

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang. Klinik Kesehatan 2/Yudha Bhakti Husada (disingkat Yonkes 2/YBH Kostrad) merupakan satuan kesehatan yang organik administrasi berada pada divisi Infanteri 2/Kostrad dengan tugas menyelenggarakan dukungan dan pelayanan kesehatan dalam rangka mendukung tugas pokok divisi Infanteri 2/Kostrad. Klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostard Malang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Namun dalam 6 bulan terakhir kunjungan pasien ke klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang menurun dilihat dari data kunjungan pasien dari bulan Juli sebanyak 124 pasien, pada bulan Agustus menurun menjadi 109 pasien dan bulan Desember menurun menjadi 101 pasien.

##### **4.1.2 Data Umum**

Data umum merupakan karekteristik umum responden meliputi umur, pendidikan dan berapa lama menggunakan Klinik Kesehatan sebagai fasilitas kesehatan yang disajikan dalam bentuk distribusi dan tabel distribusi frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Data Umum**

No	Data umum	Frekuensi	Presentase %
<b>Umur (Menurut WHO)</b>			
1	17-25 Tahun	2	7
2	26-35 Tahun	18	60
3	36-45 Tahun	10	33
Jumlah		30	100
<b>Pendidikan</b>			
1	SMA	26	87
2	PT	4	13
Jumlah		30	100
<b>Berapa Lama Menggunakan Klinik Sebagai Fasilitas Kesehatan</b>			
1	≤1 Tahun	1	3
2	>1-2 Tahun	3	10
3	>2-3 Tahun	11	37
4	>3 Tahun	15	50
Jumlah		30	100

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh sebagian besar responden usia 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 18 orang (60%), Pendidikan hampir seluruhnya pendidikan SMA sebanyak 26 orang (87%). Ditinjau dari berapa lama menggunakan Klinik Kesehatan sebagai tempat fasilitas kesehatan setengah responden menggunakan Klinik kesehatan selama >3 tahun sebanyak 15 orang (50%).

#### 4.1.3 Data Khusus

Data khusus merupakan karekteristik responden yang diamati yaitu tingkat kepuasan prajurit kompi markas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan**

No	Data umum	Frekuensi	Presentase %
1	Sangat Puas	7	23
2	Puas	15	50
3	Tidak Puas	8	27
Jumlah		30	100

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 tingkat kepuasan setengah responden puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sebanyak 15 orang (50%), hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 7 orang (23%).

**Tabel 4.3 Tabulasi Silang Berdasarkan Dimensi Kepuasan**

No	Dimensi Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas	
		F	%	f	%	f	%
1	Dimensi <i>reliability</i>	11	37	19	64	0	0
2	Dimensi <i>assurance</i>	9	30	13	43	8	27
3	Dimensi <i>tangibles</i>	14	47	16	53	0	0
4	Dimensi <i>empathy</i>	6	20	16	53	8	27
5	Dimensi <i>responsiveness</i>	2	7	20	66	8	27

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* sebagian besar responden puas sejumlah 19 orang (64%) dan hampir setengah responden sangat puas sebanyak 11 orang (37%), dimensi *assurance* hampir setengah responden puas sebanyak 13 orang (43%), sangat puas sebanyak 9 orang (30%) dan tidak puas sebanyak 8 orang (27%), dimensi *tangibles* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%) dan hampir setengah responden sangat puas sebanyak 14 orang (47%), pada dimensi *empathy* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%), hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 6 orang (20%), pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden puas sebanyak 20 orang (66%), hampir setengah responden

tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 2 orang (7%).

