

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Rumah sakit adalah salah satu institusi kesehatan yang memainkan peran penting dalam masyarakat. Untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang terbaik, penting untuk memantau tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam analisis ini, akan dilakukan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dengan menggunakan data yang diberikan pada tabel di bawah. Data ini terdiri dari 15 pertanyaan dan respons pasien terhadap masing-masing pertanyaan dalam skala 1-4, dengan 1 = Sangat tidak puas, 2 = Tidak puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat puas. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam survei ini terdiri dari 3 aspek utama, yaitu aspek kualitas pelayanan dari dokter, perawat, petugas pendaftaran, dan petugas apotek, aspek ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan aspek keutamaan pasien dari pada kepentingan pribadi. Nama-nama responden adalah Ratna Juwita, Jumikati, Suciati, Izzatul Afifah, Riefna Rahmanda, Natalia Indahsari, Fina Mauludiyah, Nurmiati, Mursiding, Maizura, Adelia, Faturrahman, Rasmawati, Aminah, Umar, Fathiqah Nurrahma, Jene Monica, Resky, Annisa Nurul Kinayah, Dan Rheinold Pasepang. Rincian hasil kusioner dapat dilihat pada tabel 2 dibawah:

Tabel 2. Hasil Kuisisioner Responden

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit ini sesuai dengan harapananda		3 Orang	7 Orang	10 Orang
2.	Saudara merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan rumah sakit ini		2 Orang	8 Orang	9 Orang
3.	Berkurang rasa sakit setelah mendapatkan pengobatan dari dokter		8 Orang	3 Orang	9 Orang
4.	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan	3 Orang	4 Orang	5 Orang	8 Orang
5.	Perawat selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan		5 Orang	5 Orang	15 Orang
6.	Pasien merasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter		4 Orang	7 Orang	9 Orang

7.	Ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien	2 Orang		3 Orang	15 Orang
8.	Petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien		2 Orang	4 Orang	14 Orang
9.	Perawat sudah tanggap dalam melayanipasien		5 Orang	5 Orang	10 Orang
10.	Petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien		3 Orang	3 Orang	14 Orang
11.	Perawat memberi tahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien		2 Orang	1 Orang	14 Orang
12.	Petugas apotek memberi tahu lamanyaproses pemberian obat		3 Orang	4 Orang	13 Orang
13.	Dokter lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi	3 Orang	2 Orang		15 Orang
14.	Perawat lebih mengutamakan pasien dari pada kepentingan pribadi		2 Orang	7 Orang	15 Orang
15.	Petugas apotek lebih mengutamakan pasien daripada kepentingan pribadi		1 Orang	4 Orang	15 Orang

4.1 Pembahasan

Pertanyaan nomor 1 mengenai kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit ini sesuai dengan harapan pasien. Dari hasil penelitian, terdapat 3 pasien yang merasa sangat tidak puas, 7 pasien tidak puas, dan 10 pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 2 mengenai apakah pasien merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dari hasil penelitian, terdapat 2 pasien yang merasa sangat tidak puas, 8 pasien tidak puas, dan 9 pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 3 mengenai apakah rasa sakit berkurang setelah mendapatkan pengobatan dari dokter. Dari hasil penelitian, terdapat 8 pasien yang merasa sangat tidak puas, 3 pasien tidak puas, dan 9 pasien merasa puas dengan pengobatan yang diberikan oleh dokter. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pengobatan yang diberikan oleh dokter, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 4 mengenai ketepatan waktu dokter dalam memberikan

pelayanan. Dari hasil penelitian, terdapat 3 pasien yang merasa sangat tidak puas, 4 pasien tidak puas, 5 pasien merasa puas, dan 8 pasien merasa sangat puas dengan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas dengan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan nomor 5 mengenai sikap perawat dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian, terdapat 5 pasien yang merasa sangat tidak puas, 5 pasien tidak puas, dan 15 pasien merasa puas dengan sikap perawat dalam memberikan pelayanan. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan sikap perawat dalam memberikan pelayanan, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 6 mengenai rasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter. Dari hasil penelitian, terdapat 4 pasien yang merasa sangat tidak puas, 7 pasien tidak puas, dan 9 pasien merasa puas dengan rasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan rasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 7 mengenai ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien. Dari hasil penelitian, terdapat 2 pasien yang merasa sangat tidak puas, 3 pasien tidak puas, dan 15 pasien merasa puas dengan ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien. Pertanyaan nomor 8 mengenai tanggap petugas pendaftaran dalam melayani pasien. Dari hasil penelitian, terdapat 2 pasien yang merasa sangat tidak puas, 4 pasien tidak puas, dan 14 pasien merasa puas dengan tanggap petugas pendaftaran dalam melayani pasien. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan tanggap petugas pendaftaran dalam melayani pasien.

