Centro de saude Kedunggalar Kabupaten Ngawi. Demikian juga dengan penelitian Astuti (2017) yang mendapatkan penilaian baik pada kualitas pelayanan yaitu sebanyak 53 orang (63,1%).

Hasil analisis terkait kepuasan pasien didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan tingkat kepuasan sedang yaitu sebanyak 78 responden atau 53.4% dan tinggi sebanyak 42 responden atau 28.8%. Data tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pasien yang berobat ke centro de saude Comoro menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap centro de saude. Kepuasan merupakan tingkatan perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman sebuah produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu memuaskan hati pasien. Mutu pelayanan kesehatan sangat perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan dari pasien bagi pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Astuti, 2017).

Analisis tentang hubungan dari kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang melakukan perawatan rawat inap di centro de saude Comoro Dili Timor Leste didapatkan hasil nilai $p\text{ value} = 0.000$, dimana $p < \alpha$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan dengan kepuasan. Hasil penelitian sejalan dengan Teori Parasuraman yang dijelaskan ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk diatas sama dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli. Penelitian

ini juga sejalan dengan penelitian Sulistyono (2016) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Centro de saude Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016, menyatakan seluruh variabel independen ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Centro de saude Delangu yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Centro de saude dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Lei dan Hu (2009) dalam (Normasari, Kumandji, & Kusumawati, 2013) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian dijelaskan bahwa kualitas pelayanan di centro de saude Comoro berada pada tingkat sedang yaitu sebanyak 125 responden atau 85.6%. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari SDM yang dimiliki oleh Centro de saude. Centro de saude Comoro memiliki jumlah dokter yang memadai. Tercatat ada 46 dokter dan 26 perawat yang berdiskusi di poliklinik/ rawat jalan dan rawat inap. Setiap ruang memiliki 1-2 dokter/ perawat dalam melayani pasien, hal ini tentu berpengaruh terhadap waktu penanganan pasien. Jumlah antrian yang sedikit dan cepatnya pelayanan tentu berpengaruh dengan kepuasan pasien. Menurut Purnama (2006) bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kualitas layanan bermutu dalam arti luas dan komprehensif adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan pada tingkat efisiensi yang optimal. Tuntutan masyarakat pada mutu pelayanan yang semakin meningkat membuat tenaga medis mempunyai andil

serta tanggungjawab besar dalam memberikan pelayanan berkualitas (Andriani, 2009). Dalam tataran pelayanan kesehatan di centro de saude keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pelayanan medis yang sangat berkontribusi besar dalam tataran tersebut (Astuti, 2017).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Bila masyarakat tidak puas terhadap sebuah pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.