**Tabel 4.4 Tabulasi Silang Data Umum dan Kepuasan**

Data Umum	Kepuasan Pasien						Jumlah	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		f	%
	f	%	F	%	f	%		
<b>Umur (Menurut WHO)</b>								
17-25 Tahun	1	50	1	50	0	0	2	100
26-35 Tahun	3	17	14	78	1	5	18	100
36-45 Tahun	3	30	0	0	7	70	10	100
<b>Pendidikan</b>								
SMA	5	19	14	54	7	27	26	100
PT	2	50	1	25	1	25	4	100
<b>Lama Menggunakan Klinik Sebagai Fasilitas Kesehatan</b>								
≤1 Tahun	1	100	0	0	0	0	1	100
>1-2 Tahun	1	33	0	0	2	67	3	100
>2-3 Tahun	1	9	9	82	1	9	11	100
>3 Tahun	4	27	6	40	5	33	15	100

Sumber: Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan kepuasan pasien hampir seluruhnya puas pada usia 26-35 tahun sebanyak 14 orang (78%), sebagian besar responden tidak puas pada usia 36-45 tahun sebanyak 7 orang (70%). Pendidikan sebagian besar responden puas pada pendidikan SMA sebanyak 14 orang (54%), hampir setengah responden tidak puas pada pendidikan SMA sebanyak 7 orang (27%). Lama menggunakan klinik sebagai fasilitas kesehatan seluruhnya sangat puas lama menggunakan klinik ≤1 tahun sebanyak 1 orang (100%), hampir seluruhnya puas lama menggunakan klinik >2-3 tahun sebanyak 9 orang (82%) dan hampir setengah responden tidak puas lama menggunakan klinik >3 tahun sebanyak 5 orang (33%).

## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil tingkat kepuasan responden setengah responden puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sebanyak 15 orang (50%), hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 7 orang (23%).

Hasil penelitian menunjukkan setengah responden puas terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yonkes 2/2 Kostrad Malang sebanyak 15 orang (50%). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Rosyidi, 2020). Menurut Suryani (2018) penilaian puas merupakan penilaian pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas sedang dan dirasa hanya sebagian yang sesuai dengan keinginan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian bahwa setengah responden merasa puas dalam pelayanan klinik di Yonkes 2/2 Kostrad Malang yang artinya pasien mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian pasien puas pada keseluruhan dimensi pengukuran kepuasan yaitu dimensi *reability* sebagian besar responden puas sejumlah 19 orang (64%), dimensi *tangibles* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%), dimensi *assurance* hampir setengah responden puas sebanyak 13 orang (43%), dimensi *empathy* sebagian besar responden puas sebanyak 16

orang (53%) dan *responsiveness* dimensi *responsiveness* sebagian besar responden puas sebanyak 20 orang (66%).

Hasil penelitian menunjukkan hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%). Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Hal ini berarti pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, dimana kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di klinik kesehatan. Artinya ketika pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan klinik kesehatan maka pasien tidak akan menggunakan klinik kesehatan kembali sebagai sarana pemeriksaan kesehatan sehingga berpengaruh pada jumlah kunjungan pasien ke klinik kesehatan yang semakin menurun (Rosyidi, 2020). Hasil penelitian menunjukkan pasien tidak puas pada dimensi *assurance* setengah responden sebanyak 8 orang (27%), *empaty* setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan *responsiveness* setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) yang artinya petugas klinik kesehatan harus meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan menunjukkan sikap yang ramah pada pasien tanpa memandang pangkat, memperhatikan semua keluhan pasien serta perawat harus selalu aktif menawarkan bantuan kepada pasien tanpa di minta.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 7 orang (23%). Pasien merasa sangat puas akan pelayanan di

klirik kesehatan timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah usia dan tingkat pendidikan. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi (Rosyidi, 2020). Hasil penelitian menunjukkan pasien sangat puas pada keseluruhan dimensi yaitu pada dimensi *reabilitity* setengah responden sangat puas sebanyak 11 orang (37%), dimensi *tanggibles* hampir setengah responden sangat puas sebanyak 14 orang (47%), dimensi *assurance* hampir setengah responden sangat puas sebanyak 9 orang (30%), dimensi *empaty* sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 6 orang (20%) dan dimensi *responsivenes* sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 2 orang (7%). Hal ini berarti pasien merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh klinik kesehatan di Yonkes 2/2 Kostrad Malang, sehingga klinik kesehatan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang pasien merasa sangat puas.