Pertanyaan nomor 9 mengenai tanggap perawat dalam melayani pasien. Dari hasil penelitian, terdapat 5 pasien yang merasa sangat tidak puas, 5 pasien tidak puas, dan 10 pasien merasa puas dengan tanggap perawat dalam melayani pasien. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas

dengan tanggap perawat dalam melayani pasien, namun masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas.

Pertanyaan nomor 10, petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien. Terdapat 3 orang yang memberikan penilaian 1, 3 orang memberikan penilaian 2, dan 14 orang memberikan penilaian 3. Tidak ada pasien yang memberikan penilaian 4 pada pertanyaan ini. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek. Namun, terdapat sejumlah pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pertanyaan nomor 11 berkaitan dengan perilaku perawat dalam memberitahu pasien apabila terdapat keterlambatan dalam pemeriksaan. Terdapat 2 orang yang memberikan penilaian 1, 1 orang memberikan penilaian 2, dan 14 orang memberikan penilaian 3. Tidak ada pasien yang memberikan penilaian 4 pada pertanyaan ini. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan perilaku perawat dalam memberitahu keterlambatan pemeriksaan. Namun, terdapat sejumlah pasien yang merasa tidak puas dengan perilaku perawat dalam hal ini.

Pertanyaan nomor 12 berkaitan dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek mengenai lamanya proses pemberian obat. Terdapat 3 orang yang memberikan penilaian 1, 4 orang memberikan penilaian 2, dan 13 orang memberikan penilaian 3. Tidak ada pasien yang memberikan penilaian 4 pada pertanyaan ini. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas apotek. Namun, terdapat sejumlah pasien yang merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan.

Pertanyaan nomor 13 dan 14 berkaitan dengan perilaku dokter dan perawat dalam mengutamakan kepentingan pasien dari pada kepentingan pribadi. Terdapat 3 orang yang memberikan penilaian 1 dan 2 orang memberikan penilaian 2 pada pertanyaan nomor 13. Sedangkan pada pertanyaan nomor 14, terdapat 2 orang yang memberikan penilaian 1 dan 7 orang memberikan penilaian 2. Untuk kedua pertanyaan tersebut, mayoritas pasien memberikan penilaian 3 dan 4 yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan perilaku dokter dan perawat

dalam mengutamakan kepentingan pasien.

Pertanyaan nomor 15 berkaitan dengan perilaku petugas apotek dalam mengutamakan kepentingan pasien. Hanya 1 orang yang memberikan penilaian 1 dan 4 orang memberikan penilaian 2 pada pertanyaan ini. Mayoritas pasien memberikan penilaian 3 dan 4, yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan perilaku petugas apotek dalam mengutamakan kepentingan pasien daripada kepentingan pribadi.

Berdasarkan data yang dihasilkan, mayoritas pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Namun, masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas dengan beberapa aspek pelayanan seperti kualitas pelayanan, kinerja pelayanan, rasa sakit setelah pengobatan, sikap perawat dalam memberikan pelayanan, rasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter, tanggap petugas pendaftaran dalam melayani pasien, dan tanggap perawat dalam melayani pasien.

Namun, ada beberapa pertanyaan yang memperlihatkan mayoritas pasien merasa sangat puas dengan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan dan ketanggapan dokter dalam merespon keluhan pasien. Sementara itu, untuk tanggap petugas apotek dalam melayani pasien mayoritas pasien merasa sangat puas.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Rumah sakit dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan pelatihan bagi perawat dan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, serta memastikan kualitas pengobatan dan keamanan pasien dengan meningkatkan kerjasama antara dokter dan pasien. Selain itu, memastikan bahwa kecepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.