BAB V

PEMBAHASAN

Bab pembahasan ini akan menjelaskan makna hasil penelitian Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang IBS RSUD dr. H. JUSUF SK.Tarakan. Membandingkan hasil penelitian dengan konsep teoretis dan penelitian terdahulu akan menjadi fokus pembahasan kali ini. Selain itu, batasan penelitian yang dilakukan juga akan dijelaskan pada bab ini

A. Gambaran Pasien Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)

Mayoritas pasien, 54 dari 73 pasien, cukup puas dengan bukti nyata yang mereka terima, seperti yang terlihat pada tabel 4.4 di atas, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pra anestesi yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh telah memenuhi kebutuhan pasien secara nyata. Menurut Tjiptono (2014), bukti nyata dari sebuah jasa adalah tampilan fasilitas fisiknya, seperti gedung, peralatan, dan petugas yang berseragam bersih. Kepuasan pasien di ruang rawat inap dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas, dan minat sekaligus (α : 0,004), menurut Wicaksono, Muzakir, dan Gunawan (2016). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Pariwisata UIT Makassar.

Ketika memilih rumah sakit untuk mendapatkan perawatan medis, konsumen sering kali mencari rumah sakit yang menawarkan berbagai macam layanan. Sesrianty, Machmud, dan Yeni (2019) menemukan bahwa di antara aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan, komponen tangible memiliki nilai rata-rata harapan tertinggi (M: 3,88). Hal ini menunjukkan bahwa pasien

memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aspek bukti nyata (kebersihan fisik) ketika memilih rumah sakit. Aspek ini ditunjukkan melalui faktor-faktor seperti kebersihan ruang perawatan, penataan, kenyamanan, serta kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan perawatan. Selain itu, pasien secara tidak langsung merasa lebih nyaman ketika mereka mengamati bahwa perawatnya rapi dan bersih.

Selain itu, pasien lebih cenderung puas dengan perawatan mereka jika staf medis tampak profesional. Menurut Rehman dan Husnain (2018), kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi berwujud, yang berada pada rata-rata tertinggi. Penampilan petugas yang rapi, daya tarik fasilitas, modernitas peralatan, dan penampilan profesional petugas, semuanya berkontribusi terhadap kepuasan pasien.

Para peneliti berasumsi bahwa pasien yang menjalani persiapan operasi membutuhkan fasilitas medis yang lengkap, ruang operasi yang dikelola dengan baik, petugas yang memberikan informasi lengkap kepada pasien dan keluarganya, serta ruangan yang menyenangkan, aman, dan higienis. Karena sifat prosedur pembedahan yang berisiko tinggi, pasien yang menjalani prosedur ini membutuhkan peralatan medis yang komprehensif untuk memastikan hasil yang sukses. Karena keseriusan situasi ini, pasien menuntut perawatan yang cepat. Karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa pasien bedah menjalani prosedur sesuai jadwal.

B. Kepuasan pasien atas reliability (kehandalan)

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 73 jawaban, 55 pasien (atau 75,3% dari total) sangat puas dengan keandalan layanan. Sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Tjiptono (2014), dependability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai jadwal, serta dapat dipercaya dan memuaskan klien.

Semua temuan yang disebutkan di atas menunjukkan profesionalisme staf medis dalam hal perawatan pra-anestesi di ruang operasi, serta profesionalisme dokter, ahli anestesi, dan tenaga medis lainnya. Pasien yang telah berhasil masuk ke ruang operasi rumah sakit menginginkan sikap ahli anestesi yang dapat diandalkan. Sari, Susanti, dan Wulandari (2017) menemukan bahwa 64 persen pasien rumah sakit sangat puas dengan asuhan keperawatan yang mereka terima. Hal ini kemungkinan disebabkan karena perawat secara konsisten menunjukkan kompetensi, otonomi, dan profesionalisme dalam pekerjaan mereka, serta fakta bahwa mereka mudah dihubungi, selalu datang tepat waktu, dan memberikan perawatan berkualitas tinggi. Semuanya berkontribusi pada perawatan medis berkualitas tinggi, yang pada gilirannya membuat pasien puas.

Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh mendapat nilai yang baik dalam kategori ini karena protokol ruang operasi rumah sakit yang jelas dan mudah diikuti, ketepatan waktu dan kesiapsiagaan staf medis, serta kepuasan pasien dengan perawatan pra-anestesi yang mereka terima. Pasien lebih cenderung puas dengan perawatan mereka ketika mereka dapat mengukur

kualitasnya dari seberapa cepat mereka mendapatkannya (Jacobis, 2013). Jika orang mendapatkan apa yang mereka bayar, kualitas perawatan kesehatan akan meningkat. Lebih lanjut, menurut Munijaya (2015), kecepatan penyedia layanan kesehatan dalam menangani keluhan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka dapatkan.

C. Kepuasan pasien atas responsiveness (daya tanggap)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 73 responden, 60 pasien (82,2%) merasa sangat puas dengan tingkat perhatian yang mereka dapatkan. Menurut penelitian, hal ini disebabkan karena staf medis di ruang operasi memiliki sikap penuh kasih dan memperhatikan kondisi pasien, sehingga pasien merasa ada yang mengawasinya sejak ia masuk ke ruang operasi.

Para dokter dan ahli anestesi sangat memperhatikan pasien mereka di ruang operasi dengan menanyakan kesehatan mereka dan meminta mereka untuk memberi tahu mereka jika terjadi sesuatu. Hal ini membantu pasien merasa lebih nyaman dengan layanan pra-anestesi yang diberikan. Dengan data akurat yang dikumpulkan oleh petugas anestesi, kami dapat mengurangi beban pada sistem administrasi, meningkatkan perencanaan perawatan pasien, dan membuat keputusan klinis yang lebih tepat.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Ilkafah dan Harniah (2017), yang menemukan bahwa perawat memberikan perhatian kepada pasien (82,5%) dan pasien umumnya puas (75,0%) dengan perawatan yang mereka terima dari perawat. Julianti, Waluyanti, dan Alenidekania (2018) juga

menyampaikan bahwa pasien akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan jika penyedia layanan kesehatan tersebut secara konsisten mendengarkan kebutuhan mereka, memberikan tanggapan yang membantu, mengoordinasikan perawatan untuk kondisi pasien, obat-obatan, dan makanan, serta mengkomunikasikan informasi dengan jelas.

Ahli anestesi adalah ahli medis yang mengenal pasien mereka dengan cukup baik untuk mengantisipasi kebutuhan mereka sebelum dan sesudah prosedur. Menurut penelitian Firmansyah, Richa, dan Indra (2019), perawat harus dapat membantu pasien mengidentifikasi harapan mereka, membangun hubungan baik dengan pasien, dan mengumpulkan informasi tentang pasien ketika mereka menerima perawatan.

Perhatian dan ketepatan waktu penyedia layanan kesehatan dalam menjawab pertanyaan, kekhawatiran, dan permintaan pasien disoroti oleh komponen daya tanggap. Kesiapan dokter anestesi untuk melayani pasien dalam persiapan operasi dan menangani keluhan merupakan komponen atau faktor yang membentuk dimensi daya tanggap. Berdasarkan data yang disajikan di atas, terlihat bahwa pasien di ruang operasi Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh sangat puas dengan tingkat ketanggapan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan pendapat penulis bahwa, ketika mereka sakit, pasien ingin staf medis berempati dengan situasi mereka dan bertindak sesuai dengan itu. Pasien juga beranggapan bahwa tindakan yang diberikan akan terlihat melalui mata mereka sendiri, karena mereka tidak menyadari apa

yang akan mereka terima. Penyedia layanan keperawatan cukup memahami kondisi pasien untuk merespons dengan tepat, mengurangi rasa sakit, dan menjelaskan apa yang harus dilakukan pasien selanjutnya.

D. Kepuasan pasien atas assurance (jaminan)

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 73 responden, 60 pasien (82,2%) sangat puas dengan tingkat jaminan yang mereka terima. Karakter, keahlian, kompetensi, dan kesopanan petugas merupakan komponen jaminan (Tjiptono, 2014).

Salah satu bagian dari jaminan adalah perilaku praktisi kesehatan yang membuat orang mempercayai layanan mereka. Penyedia layanan kesehatan, seperti yang dinyatakan oleh Surranto (2011), harus secara konsisten menunjukkan keramahan dan memiliki keahlian yang diperlukan untuk mengatasi masalah atau pertanyaan yang mungkin dimiliki pasien.

Penulis berasumsi bahwa pasien di ruang operasi Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh sangat puas dengan layanan pra-anestesi dalam hal jaminan, karena penyedia layanan memenuhi harapan mereka untuk menunjukkan rasa hormat ketika memberikan layanan, membangun komunikasi untuk menciptakan persepsi yang sama, dan dokter anestesi mampu meyakinkan pasien dengan ketidaknyamanan yang minimal.

E. Kepuasan pasien atas empathy (empati)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari 73 tanggapan, 55 pasien (atau 75,3% dari total) sangat puas dengan tingkat empati (emphaty) yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan mereka. Memberikan layanan kesehatan

kepada pasien dengan membangun hubungan yang baik, memberikan perhatian penuh kepada para pasien, melakukan komunikasi yang efektif, menunjukkan rasa peduli, dan memahami kebutuhan para pasien merupakan dimensi *Empathy* (Tjiptono, 2014).

Penelitian ini mengandaikan bahwa pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh sangat puas dengan layanan pra-anestesi yang mereka terima dalam hal empati di ruang operasi. Hal ini disebabkan karena mayoritas perawat di rumah sakit tersebut menunjukkan sikap peduli terhadap kondisi pasien, sehingga pasien percaya bahwa dokter anestesi akan merawat mereka dengan baik selama prosedur berlangsung.

Sinala, Salim, dan Ardila (2018) menemukan bahwa 62,9% pasien merasa nyaman dengan jaminan bahwa staf kesehatan akan tersedia ketika mereka membutuhkannya, yang konsisten dengan temuan penelitian ini. Hal ini ditunjukkan oleh staf medis yang baik hati dan polisi yang datang untuk membantu masyarakat ketika mereka cemas dengan kesehatan mereka.

Selain itu, dengan menunjukkan belas kasihan terhadap penderitaan pasien, penyedia layanan kesehatan menunjukkan profesionalisme. Pasien umumnya puas dengan perawatan yang mereka dapatkan dari tenaga medis profesional, menurut penelitian oleh Julianti, Waluyanti, dan Allenidekania (Julianti *et al.*, 2018). Penyedia layanan kesehatan memberikan bantuan yang sangat baik kepada pasien tanpa menggerutu, selalu bersikap positif, dan memperlakukan setiap pasien sebagai individu. Menurut temuan penelitian, layanan pra-anestesi lebih mungkin untuk memuaskan ketika dokter anestesi

memiliki pendekatan empatik terhadap pasien mereka, yang karenanya lebih mungkin untuk mendapatkan dorongan mental untuk tetap tenang selama proses anestesi.