Ditinjau dari segi umur sebagian besar responden usia 26-35 tahun sebanyak 18 orang (60%), sebagian kecil responden usia 17-25 tahun sebanyak 2 orang (7%). Pada tabel 4.4 setengah reponden sangat puas

pada usia 17-25 tahun sebanyak 1 orang (50%), sebagian besar responden tidak puas pada usia 36-45 tahun sebanyak 7 orang (70%). Menurut (Rosenstock, 2020) usia merupakan salah satu faktor demografi yang tidak berhubungan langsung dengan kepuasan, melainkan berhubungan langsung dengan persepsi seseorang terhadap suatu tindakan pencegahan penyakit dan persepsi itulah yang berhubungan langsung dengan perilaku kepatuhan seseorang dalam melakukan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Harianto (2019) di rumah sakit Budhi Asih Jakarta menyatakan usia yang semakin meningkat akan meningkatkan pula kesadaran seseorang akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala (Harianto, 2019).

Menurut peneliti pada usia 17-25 tahun mengatakan puas pada pelayanan kesehatan karena prajurit yang datang di klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad Malang adalah prajurit baru sehingga kurang obyektif dalam memberikan penilaian tentang pelayanan yang diberikan di klinik kesehatan karena adanya perasaan takut, tertekan sedangkan pada usia 36-45 tahun adalah prajurit senior sehingga berani memberikan penilaian secara jujur terhadap kualitas pelayanan di Klinik Kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

Ditinjau dari segi pendidikan hampir seluruhnya pendidikan SMA sebanyak 26 orang (87%) dan sebagian kecil responden pendidikan PT sebanyak 4 orang (13%). Pada tabel 4.4 sebagian besar responden puas pada pendidikan SMA sebanyak 14 orang (54%), hampir setengah



responden tidak puas pada pendidikan SMA sebanyak 7 orang (27%). Menurut Notoatmodjo (2018) semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi. Pasien yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi cenderung responsive terhadap informasi. Pendidikan juga mempengaruhi pasien dalam menentukan tempat fasilitas kesehatan yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi (Arifin, dkk, 2019).

Menurut peneliti semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka pasien akan lebih selektif dalam menentukan faskes untuk kesehatannya. Hal ini karena dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka pengetahuan tentang kesehatan akan lebih baik dibandingkan dengan tingkat pendidikan sekolah tingkat pertama, sehingga jika klinik kesehatan tidak memberikan pelayanan yang baik maka klinik kesehatan akan ditinggalkan pasien karena akibat kepuasan pasien menurun.

Ditinjau dari berapa lama menggunakan klinik kesehatan sebagai tempat fasilitas kesehatan setengah responden menggunakan Klinik kesehatan selama >4 tahun sebanyak 15 orang (50%) dan sebagian kecil responden menggunakan Klinik kesehatan selama 1 tahun sebanyak 1 orang (3%). Pada tabel 4.4 seluruhnya sangat puas lama menggunakan

klirik  $\leq 1$  tahun sebanyak 1 orang (100%), hampir seluruhnya puas lama menggunakan klinik  $>2-3$  tahun sebanyak 9 orang (82%) dan hampir setengah responden tidak puas lama menggunakan klinik  $>3$  tahun sebanyak 5 orang (33%). Penggunaan klinik kesehatan secara berulang-ulang dalam waktu yang lama menggambarkan bahwa pasien tersebut puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan karena pasien melakukan kunjungan ulang, hal ini berarti klinik kesehatan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada pasien dengan tingkat kesembuhan yang tinggi (Rosyidi, 2020).

Menurut peneliti semakin lama pasien menggunakan fasilitas kesehatan maka pasien yang merasa puas ketika dirawat di fasilitas pelayanan kesehatan akan merekomendasikan ke orang lain atau keluarganya tentang kelengkapan dan ini sekaligus dapat menjadi promosi tersendiri untuk perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan.

#### **4.2.1 Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan responden ditinjau dari dimensi *reliability* sebagian besar responden puas sejumlah 19 orang (64%) dan hampir setengah responden sangat puas sebanyak 11 orang (37%). Hasil penelitian pada dimensi *reliability* (keandalan) banyak mendapatkan kepuasan diekspresikan pada pernyataan perawat mampu menangani masalah perawatan dengan nilai sum 99 dan nilai terendah pada pernyataan perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan dengan nilai sum 85 pada

pernyataan perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan.

*Reliability* (Keandalan) yaitu dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan, handal dan dapat dipercaya, bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan serta sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien penting karena menghasilkan partisipasi pasien dalam perawatan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Selviana, 2019).

Menurut peneliti kepuasan pasien terhadap keandalan petugas kesehatan karena petugas dalam menyampaikan informasi tentang perilaku kesehatan yang baik untuk pasien mudah dipahami dan diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari sehingga pasien merasa diperhatikan dan ditangani dengan baik oleh petugas kesehatan. Pada pernyataan perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan artinya perawat mampu berkomunikasi dengan pasien atau menjadi komunikator yang baik selain itu perawat memberikan perawatan dengan memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia.

#### **4.2.2 Dimensi Assurance (Jaminan)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan responden ditinjau dari dimensi *assurance* sebagian besar responden puas sebanyak

21 orang (70%) dan hampir setengah responden sangat puas sebanyak 9 orang (30%). Hasil penelitian pada dimensi *assurance* hampir setengah responden puas sebanyak 13 orang (43%), sangat puas sebanyak 9 orang (30%) dan tidak puas sebanyak 8 orang (27%). Banyak mendapatkan kepuasan diekspresikan pada pernyataan perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan dengan nilai sum 90 dan nilai terendah pada pernyataan perawat memberi perhatian pada keluhan dengan nilai sum 87. Sedangkan pada pernyataan tidak puas pada perawat memberi perhatian terhadap keluhan dengan nilai sum 63.

*Assurance* (Jaminan) yaitu dimensi yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat dapat dipercaya sehingga pasien terbebas dari resiko. Hal ini membuktikan bahwa perawat mengaplikasikan etika keperawatan yaitu dengan memberikan informasi secara objektif, akurat dan komprehensif terhadap pasien. Berkata jujur merupakan hal yang penting dalam hubungan saling percaya antara perawat dan pasien dan seorang pasien mempunyai hak untuk mengetahui kondisi kesehatannya (Rosyidi, 2020).

Menurut peneliti ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan karena saat pasien bertanya tentang tindakan yang akan dilakukan tidak memberikan jawaban yang pasti dan bergantung pada perintah dokter, sehingga pasien beranggapan bahwa perawat kurang memberikan jaminan dalam pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Ketidakpuasan pada pernyataan tentang tindakan yang akan dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan kurang cekatan dalam

mengidentifikasi masalah kesehatan sehingga tidak bisa menegakkan diagnosa yang berakibat perawat tidak akan bisa mengambil tindakan untuk mencegah bahaya dan komplikasi pada pasien

#### 4.2.3 Dimensi *Tangibles* (Kenyataan)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan responden ditinjau dari dimensi *tangibles* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%) dan hampir setengah responden sangat puas sebanyak 14 orang (47%). Berdasarkan tabel 4.4 dimensi *tangibles* (kenyataan) banyak mendapatkan kepuasan diekspresikan pada pernyataan perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet dengan nilai sum 98 dan nilai terendah pada pernyataan perawat selalu menjaga kebersihan ruangan dengan nilai sum 87.

*Tangibles* (bukti langsung) yaitu dimensi yang meliputi fasilitas fisik, penampilan dan perlengkapan petugas yang memberikan pelayanan dan ketersediaan sarana komunikasi, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka aspek tersebut menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap kualitas pelayanan jasa. Bukti fisik antara lain keterjangkauan lokasi pelayanan kesehatan, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan, dan kenyamanan ruang tunggu. Hal ini membuktikan bahwa perawat sigap akan kondisi pasien saat pasien diharuskan rawat inap sehingga perawat menjelaskan dengan detail tentang administrasi jika pasien akan dilakukan rawat inap di klinik kesehatan (Wiyono, 2019).

Menurut peneliti kebersihan toilet merupakan salah satu wujud dari kebersihan di klinik kesehatan, jika toilet bersih maka membuat nyaman pasien yang akan menggunakannya sebaliknya jika kondisi toilet kotor dan bau maka pasien tidak akan menggunakannya. Bila hal tersebut diabaikan maka akan timbul kekecewaan terhadap pasien yang pada akhirnya dikhawatirkan akan berpaling ke rumah sakit yang lain untuk itu kebersihan toilet khususnya diklinik kesehatan harus selalu dijaga karena toilet atau kamar mandi adalah fasilitas sanitasi yang aksesibel untuk semua orang. Jika kebersihan toilet di klinik kesehatan kurang diperhatikan dapat menimbulkan penularan penyakit seperti diare.

#### 4.2.4 Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan responden ditinjau dari dimensi *empathy* hampir seluruhnya puas sebanyak 24 orang (80%) dan sebagian kecil responden tidak puas sebanyak 1 orang (3%). Hasil penelitian pada dimensi *empathy* sebagian besar responden puas sebanyak 16 orang (53%), hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 6 orang (20%), dimensi *empathy* (empati) banyak mendapatkan kepuasan diekspresikan pada pernyataan perawat sering menengok dan memeriksa keadaan seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernafasan dan cairan infus dengan nilai sum 87 dan nilai terendah pada pernyataan pelayanan yang diberikan perawat tidak memandangi pangkat/ status tapi berdasarkan kondisi mendapatkan nilai sum 62.

Empathy (empati) yaitu dimensi yang menunjukkan kepedulian untuk memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pasien, serta kemudahan untuk dihubungi sehingga pasien merasa puas dengan tindakan perawat dalam mengontrol kondisinya (Yuliana, 2019).

Menurut peneliti ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan yaitu perawat memandang pangkat ketika memberikan pelayanan kesehatan, sehingga menimbulkan kesenjangan pada prajurit yang memiliki pangkat terendah, yang akibatnya prajurit yang memiliki pangkat rendah lebih memilih berobat di luar dibandingkan di klinik kesehatan Yonkes 2/2 Kostrad Malang.

#### **4.2.5 Dimensi *Responsiveness* (Tanggung Jawab)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan responden ditinjau dari dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) seluruhnya tidak puas sebanyak 30 orang (100%) pada pernyataan perawat bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta. Hasil penelitian pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden puas sebanyak 20 orang (66%), hampir setengah responden tidak puas sebanyak 8 orang (27%) dan sebagian kecil responden sangat puas sebanyak 2 orang (7%), banyak mendapatkan kepuasan diekspresikan pada pernyataan perawat segera menangani dengan nilai sum 100 dan nilai terendah pada pernyataan perawat bersedia menawarkan bantuan dengan nilai sum 63.

*Responsiveness* (tanggung jawab) yaitu kemampuan untuk menolong pasien dan ketersediaan untuk melayani pasien dengan baik, cepat dan tepat waktu. Ketanggapan merupakan respon petugas kesehatan dalam memberitahu konsumen terkait penggunaan obat, memberi mereka perhatian penuh, mempromosikan layanan, dan merespon sesuai dengan permintaan mereka. Dalam pelayanan kesehatan ketanggapan adalah keinginan perawat membantu pasien untuk memberikan pelayanan dengan cepat, seperti kecepatan petugas loket melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien (Wiyono, 2019).

Menurut peneliti ketidakpuasan pasien terhadap perawat yang tidak menawarkan bantuan kepada pasien hal ini menunjukkan bahwa perawat kurang melakukan pendekatan kepada pasien sehingga perawat tidak faham akan kebutuhan pasien saat ini. Sebab lain perawat tidak menawarkan bantuan karena terbatasnya petugas kesehatan yang berjaga sehingga perawat harus merawat beberapa pasien yang lain yang lebih membutuhkan perawatan. Sehingga pasien memberikan penilaian buruk pada perawat karena ketidakpekaanya perawat pada masalah yang dihadapi pasien yang menimbulkan kekecawaan pada pasien dan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan.