

## BAB 6

### HASIL PENELITIAN

#### 6.1 Gambaran Harapan Pasien

##### 6.1.1 Aspek *Tangibles*

Harapan pasien berkenaan dengan aspek / dimensi tampilan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.1.

**Tabel 6.1. Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek *Tangibles* Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Harapan Pasien	Jumlah	Persentase
1	Kerapihan pakaian	Berpakaian bebas (boleh menggunakan kaos)	0	0
		Berkemeja dan tidak kusut	0	0
		Berkemeja dan menggunakan jas putih dokter	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
2	Kebersihan pakaian	Tidak masalah dengan sedikit noda pada pakaian	0	0
		Tanpa noda pada pakaian	12	11,65
		Stelan pakaian seperti selalu baru (sangat bersih)	91	88,35
			<b>103</b>	<b>100</b>
3	Kebersihan wajah	Awut-awutan	0	0
		Cukup bersih	6	5,83
		Sangat bersih	97	94,17
			<b>103</b>	<b>100</b>
4	Kebersihan badan	Kurang bersih dan bau badan	0	0
		Bersih	5	4,85
		Bersih dan wangi	98	95,15
			<b>103</b>	<b>100</b>
5	Kerapihan rambut	Acak-acakan	0	0
		Disisir rapi	5	4,85
		Disisir rapi dan menarik	98	95,15
			<b>103</b>	<b>100</b>
6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	Ekspresi angkuh atau tidak bersahabat	0	0
		Ekspresi biasa-biasa saja	0	0
		Berseri-seri (tersenyum)	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
7	Intonasi suara	Nada keras dan tidak enak didengar	0	0
		Biasa-biasa saja	0	0
		Nada suara halus dan enak didengar	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009*

Pada Aspek Tampilan, terdapat tujuh faktor yang mewakilinya. Diantara tujuh faktor tersebut pada tabel, dapat diketahui bahwa dari 103 responden atau pasien rawat inap, seluruhnya mengharapkan dokter

menggunakan kemeja dilengkapi dengan jas putih dokter, ekspresi wajah dokter harus selalu berseri – seri (tersenyum) saat bertemu dengan pasien dan memiliki intonasi suara yang halus dan enak didengar. Terdapat 91 responden mengharapkan pakaian yang digunakan dokter selalu terlihat seperti baru (sangat bersih) dan 12 responden lainnya mengharapkan pakaian dokter yang tanpa noda. Untuk kebersihan wajah, 94,17% pasien mengharapkan wajah dokter sangat bersih, selebihnya hanya mengharapkan cukup bersih. Sedangkan 95,15% responden menginginkan dokter memiliki badan yang bersih dan wangi, sisanya hanya mengharapkan badan dokter bersih. Selanjutnya untuk kerapihan rambut, sebanyak 98 responden mengharapkan rambut dokter disisir rapi dan menarik, sedangkan 5 responden lainnya hanya mengharapkan rambut dokter disisir rapi.

### **6.1.2 Aspek *Reliability***

Harapan pasien berkenaan dengan aspek / dimensi kehandalan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.2.

**Tabel 6.2. Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek Reliability Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Harapan Pasien	Jumlah	Persentase
8	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	Dokter cukup menanyakan keluhan pasien	0	0
		Selain menanyakan keluhan, dokter melakukan pemeriksaan kondisi pasien	2	1,94
		Menganjurkan pula pemeriksaan medis lain yang diperlukan	101	98,06
			<b>103</b>	<b>100</b>
9	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	Dokter tidak perlu meramalkan kesembuhan	0	0
		Dokter boleh sekali-kali meramalkan kesembuhan	0	0
		Dokter yang selalu meramalkan kesembuhan	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
10	Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan	Dokter tidak perlu menerangkan setiap tindakan pengobatan	0	0
		Dokter menerangkan dan tidak harus dimengerti pasien	0	0
		Dokter yang selalu menerangkan dengan jelas dan lengkap	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
11	Kecekatan pelayanan	Dokter melayani pasien dengan bertele-tele	0	0
		Tidak masalah diselingi dengan aktivitas lain diluar prosedur pelayanan	1	0,07
		Dokter yang cekatan	102	99,03
			<b>103</b>	<b>100</b>
12	Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit	Dokter tidak perlu menyebutkan nama penyakit	0	0
		Dokter cukup menyebutkan nama penyakit	1	0,07
		Dokter yang menjelaskan diagnosa penyakit dengan lengkap	102	99,03
			<b>103</b>	<b>100</b>
13	Kemampuan komunikasi	Dokter tidak perlu menjelaskan dengan baik dan tidak perlu kesempatan bagi pasien untuk bertanya	0	0
		Dokter cukup menjelaskan sebisanya dan pasien akan meminta pengulangan bila tidak mengerti	1	0,07
		Dokter memberikan informasi dengan jelas dan terjalannya komunikasi dua arah	102	99,03
			<b>103</b>	<b>100</b>
14	Informasi tentang alternatif pengobatan	Dokter tidak perlu menginformasikan alternatif pengobatan lain yang ada	0	0
		Dokter cukup menyebutkan alternatif pengobatannya saja	8	7,77
		Dokter yang menginformasikan alternatif pengobatan secara lengkap dan jelas	95	92,23
			<b>103</b>	<b>100</b>
15	Kesesuaian jadwal visit dokter	Tidak masalah bagi pasien menunggu kedatangan dokter yang lama	0	0
		Dokter cukup datang tepat waktu sesekali	0	0
		Dokter selalu datang tepat waktu	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Pada Aspek Kehandalan, terdapat delapan faktor yang mewakilinya. Diantara delapan faktor tersebut pada tabel, dapat diketahui bahwa dari 103 responden atau pasien rawat inap, seluruhnya mengharapkan dokter selalu menginformasikan kepada pasien mengenai ramalannya terhadap kesembuhan pasien, menerangkan kepada pasien setiap prosedur tindakan pengobatan yang diambil dan selalu datang tepat waktu untuk memeriksa pasien. Sebanyak 99,03% responden mengharapkan dokter cekatan dalam melayani pasien, menerangkan diagnosa penyakit pasien dengan lengkap dan kemampuan komunikasi yang sangat baik ditandai dengan kejelasan informasi yang diberikan dokter dan komunikasi terjalin dua arah. Harapan pasien tentang ketelitian dokter adalah selain menanyakan keluhan, memeriksa kondisi pasien, dokter juga harus menginformasikan tindakan pengobatan lain yang mungkin diperlukan pasien (98,06%), sisanya mengharapkan dokter bertanya tentang keluhan dan memeriksa sendiri kondisi pasien dengan peralatan medisnya. Sedangkan sebanyak 92,23% responden mengharapkan dokter memberikan informasi tentang alternatif obat dan pengobatan secara jelas dan lengkap, sisanya hanya mengharapkan dokter menyebutkan alternatif pengobatan tersebut.

### **6.1.3 Aspek *Responsiveness***

Harapan pasien berkenaan dengan aspek / dimensi ketanggapan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.3.

**Tabel 6.3. Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek Responsiveness Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Harapan Pasien	Jumlah	Persentase
16	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	Dokter cukup dengan mendengarkan keluhan	0	0
		Dokter segera mendengarkan dengan penuh perhatian	1	0,07
		Dokter segera mendengarkan dan mengomentari atau mengambil tindakan terhadap keluhan tersebut	102	99,03
			<b>103</b>	<b>100</b>
17	Kesegeraan dokter merespon keluhan	Tidak masalah bila direspon dengan sangat lamban	0	0
		Tidak masalah bila agak lamban merespon	0	0
		Dokter segera merespon keluhan	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	Tidak masalah bila dokter bersikap acuh tak acuh terhadap kesulitan pasien	0	0
		Dokter cukup membantu bila diminta	1	0,07
		Dokter segera memberikan bantuan meskipun tanpa diminta pasien	102	99,03
			<b>103</b>	<b>100</b>
19	Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya	Dokter tidak perlu datang mengontrol pasien diluar jadwal visitnya	0	0
		Dokter cukup datang sesekali	7	6,80
		Dokter rutin mengontrol keadaan pasien diluar jadwal visitnya	96	93,20
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Pada Aspek Ketanggapan, terdapat empat faktor yang mewakilinya. Diantara empat faktor tersebut pada tabel, dapat diketahui bahwa dari 103 responden atau pasien rawat inap, seluruhnya mengharapkan dokter segera merespon keluhan pasien. Sebesar 99,03% responden mengharapkan usaha dokter dalam merespon keluhan pasien dengan segera mendengarkan dan mengomentari atau mengambil tindakan terhadap keluhan pasien, sisanya cukup dengan mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, selain itu dokter juga harus segera memberikan bantuan meskipun tanpa diminta terlebih dulu dan sisanya hanya mengharapkan dokter memberikan bantuan bila diminta. Sedangkan sebanyak 96 responden mengharapkan kehadiran dokter guna kontrol pasien diluar jadwal visitnya secara rutin, sisanya mengharapkan cukup sesekali saja dokter mengunjungi pasien diluar jadwal visitnya.

#### 6.1.4 Aspek Assurance

Harapan pasien berkenaan dengan aspek / dimensi keyakinan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.4.

**Tabel 6.4. Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek Assurance Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Harapan Pasien	Jumlah	Persentase
20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	Dokter yang tidak mampu menjawab setiap pertanyaan pasien	0	0
		Dokter yang masih ragu-ragu menjawab pertanyaan pasien	0	0
		Dokter yang selalu mampu menjawab pertanyaan pasien	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	Dokter yang tidak yakin dalam mengambil tindakan	0	0
		Dokter yang masih ragu-ragu mengambil tindakan	0	0
		Dokter yang selalu yakin setiap mengambil tindakan	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
22	Ketersediaan waktu konsultasi	Dokter yang tergesa-gesa saat memeriksa pasien sehingga tidak ada waktu untuk konsultasi	0	0
		Dokter yang menyempatkan konsultasi bila diminta	0	0
		Dokter yang selalu meluangkan waktu konsultasi tanpa diminta dan sampai pasien merasa puas	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
23	Sikap dokter saat menangani pasien	Dokter yang sangat tidak sopan (kasar)	0	0
		Dokter yang kurang sopan	0	0
		Dokter yang sangat sopan	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
24	Sikap dokter yang dapat dipercaya	Dokter yang sama sekali tidak dapat menjaga rahasia pasien	0	0
		Dokter yang mampu menjaga rahasia bila diminta pasien	0	0
		Dokter yang selalu mampu menjaga hal-hal yang patut dirahasiakan	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
25	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	Dokter yang sangat ceroboh	0	0
		Dokter yang cukup hati-hati	0	0
		Dokter yang sangat hati-hati tanpa pernah sedikitpun membahayakan pasien	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Pada Aspek Keyakinan, terdapat enam faktor yang mewakilinya. Diantara enam faktor tersebut pada tabel, dapat diketahui bahwa dari 103 responden atau pasien rawat inap, seluruhnya memiliki tingkat harapan tinggi

pada semua faktor yang mewakili aspek keyakinan, yaitu dari faktor pengetahuan medis dokter yang meyakinkan, responden mengharapkan dokter selalu mampu menjawab setiap pertanyaan pasien. Dari faktor keterampilan dokter yang meyakinkan ditunjukkan dengan sikap dokter yang selalu yakin dalam setiap mengambil tindakan terhadap pasien. Dari faktor ketersediaan waktu konsultasi, responden mengharapkan dokter yang selalu meluangkan waktu untuk konsultasi tanpa diminta sampai pasien merasa puas. Sikap dokter saat menangani pasien harus sangat sopan, mampu menjaga hal – hal yang patut dirahasiakan berkenaan dengan kondisi pasien dan dokter yang sangat hati – hati dalam memeriksa pasien tanpa pernah sedikitpun membahayakan pasien.

#### **6.1.5 Aspek *Empathy***

Harapan pasien berkenaan dengan aspek / dimensi empati yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.5.

**Tabel 6.5. Gambaran Harapan Pasien Ranap terhadap Aspek *Empathy* Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Harapan Pasien	Jumlah	Persentase
26	Perhatian dokter	Dokter yang bersikap tidak peduli	0	0
		Dokter yang cukup perhatian	3	2,91
		Dokter yang sangat perhatian	100	97,09
			<b>103</b>	<b>100</b>
27	Keramahan pelayanan	Dokter yang memperlakukan pasien dengan kasar	0	0
		Dokter yang cukup ramah	4	3,88
		Dokter yang sangat ramah	99	96,12
			<b>103</b>	<b>100</b>
28	Sikap tidak membedakan-bedakan pasien	Dokter selalu memberikan pelayanan khusus kepada pasien dengan golongan atau status tertentu	0	0
		Dokter cukup adil memperlakukan pasien	0	0
		Dokter sangat adil melayani pasien	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
29	Sikap mampu menghibur pasien	Dokter bersikap kaku dan tidak humoris	0	0
		Dokter cukup humoris	4	3,88
		Dokter yang sangat humoris dan selalu mampu menghibur pasien	99	96,12
			<b>103</b>	<b>100</b>
30	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	Dokter sangat tidak paham akan kebutuhan pasien	0	0
		Dokter dapat memahami kebutuhan pasien bila diberi tahu	0	0
		Dokter sangat mampu memahami kebutuhan pasien tanpa diberi tahu	103	100
			<b>103</b>	<b>100</b>
31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	Dokter menyampaikan kondisi pasien tanpa mempertimbangkan kondisi psikis pasien dan disampaikan kepada selain keluarga pasien	0	0
		Dokter menginformasikan kondisi pasien hanya kepada keluarga	3	2,91
		Dokter selalu mempertimbangkan kondisi psikis pasien dan menginformasikan kepada siapa saja yang dianggap boleh mengetahui kondisi pasien	100	97,09
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Pada Aspek Empati, terdapat enam faktor yang mewakilinya. Diantara enam faktor tersebut pada tabel, dapat diketahui bahwa dari 103 responden atau pasien rawat inap, seluruhnya mengharapkan dokter yang sangat adil dalam melayani pasien dan sangat mampu memahami kebutuhan pasien tanpa diberi tahu. Sebesar 97,09% responden mengharapkan dokter yang sangat perhatian kepada pasien, selebihnya hanya mengharapkan perhatian dokter yang cukup atau tidak berlebih, dan dokter yang mempertimbangkan kondisi psikis pasien dalam menyampaikan kondisi pasien serta tidak ke sembarang orang, sisanya hanya mengharapkan penyampaian kondisi pasien ditujukan

kepada keluarga pasien. Sedangkan sebanyak 99 responden mengharapkan dokter yang sangat ramah, sisanya merasa puas dengan dokter yang cukup ramah, serta dokter yang sangat humoris dan selalu menghibur pasien dan sisanya mengharapkan dokter yang cukup humoris.

## 6.2 Gambaran Persepsi Pasien

### 6.2.1 Aspek *Tangibles*

Persepsi pasien berkenaan dengan aspek / dimensi tampilan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.6.

**Tabel 6.6. Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek *Tangibles* Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Persepsi Pasien	Jumlah	Persentase
32	Kerapihan pakaian	Berpakaian bebas	1	0,97
		Berkemeja dan tidak kusut	30	29,13
		Berkemeja dan menggunakan jas putih dokter	72	69,90
			<b>103</b>	<b>100</b>
33	Kebersihan pakaian	Terdapat sedikit noda pada pakaian	1	0,97
		Tanpa noda pada pakaian	69	66,99
		Stelan pakaian seperti selalu baru (sangat bersih)	30	29,13
			<b>103</b>	<b>100</b>
34	Kebersihan wajah	Awut-awutan	0	0
		Cukup bersih	78	75,29
		Sangat bersih	25	24,71
			<b>103</b>	<b>100</b>
35	Kebersihan badan	Kurang bersih	1	0,97
		Bersih	35	33,98
		Bersih dan wangi	67	65,05
			<b>103</b>	<b>100</b>
36	Kerapihan rambut	Acak-acakan	0	0
		Disisir rapi	36	34,95
		Disisir rapi dan menarik	67	65,05
			<b>103</b>	<b>100</b>
37	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	Ekspresi angkuh atau tidak bersahabat	0	0
		Ekspresi biasa-biasa saja	48	46,60
		Berseri-seri (tersenyum)	55	53,40
			<b>103</b>	<b>100</b>
38	Intonasi suara	Nada keras dan tidak enak didengar	0	0
		Biasa-biasa saja	44	42,72
		Nada suara halus dan enak didengar	59	57,28
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

### 6.2.2 Aspek *Reliability*

Persepsi pasien berkenaan dengan aspek / dimensi kehandalan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.7.

**Tabel 6.7. Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek *Reliability* Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Persepsi Pasien	Jumlah	Persentase
39	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	Dokter hanya menanyakan keluhan pasien	4	3,88
		Selain menanyakan keluhan, dokter melakukan pemeriksaan kondisi pasien	55	53,40
		Menganjurkan pula pemeriksaan medis lain yang diperlukan	44	42,72
			<b>103</b>	<b>100</b>
40	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	Dokter tidak meramalkan kesembuhan	29	28,16
		Dokter sekali-kali meramalkan kesembuhan	40	38,83
		Dokter selalu meramalkan kesembuhan	34	33,01
			<b>103</b>	<b>100</b>
41	Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan	Dokter tidak menerangkan setiap tindakan pengobatan	38	29,13
		Dokter menerangkan namun tidak dimengerti pasien	25	24,27
		Dokter selalu menerangkan dengan jelas dan lengkap	40	38,83
			<b>103</b>	<b>100</b>
42	Kecekatan pelayanan	Dokter melayani pasien dengan sangat bertele-tele	9	8,74
		Masih kurang cekatan	21	20,39
		Dokter yang sangat cekatan	73	70,87
			<b>103</b>	<b>100</b>
43	Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit	Dokter tidak menyebutkan nama penyakit	10	9,71
		Dokter menyebutkan nama penyakit	57	55,34
		Dokter menjelaskan diagnosa penyakit dengan lengkap	36	34,95
			<b>103</b>	<b>100</b>
44	Kemampuan komunikasi	Dokter tidak menjelaskan dengan baik dan tidak ada kesempatan bagi pasien untuk bertanya	23	22,33
		Dokter menjelaskan tapi tidak dimengerti sehingga perlu pengulangan penjelasan informasi	35	33,98
		Dokter memberikan informasi dengan jelas dan komunikasi terjalin dua arah	45	43,69
			<b>103</b>	<b>100</b>
45	Informasi tentang alternatif pengobatan	Dokter tidak menginformasikan alternatif pengobatan lain yang ada	50	48,54
		Dokter menyebutkan alternatif pengobatannya saja	30	29,13
		Dokter menginformasikan alternatif pengobatan secara lengkap dan jelas	23	22,33
			<b>103</b>	<b>100</b>
46	Kesesuaian jadwal visit dokter	Dokter selalu datang tidak sesuai jadwal sehingga butuh waktu lama menunggu kedatangan dokter	6	5,83
		Dokter datang tepat waktu sesekali	64	62,14
		Dokter selalu datang tepat waktu	33	32,04
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

### 6.2.3 Aspek Responsiveness

Persepsi pasien berkenaan dengan aspek / dimensi ketanggapan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.8.

**Tabel 6.8. Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek Responsiveness Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Persepsi Pasien	Jumlah	Persentase
47	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	Dokter mendengarkan keluhan	14	13,59
		Dokter segera mendengarkan dengan penuh perhatian	53	51,46
		Dokter segera mendengarkan dan mengomentari atau mengambil tindakan terhadap keluhan tersebut	36	34,95
			<b>103</b>	<b>100</b>
48	Kesegeraan dokter merespon keluhan	Keluhan direspon dengan sangat lamban	8	7,77
		Respon dokter agak lamban	37	35,92
		Dokter sangat segera merespon keluhan	58	56,31
			<b>103</b>	<b>100</b>
49	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	Dokter bersikap acuh tak acuh terhadap kesulitan pasien	2	1,94
		Dokter membantu bila diminta	75	72,82
		Dokter segera memberikan bantuan meskipun tanpa diminta pasien	26	25,24
			<b>103</b>	<b>100</b>
50	Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya	Dokter tidak pernah datang mengontrol pasien diluar jadwal visitnya	62	60,19
		Dokter datang sesekali	22	21,36
		Dokter rutin mengontrol keadaan pasien diluar jadwal visitnya	19	18,45
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

### 6.2.4 Aspek Assurance

Persepsi pasien berkenaan dengan aspek / dimensi keyakinan yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.9.

**Tabel 6.9. Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek Assurance Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Persepsi Pasien	Jumlah	Persentase
51	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	Dokter tidak mampu menjawab setiap pertanyaan pasien	0	0
		Dokter masih ragu-ragu menjawab pertanyaan pasien	39	37,86
		Dokter selalu mampu menjawab pertanyaan pasien	64	62,14
			<b>103</b>	<b>100</b>
52	Keterampilan dokter yang meyakinkan	Dokter tidak yakin dalam mengambil tindakan	0	0
		Dokter terkadang masih ragu-ragu mengambil tindakan	25	24,27
		Dokter selalu yakin setiap mengambil tindakan	78	75,73
			<b>103</b>	<b>100</b>
53	Ketersediaan waktu konsultasi	Dokter sangat tergesa-gesa saat memeriksa pasien sehingga tidak ada waktu untuk konsultasi	28	27,18
		Dokter menyempatkan konsultasi bila diminta	44	42,72
		Dokter selalu meluangkan waktu konsultasi tanpa diminta dan sampai pasien merasa puas	31	30,10
			<b>103</b>	<b>100</b>
54	Sikap dokter saat menangani pasien	Dokter sangat tidak sopan (kasar)	0	0
		Dokter kurang sopan	22	21,36
		Dokter sangat sopan	81	78,64
			<b>103</b>	<b>100</b>
55	Sikap dokter yang dapat dipercaya	Dokter sama sekali tidak dapat menjaga rahasia pasien	0	0
		Dokter mampu menjaga rahasia bila diminta pasien	19	18,45
		Dokter selalu mampu menjaga hal-hal yang patut dirahasiakan	84	81,55
			<b>103</b>	<b>100</b>
56	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	Dokter sangat ceroboh	0	0
		Dokter cukup hati-hati	53	51,46
		Dokter sangat hati-hati tanpa pernah sedikitpun membahayakan pasien	50	48,54
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

### 6.2.5 Aspek Empathy

Persepsi pasien berkenaan dengan aspek / dimensi empati yang didapat dari jawaban pasien diuraikan ke dalam beberapa faktor yang mewakili aspek ini, diantaranya dapat diuraikan sebagai berikut pada tabel 6.10.

**Tabel 6.10. Gambaran Persepsi Pasien Ranap terhadap Aspek *Empathy* Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Code	Faktor yang mewakili	Persepsi Pasien	Jumlah	Persentase
57	Perhatian dokter	Dokter bersikap tidak peduli	2	1,94
		Dokter cukup perhatian	72	69,90
		Dokter sangat perhatian	29	28,16
			<b>103</b>	<b>100</b>
58	Keramahan pelayanan	Dokter memperlakukan pasien sangat tidak ramah	0	0
		Dokter cukup ramah	68	66,02
		Dokter sangat ramah	35	33,98
			<b>103</b>	<b>100</b>
59	Sikap tidak membedakan pasien	Dokter selalu memberikan pelayanan khusus kepada pasien dengan golongan atau status tertentu	0	0
		Dokter cukup adil memperlakukan pasien	30	29,13
		Dokter sangat adil melayani pasien	73	70,87
			<b>103</b>	<b>100</b>
60	Sikap mampu menghibur pasien	Dokter bersikap kaku dan tidak humoris	25	24,27
		Dokter cukup humoris	51	49,51
		Dokter sangat humoris dan selalu mampu menghibur pasien	27	26,21
			<b>103</b>	<b>100</b>
61	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	Dokter sangat tidak paham akan kebutuhan pasien	0	0
		Dokter dapat memahami kebutuhan pasien bila diberi tahu	54	52,43
		Dokter sangat mampu memahami kebutuhan pasien tanpa diberi tahu	49	47,57
			<b>103</b>	<b>100</b>
62	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	Dokter menyampaikan kondisi pasien tanpa mempertimbangkan kondisi psikis pasien dan disampaikan kepada selain keluarga pasien	2	1,94
		Dokter menginformasikan kondisi pasien hanya kepada keluarga atau orang – orang yang berhak	46	44,66
		Dokter selalu mempertimbangkan kondisi psikis pasien dan menginformasikan kepada siapa saja yang dianggap boleh mengetahui kondisi pasien	55	53,40
			<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

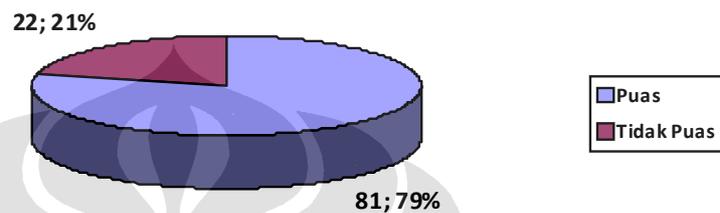
### 6.3 Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian yang digunakan, maka diperoleh informasi bahwa dari 103 responden diperoleh informasi bahwa sebanyak 81 orang pasien rawat inap (78,72%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan dokter RSTI, sedangkan 22 orang (21,28%) menyatakan tidak puas.

**Tabel 6.11. Frekuensi berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	81	78,72
Tidak Puas	22	21,28
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2009



**Gambar 6.1. Frekuensi berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di RSTI Tahun 2009**

#### 6.4 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja / Kepuasan (*Importance – Performance Analysis*)

Berdasarkan hasil *importance – performance analysis* dapat dihitung tingkat kesesuaian dari unsur – unsur jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana tingkat kesesuaian itu dapat menentukan urutan prioritas peningkatan kerja RSTI. Adapun urutan prioritas peningkatan kerja RSTI berdasarkan tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 6.12.

**Tabel 6.12. Prioritas Peningkatan Kerja Berdasarkan Tingkat Kesesuaian di Instalasi Rawat Inap RSTI Depok Tahun 2009**

No.	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dokter	Tingkat Kesesuaian
1	Kerapihan pakaian	89,64%
2	Kebersihan pakaian	80,13%
3	Kebersihan wajah	76,24%
4	Kebersihan badan	78,95%
5	Kerapihan rambut	79,61%
6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	82,20%
7	Intonasi suara	80,91%
8	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	80,13%
9	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	68,28%
10	Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan	67,31%
11	Kecekatan pelayanan	87,66%
12	Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit	75,32%
13	Kemampuan komunikasi	73,39%
14	Informasi tentang alternatif pengobatan	59,47%
15	Kesesuaian jadwal visit dokter	75,40%
16	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	74,03%
17	Kesegeraan dokter merespon keluhan	82,85%
18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	74,68%
19	Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya	53,97%
20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	87,38%
21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	91,91%
22	Ketersediaan waktu konsultasi	67,64%
23	Sikap dokter saat menangani pasien	92,88%
24	Sikap dokter yang dapat dipercaya	93,85%
25	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	82,85%
26	Perhatian dokter	76,14%
27	Keramahan pelayanan	79,02%
28	Sikap tidak membedakan-bedaan pasien	90,29%
29	Sikap mampu menghibur pasien	68,20%
30	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	82,52%
31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	84,64%

*Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009*

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja RSTI Depok juga memungkinkan pihak RS untuk dapat menitikberatkan usaha – usaha perbaikan terhadap unsur – unsur jasa yang benar – benar dianggap penting oleh pasien agar hasilnya memuaskan. Hal ini dapat dilihat pada Diagram Kartesius dimana perhitungan untuk memperoleh titik – titik posisi dimensi pelayanan dan faktor – faktor yang mewakilinya pada Diagram Kartesius, dapat dilihat pada Tabel 6.13.

**Tabel 6.13. Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Pengalaman dan Harapan  
(n=103) Pelayanan Dokter di Ruang Rawat Inap RSTI Depok Tahun 2009**

No	Dimensi	Code	Faktor-faktor yang mewakili	N	Harapan	Rerata Harapan	Kenyataan	Rerata Kenyataan
1	Tampilan ( <i>Tangibles</i> )	1	Kerapihan pakaian	103	309	3,00	277	2,69
		2	Kebersihan pakaian	103	297	2,88	238	2,31
		3	Kebersihan wajah	103	303	2,94	231	2,24
		4	Kebersihan badan	103	304	2,95	240	2,33
		5	Kerapihan rambut	103	304	2,95	242	2,35
		6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	103	309	3,00	254	2,47
		7	Intonasi suara	103	309	3,00	250	2,43
<b>Rata – rata Dimensi Tampilan</b>						<b>2,96</b>		<b>2,40</b>
2	Aspek Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	8	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	103	307	2,98	246	2,39
		9	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	103	309	3,00	211	2,05
		10	Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan	103	309	3,00	208	2,02
		11	Kecekatan pelayanan dokter	103	308	2,99	270	2,62
		12	Kelengkapan informasi diagnosa penyakit kepada pasien	103	308	2,99	232	2,25
		13	Kemampuan komunikasi	103	309	3,00	228	2,21
		14	Informasi tentang alternatif pengobatan	103	301	2,92	179	1,74
		15	Kesesuaian jadwal visit dokter dengan jadwal yang dijanjikan	103	309	3,00	233	2,26
<b>Rata – rata Dimensi Kehandalan</b>						<b>2,99</b>		<b>2,17</b>
3	Aspek Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	16	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	103	308	2,99	228	2,21
		17	Kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien	103	309	3,00	256	2,49
		18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	103	308	2,99	230	2,23
		19	Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya	103	302	2,93	163	1,59
<b>Rata – rata Dimensi Ketanggapan</b>						<b>2,98</b>		<b>2,13</b>
4	Aspek Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	103	309	3,00	270	2,62
		21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	103	309	3,00	284	2,76
		22	Ketersediaan waktu konsultasi	103	309	3,00	209	2,03
		23	Sikap dokter saat menangani pasien	103	309	3,00	287	2,79
		24	Sikap dokter yang dapat dipercaya	103	309	3,00	290	2,82
		25	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	103	309	3,00	256	2,49
<b>Rata – rata Dimensi Keyakinan</b>						<b>3,00</b>		<b>2,58</b>

No	Dimensi	Code	Faktor-faktor yang mewakili	N	Harapan	Rerata Harapan	Kenyataan	Rerata Kenyataan
5	Aspek Empati (Empathy)	26	Perhatian dokter kepada pasien	103	306	2,97	233	2,26
		27	Keramahan pelayanan dokter	103	305	2,96	241	2,34
		28	Sikap tidak membeda-bedakan pasien	103	309	3,00	279	2,71
		29	Sikap dokter yang mampu menghibur pasien	103	305	2,96	208	2,02
		30	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	103	309	3,00	255	2,48
		31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	103	306	2,97	259	2,52
Rata – rata Dimensi Empati						2,98		2,39
Rata – rata Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi						2,98		2,35

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2009

Berdasarkan informasi dari tabel 6.13 maka dapat dibuat suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan faktor – faktor jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.



**Gambar 6.2. Diagram Kartesius Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Berikut adalah interpretasi dari empat bagian diagram kartesius seperti pada gambar 6.2, yaitu:

#### 1. Kuadran A

Menunjukkan faktor – faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien di RS Tugu Ibu Depok dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak RSTI, karena keberadaan faktor – faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pasien tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja RSTI masih belum memuaskan, sehingga banyak pasien menyatakan tidak puas. Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien (9)
- b. Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan (10)
- c. Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit (12)
- d. Kemampuan komunikasi (13)
- e. Kesesuaian jadwal visit dokter (15)
- f. Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien (16)
- g. Kesiediaan dokter membantu kesulitan pasien (18)
- h. Ketersediaan waktu konsultasi (22)

#### 2. Kuadran B

Menunjukkan faktor – faktor yang telah berhasil dilaksanakan oleh RSTI dan wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan tingkat pelaksanaan atau kinerja RSTI telah memuaskan. Faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Kerapihan pakaian (1)
- b. Penampilan raut wajah saat bertemu pasien (6)
- c. Intonasi suara (7)
- d. Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien (8)
- e. Kecekatan pelayanan (11)
- f. Kesegeraan dokter merespon keluhan (17)
- g. Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan (20)
- h. Keterampilan dokter yang meyakinkan (21)
- i. Sikap dokter saat menangani pasien (23)

- j. Sikap dokter yang dapat dipercaya (24)
- k. Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien (25)
- l. Sikap tidak membedakan pasien (28)
- m. Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien (30)

### 3. Kuadran C

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tetapi pasien menganggap bahwa faktor – faktor ini bukan prioritas utama untuk ditingkatkan dan pelaksanaannya juga masih belum bisa memuaskan pasien. Diantara faktor – faktor tersebut adalah:

- a. Kebersihan pakaian (2)
- b. Kebersihan wajah (3)
- c. Kebersihan badan (4)
- d. Informasi tentang alternatif pengobatan (14)
- e. Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya (19)
- f. Perhatian dokter (26)
- g. Keramahan pelayanan (27)
- h. Sikap mampu menghibur pasien (29)

### 4. Kuadran D

Menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tetapi pasien menganggap bukan merupakan faktor yang penting sedangkan pelaksanaannya sudah memuaskan. Faktor – faktor tersebut adalah:

- a. Kerapuhan rambut (5)
- b. Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati (31)

Bila gambar 6.2 dihubungkan dengan lima determinan kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan, dapat dilihat bahwa Dimensi Keyakinan merupakan dimensi yang paling dinilai dapat memuaskan pasien dan dianggap paling penting oleh pasien. Terdapat lima dari 6 faktor yang berada di kuadran B. Diantara faktor – faktor yang mempengaruhinya adalah pengetahuan medis dokter yang meyakinkan (20), keterampilan dokter yang meyakinkan (21), sikap dokter saat menangani pasien (23), kehati – hatian dokter saat memeriksa pasien (25) dan sikap dokter yang dapat dipercaya (24). Sedangkan faktor ketersediaan waktu

konsultasi (22) dinilai kurang memuaskan dan penting untuk ditingkatkan bagi pasien.

Sedangkan pada Dimensi Tampilan, pelaksanaannya sudah cukup memuaskan dengan masuknya tiga dari tujuh faktor yang mewakilinya ke dalam kuadran B, yaitu kerapihan pakaian (1), penampilan raut wajah saat bertemu pasien (6) dan intonasi suara (7). Tiga faktor lainnya, yaitu kebersihan pakaian (2), kebersihan wajah (3) dan kebersihan badan (4) dianggap belum memuaskan dan memang tidak diprioritaskan kinerjanya oleh pasien. Hanya faktor kerapihan rambut (5) yang pasien anggap pelaksanaannya berlebihan bagi pasien, yaitu tidak dianggap penting namun pelaksanaannya sudah baik.

Dimensi Kehandalan merupakan dimensi yang kurang memuaskan mutu pelayanannya. Dimana lima dari delapan faktor yang mewakili dimensi ini berada dalam kuadran A, yaitu faktor Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien (9), adanya keterangan setiap prosedur pengobatan (10), kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit (12), kemampuan komunikasi (13), kesesuaian jadwal visit dokter (15), usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien (16) dan kesediaan dokter membantu kesulitan pasien (18). Sedangkan faktor ketelitian dokter dalam memeriksa pasien (8) dan kecekatan pelayanan (11) dianggap sudah memuaskan pasien dalam pelaksanaannya dan memang dianggap penting bagi pasien dalam mempengaruhi kepuasannya, dan hanya faktor informasi tentang alternatif pengobatan (14) saja yang sudah memuaskan namun bagi pasien faktor ini dianggap kurang begitu penting.

Selain itu, Dimensi Empati lebih banyak faktor yang mewakilinya dianggap tidak diprioritaskan dan tidak penting, yaitu perhatian dokter (26), keramahan pelayanan (27) dan sikap mampu menghibur pasien (29). Sedangkan faktor menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati (31) dianggap berlebihan pelaksanaannya bagi pasien.

Dimensi Ketanggapan juga dinilai belum memuaskan, terlihat dengan masuknya dua dari empat faktor yang mewakili dimensi ini ke kuadran A, yaitu faktor usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien (16) dan kesediaan dokter membantu kesulitan pasien (18). Faktor dari dimensi ini yang dianggap sudah memuaskan dan penting bagi pasien hanya kesegeraan dokter merespon keluhan

(17). Sedangkan faktor adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya (19) dianggap pasien bukan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan memang masih belum memuaskan pasien dalam pelaksanaannya.

Lebih lengkapnya mengenai faktor – faktor yang mewakili dimensi pelayanan dapat dilihat pada tabel 6.14 berikut ini.

**Tabel 6.14. Tingkat Kesesuaian pada Masing-masing Dimensi Pelayanan Dokter dan Faktor-faktor yang Mewakilinya di Ruang Rawat Inap RS Tugu Ibu Thn 2009**

No	Dimensi	Code	Faktor-faktor yang mewakili	Tingkat Kesesuaian	Tingkat Kepuasan Masing-masing Dimensi
1	Tampilan ( <i>Tangibles</i> )	1	Kerapihan pakaian	89,64	81,09
		2	Kebersihan pakaian	80,13	
		3	Kebersihan wajah	76,24	
		4	Kebersihan badan	78,95	
		5	Kerapihan rambut	79,61	
		6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	82,20	
		7	Intonasi suara	80,91	
2	Aspek Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	8	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	80,13	73,37
		9	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	68,28	
		10	Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan	67,31	
		11	Kecekatan pelayanan dokter	87,66	
		12	Kelengkapan informasi diagnosa penyakit kepada pasien	75,32	
		13	Kemampuan komunikasi	73,39	
		14	Informasi tentang alternatif pengobatan	59,47	
		15	Kesesuaian jadwal visit dokter dengan jadwal yang dijanjikan	75,40	
3	Aspek Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	16	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	74,03	71,38
		17	Kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien	82,85	
		18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	74,68	
		19	Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya	53,97	
4	Aspek Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	87,38	86,08
		21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	91,91	
		22	Ketersediaan waktu konsultasi	67,64	
		23	Sikap dokter saat menangani pasien	92,88	
		24	Sikap dokter yang dapat dipercaya	93,85	
		25	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	82,85	
5	Aspek Empati ( <i>Empathy</i> )	26	Perhatian dokter kepada pasien	76,14	80,13
		27	Keramahan pelayanan dokter	79,02	
		28	Sikap tidak membeda-bedakan pasien	90,29	
		29	Sikap dokter yang mampu menghibur pasien	68,20	
		30	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	82,52	
		31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	84,64	
Rata – rata Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi				78,41	

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2009

Berdasarkan tabel 6.14 diperoleh informasi bahwa pada Dimensi Tampilan dengan tujuh faktor yang mewakilinya, terlihat faktor kebersihan badan (3), kebersihan wajah (4) dan kerapihan rambut (5) yang tingkat kepuasannya masih berada dibawah rata – rata tingkat kepuasan untuk Dimensi Tampilan (81,09%). Apabila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kepuasan seluruh dimensi (78,41), maka hanya faktor kebersihan wajah yang berada dibawah rata – rata.

Pada Dimensi Kehandalan dengan delapan faktor yang mewakilinya, terlihat faktor informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien (9), adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan (10) dan informasi tentang alternatif pengobatan(14) masih berada dibawah rata – rata tingkat kepuasan untuk Dimensi Kehandalan (73,37%). Namun, hanya faktor ketelitian dokter dalam memeriksa pasien (8) dan kecekatan pelayanan dokter (11) yang berada di atas rata – rata bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kepuasan seluruh dimensi.

Pada Dimensi Ketanggapan dengan empat faktor yang mewakilinya, hanya faktor adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya (19) yang berada dibawah rata – rata kepuasan dimensi ini, sedangkan bila dibandingkan dengan rata – rata seluruh dimensi, maka hanya faktor kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien (17) yang berada di atas rata – rata keseluruhan dimensi.

Pada Dimensi Keyakinan dengan enam faktor yang mewakilinya, hanya faktor ketersediaan waktu konsultasi (22) yang berada di bawah rata – rata tingkat kepuasan untuk dimensi ini. Hal yang sama juga terjadi bila dibandingkan dengan tingkat kepuasan rata – rata seluruh dimensi.

Pada Dimensi Empati dengan enam faktor yang mewakilinya, terdapat faktor perhatian dokter kepada pasien (26), keramahan pelayanan dokter (27) dan sikap dokter yang mampu menghibur pasien (29) yang masih berada dibawah rata – rata tingkat kepuasan dimensi ini. Akan tetapi bila dibandingkan dengan rata – rata keseluruhan dimensi, maka hanya faktor perhatian dokter kepada pasien dan sikap dokter yang mampu menghibur pasien yang berada dibawah rata – rata. Secara umum dapat diketahui bahwa Dimensi pelayanan yang kurang memberikan kepuasan bagi pasien adalah Dimensi Kehandalan (73,37%) dan

Dimensi Ketanggapan (71,38%), karena kedua dimensi tersebut memiliki rata – rata tingkat kepuasan yang berada dibawah rata – rata seluruh dimensi. Sedangkan selebihnya, sudah berada di atas rata – rata seluruh dimensi.

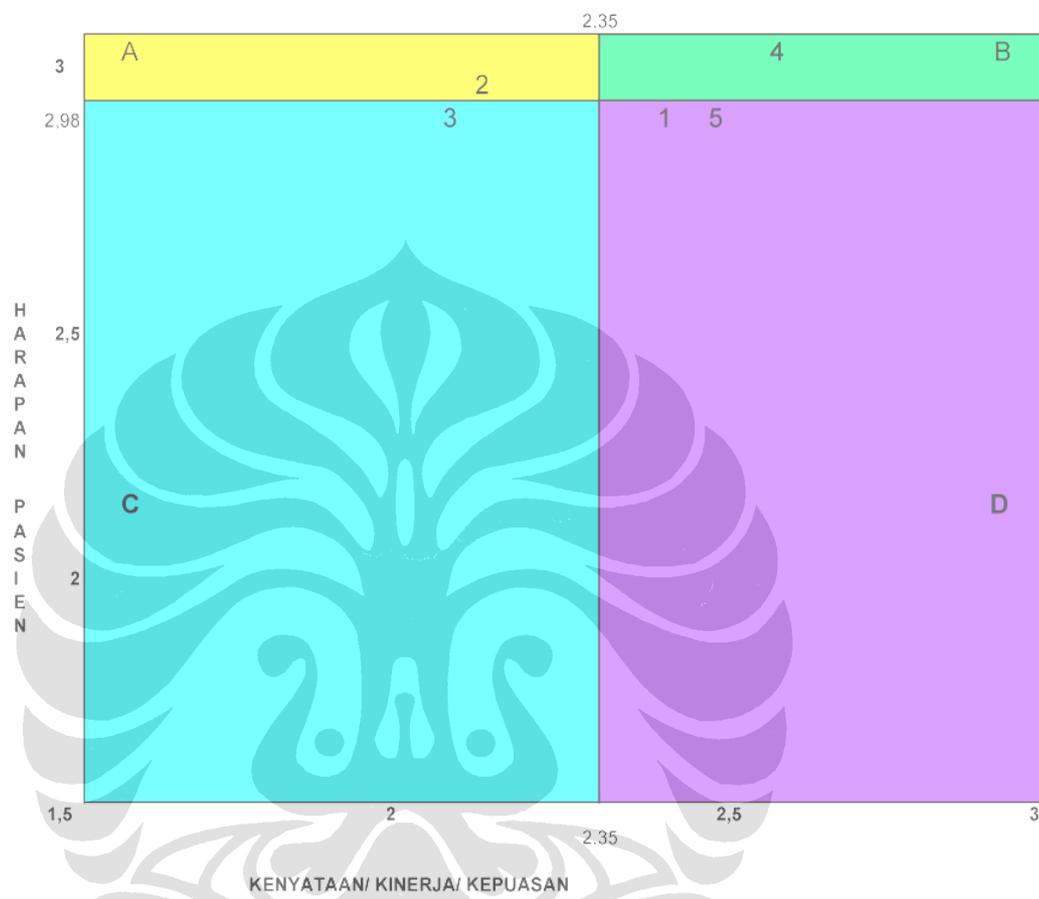
Masing – masing faktor dikelompokkan berdasarkan dimensi pelayanan, kemudia diperoleh rata – rata pengalaman dan rata – rata harapan dari setiap dimensi pelayanan sebagaimana tercantum dalam tabel 6.15 berikut.

**Tabel 6.15. Rerata Pengalaman dan Harapan Pasien Rawat Inap terhadap Masing – masing Dimensi Pelayanan Dokter RS Tugu Ibu Tahun 2009**

No	Dimensi	Code	Faktor-faktor yang mewakili	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan
1	Tampilan (Tangibles)	1	Kerapihan pakaian	3,00	2,69
		2	Kebersihan pakaian	2,88	2,31
		3	Kebersihan wajah	2,94	2,24
		4	Kebersihan badan	2,95	2,33
		5	Kerapihan rambut	2,95	2,35
		6	Penampilan raut wajah saat bertemu pasien	3,00	2,47
		7	Intonasi suara	3,00	2,43
<b>Rata – rata Dimensi Tampilan</b>				<b>2,96</b>	<b>2,40</b>
2	Aspek Kehandalan (Reliability)	8	Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien	2,98	2,39
		9	Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien	3,00	2,05
		10	Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan	3,00	2,02
		11	Kecekatan pelayanan dokter	2,99	2,62
		12	Kelengkapan informasi diagnosa penyakit kepada pasien	2,99	2,25
		13	Kemampuan komunikasi	3,00	2,21
		14	Informasi tentang alternatif pengobatan	2,92	1,74
		15	Kesesuaian jadwal visit dokter dengan jadwal yang dijanjikan	3,00	2,26
<b>Rata – rata Dimensi Kehandalan</b>				<b>2,99</b>	<b>2,17</b>
3	Aspek Ketanggapan (Responsiveness)	16	Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien	2,99	2,21
		17	Kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien	3,00	2,49
		18	Kesediaan dokter membantu kesulitan pasien	2,99	2,23
		19	Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya	2,93	1,59
<b>Rata – rata Dimensi Ketanggapan</b>				<b>2,98</b>	<b>2,13</b>
4	Aspek Keyakinan (Assurance)	20	Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan	3,00	2,62
		21	Keterampilan dokter yang meyakinkan	3,00	2,76
		22	Ketersediaan waktu konsultasi	3,00	2,03
		23	Sikap dokter saat menangani pasien	3,00	2,79
		24	Sikap dokter yang dapat dipercaya	3,00	2,82
25	Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien	3,00	2,49		
<b>Rata – rata Dimensi Keyakinan</b>				<b>3,00</b>	<b>2,58</b>
5	Aspek Empati (Empathy)	26	Perhatian dokter kepada pasien	2,97	2,26
		27	Keramahan pelayanan dokter	2,96	2,34
		28	Sikap tidak membeda-bedakan pasien	3,00	2,71
		29	Sikap dokter yang mampu menghibur pasien	2,96	2,02
		30	Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien	3,00	2,48
		31	Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati	2,97	2,52
<b>Rata – rata Dimensi Empati</b>				<b>2,98</b>	<b>2,39</b>
<b>Rata – rata Tingkat Kepuasan Seluruh Dimensi</b>				<b>2,98</b>	<b>2,35</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2009

Berdasarkan informasi dari tabel 6.15 di atas, dapat dibuat suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak/posisi dari masing – masing dimensi pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.



**Gambar 6.3. Diagram Kartesius Sebaran Dimensi Pelayanan Dokter Menurut Pasien Rawat Inap RS Tugu Ibu Tahun 2009**

Dari gambar 6.3 terlihat bahwa hanya Dimensi Kehandalan yang berada di Kuadran A, yang berarti bahwa dimensi ini perlu menjadi prioritas utama oleh pihak RSTI, karena keberadaannya dinilai sangat penting oleh pasien tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja RSTI masih belum memuaskan, sehingga banyak pasien menyatakan tidak puas.

Dimensi Keyakinan berada di Kuadran B, hal ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan ini telah berhasil dilaksanakan dengan memuaskan dan harus dipertahankan. Dimensi inilah yang menjadi kekuatan dari pelayanan di RSTI.

Namun harus dicermati dan diantisipasi perpindahan faktor ini ke kuadran A di kemudian hari.

Dimensi Ketanggapan berada di kuadran C, menandakan bahwa faktor ini dianggap kurang penting oleh pasien dan ternyata faktanya pelaksanaannya kurang memuaskan pasien, sehingga dimensi ini tidak menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Dimensi Tampilan dan Dimensi Empati berada di Kuadran D, hal ini berarti bahwa kedua dimensi ini dianggap kurang penting oleh pasien, walaupun dalam pelaksanaannya sudah memuaskan.



## BAB 7

### PEMBAHASAN

#### 7.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dokter dilihat dari faktor – faktor yang mempengaruhinya baru pertama kali ini dilakukan di RSTI Depok, sehingga sulit mendapatkan acuan gambaran aktual untuk melaksanakan penelitian yang lebih terukur dan mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini pun tak luput dari keterbatasan, antara lain : keterbatasan kerangka konsep penelitian, dimana Model Kualitas Jasa / *ServQual* Model (gambar 2.8) mengemukakan adanya lima gap yang dapat menyebabkan tidak terpenuhinya penyampaian pelayanan (Parasuraman, 1985). Gap 5 merupakan area pelanggan, sedangkan gap 1 sampai gap 4 merupakan area penyedia pelayanan dari *ServQual* Model. Kerangka konsep pada penelitian ini terbatas hanya mengukur pada area pelanggan saja, yaitu gap 5. Berikutnya adalah keterbatasan responden, dimana semua responden dalam penelitian ini memang sudah memenuhi kriteria yang telah ditentukan, namun dalam pengisian kuesioner kadangkala pasien segan atau terpengaruh orang sekitarnya. Di samping itu, responden juga tidak dapat mengungkapkan pendapat atau harapannya secara lepas karena pengambilan data pasien menggunakan kuesioner yang mana semua pertanyaannya bersifat tertutup. Pilihan jawaban pada kuesioner pun terbatas pada hasil pemikiran peneliti yang dibantu dengan beberapa rekan dan dosen pembantu agar dapat layak dijadikan bahan pernyataan. Selain rekan dan dosen, peneliti juga telah melakukan survey pendahuluan (jajak pendapat) untuk mengidentifikasi gambaran secara deskriptif jawaban – jawaban pasien yang beragam untuk kemudian dapat dikelompokkan ke dalam butir – butir pernyataan kuesioner penelitian.

Hal lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah berkenaan dengan pembobotan nilai pada tiap dimensi. Faktanya, persepsi pasien terhadap pelayanan dokter didominasi oleh faktor empathy, responsiveness dan juga reliability. Seharusnya dimensi – dimensi tersebut di atas mendapat bobot lebih

besar, guna mempermudah proses perhitungan peneliti, maka pembobotan nilai pada tiap dimensi disamaratakan.

## 7.2 Gambaran Harapan Pasien

Gambaran harapan pasien berdasarkan penelitian terhadap 5 (lima) dimensi ServQual (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) dapat dilihat adanya gambaran yang hampir sama pada semua dimensi. Hal ini dapat diasumsikan bahwa hampir semua responden memiliki harapan yang tinggi terhadap setiap dimensi maupun pada tiap faktor yang mewakili dimensi tersebut.

Menurut Cottram, 1993, dikutip dari Kasim, 2002 seperti yang telah disebutkan pada bab tinjauan pustaka, semakin dekat harapan jasa yang diharapkan dengan jasa minimum yang diterima, semakin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan, begitu pula berlaku sebaliknya.

Tingkat harapan tertinggi berdasarkan hasil penelitian malah ditemukan pada dimensi *Assurance*. Hal ini kurang sesuai dengan dengan teori yang telah dipaparkan pada bab tinjauan pustaka, bahwa dimensi *empathy* merupakan dimensi yang paling dominan menentukan kepuasan pelanggan dalam bidang jasa rumah sakit. Sedangkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang memiliki harapan tinggi untuk mendapatkan *empathy* selama mendapatkan pelayanan masih sedikit lebih rendah dibandingkan dengan dimensi *Assurance* (tidak lebih dominan).

## 7.3 Gambaran Persepsi Pasien

Pada hasil penelitian menunjukkan gambaran persepsi pasien terhadap 5 (lima) dimensi ServQual (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*) bahwa Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai terendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Selain itu, Dimensi *Reliability* juga menunjukkan nilai terendah kedua. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat lebih tidak puas terhadap dua dimensi ini dibandingkan dengan dimensi lainnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil kliping koran dari berbagai harian surat kabar yang dikumpulkan oleh Handi Irawan (2002) yang mana disebutkan bahwa 60% dari

keluhan konsumen berasal dari ketidakpuasan yang berhubungan dengan dimensi *Reliability*.

Sedangkan pada hasil penelitian ini, dimensi yang memiliki nilai tertinggi terhadap persepsi pasien adalah Dimensi *Assurance*. Pada Dimensi *Tangibles* dan Dimensi *Empati* menunjukkan selisih yang tidak jauh berbeda.

## 7.4 Gambaran Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Pelayanan

### 7.4.1 Dimensi Tampilan (*Tangibles*)

Pada Dimensi Tampilan, tingkat kesesuaian tertinggi pada faktor tentang Kerapihan pakaian (89,64%), diikuti oleh faktor tentang Penampilan raut wajah saat bertemu pasien (82,20%), Intonasi suara (80,91%), Kebersihan pakaian (80,13%), Kerapihan rambut (79,61%), dan faktor tentang Kebersihan badan (78,95%). Faktor dengan tingkat kesesuaian terendah adalah faktor Kebersihan wajah (76,24%).

Terhadap rata – rata tingkat kesesuaian Dimensi Tampilan (81,09%), ada lima faktor yang memiliki tingkat kesesuaian di bawah rata – rata, yaitu faktor tentang Intonasi suara, Kebersihan pakaian, Kerapihan rambut, Kebersihan badan dan Kebersihan wajah. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak pasien yang tidak puas terhadap kelima faktor ini dibandingkan faktor lain.

Bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kesesuaian seluruh dimensi (78,41%), Dimensi Tampilan sudah berada di atas rata – rata, dan hanya faktor Kebersihan wajah yang berada di bawah rata – rata seluruh dimensi. Hal ini menunjukkan sudah banyak pasien yang merasa puas dengan Tampilan dokter kecuali yang berkenaan dengan Kebersihan wajah.

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapat, dimana peneliti menjabarkan hasil ukur masing – masing faktor dengan mendeskripsikannya dalam tiga pilihan, menunjukkan bahwa, masih banyak pasien yang menilai cukup untuk kebersihan wajah dokter, sedangkan pasien menginginkan tampilan wajah dokter sangat bersih.

Hal ini sesuai dengan penjelasan pada bab tinjauan pustaka sebelumnya bahwa oleh karena pasien mengalami secara fisik pada proses

produksi pada jasa pelayanan kesehatan, maka persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan terpengaruh oleh faktor penampilan petugas dan lain - lain.

#### **7.4.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)**

Pada Dimensi Keandalan, faktor tentang Kecekatan pelayanan dokter menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi (87,66%). Faktor tentang Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien menduduki peringkat tertinggi kedua (80,13%). Diikuti oleh faktor tentang Kesesuaian jadwal visit dokter dengan jadwal yang dijanjikan (75,40%), Kelengkapan diagnosa penyakit kepada pasien (75,32%), Kemampuan komunikasi (73,39%), Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien (68,28%), Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan (67,31%). Sedangkan faktor tentang Informasi tentang alternatif pengobatan menduduki peringkat terendah (59,47%).

Terhadap rata – rata tingkat kesesuaian Dimensi Keandalan (73,37%), faktor tentang Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien, Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan dan Informasi tentang alternatif pengobatan berada dibawah rata – rata. Ini menunjukkan lebih banyak pasien yang tidak puas terhadap faktor ini daripada faktor lain.

Bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kesesuaian seluruh dimensi (78,41%), Dimensi Keandalan berada dibawah rata – rata. Diantara faktor yang mewakilinya, hanya faktor Kecekatan pelayanan dokter dan Ketelitian dokter saat memeriksa pasien yang berada di atas rata –rata. Bila diperhatikan, maka faktor Informasi dokter tentang alternatif pengobatan menduduki nilai terendah kedua dari semua faktor keseluruhan dimensi.

Bila dideskripsikan, faktor Informasi dokter tentang alternatif pengobatan diharapkan pasien adalah dokter menginformasikan alternatif pengobatan secara jelas dan lengkap. Sedangkan pada kenyataannya, sebagian responden memberikan pernyataan bahwa dokter tidak menginformasikan alternatif pengobatan kepada pasien dan sebagian yang lain hanya menyebutkan alternatif pengobatan tanpa suatu penjelasan, sedangkan

responden berharap bahwa dokter memberikan informasi tentang alternatif pengobatan secara lengkap dan jelas.

Faktor Adanya keterangan dokter atas setiap prosedur pengobatan dinilai pasien masih sebatas adanya keterangan dokter namun tidak mudah dimengerti pasien dan bahkan sebagian dokter lainnya tidak menerangkan sama sekali, sedangkan harapan responden adalah dokter yang selalu menerangkan setiap mengambil tindakan terhadap pasien.

Faktor Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien didapat jawaban bahwa sebagian dokter masih ada yang tidak meramalkan kesembuhan pasien dan atau sekali – kali meramalkan kesembuhan pasien, sedangkan harapan responden adalah dokter selalu menginformasikan kesembuhan kepada pasien.

Faktor Kemampuan komunikasi dinilai responden bahwa sebagian dokter tidak mampu menjelaskan dengan baik dan tidak ada kesempatan pasien untuk bertanya, sedangkan sebagian yang lain menganggap penyampaian informasi dokter tidak mudah dipahami pasien, sedangkan responden mengharapkan dokter yang mampu menjelaskan informasi dengan baik dan terjalin komunikasi dua arah.

Faktor Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit sebagian responden menilai dokter hanya sebatas menyebutkan nama penyakit tanpa penjelasan dan beberapa responden lain menilai dokter tidak menyebutkan nama penyakit yang dideritanya, sedangkan responden mengharapkan dokter yang memberikan informasi diagnosa penyakit dengan lengkap dan jelas.

Selanjutnya faktor Kesesuaian jadwal visit dokter didapat jawaban responden bahwa masih terdapat dokter yang selalu datang tidak sesuai jadwal atau hanya sesekali datang tepat waktu, sedangkan harapan pasien, dokter selalu datang tepat waktu.

Menurut Rowland (1992), aktivitas pemberian pelayanan di lini terdepan akan menghasilkan konsumen – konsumen yang cenderung akan kembali lagi ke rumah sakit, hal ini sangat dipengaruhi oleh kemahiran karyawan / petugas dalam berbagai aspek kepuasan.

Gilson, dkk (1994) menyebutkan salah satu identifikasi harapan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada yaitu pandangan menyeluruh tentang kecakapan petugas.

Ley (Cit Smet, 1940) mengatakan bahwa salah satu faktor terpenting dalam kepuasan terhadap pelayanan kesehatan adalah komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Selain itu, Korsch, Gozzi dan Francis (1998) mengatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan pengobatan dan penjelasan penyakitnya. (Afiansyah, 1999)

Hasil penelitian Carey dan Posavar (1982) tentang kepuasan pasien terhadap perawat rumah sakit mengembangkan 4 kategori kepuasan yang salah satunya adalah jawaban yang jelas bila pasien mengajukan pertanyaan.

Elliot, Dunage dan Johnson (1991) menyatakan ada hubungan kepuasan pasien, salah satunya adalah waktu menunggu.

#### **7.4.3 Dimensi Tanggapan / Keresponsifan (*Responsivness*)**

Pada Dimensi Keresponsifan, faktor tentang Kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi (82,85%). Faktor tentang Ketersediaan dokter membantu kesulitan pasien menduduki peringkat tertinggi kedua (74,68%). Diikuti oleh faktor tentang Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien (74,03%). Sedangkan faktor tentang Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya menduduki peringkat terendah (53,97%).

Terhadap rata – rata tingkat kesesuaian Dimensi Keresponsifan (71,38%), hanya faktor tentang Adanya pengawasan dokter terhadap kondisi pasien diluar jadwal visitnya berada dibawah rata – rata. Ini menunjukkan lebih banyak pasien yang tidak puas terhadap faktor ini daripada faktor lain.

Bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kesesuaian seluruh dimensi (78,41%), Dimensi Keresponsifan berada dibawah rata – rata. Namun, hanya faktor Kesegeraan dokter menanggapi keluhan pasien yang berada di atas

rata – rata tingkat kesesuaian pada dimensi ini maupun terhadap keseluruhan dimensi.

Bila dideskripsikan, faktor Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya dinilai sebagian besar responden tidak pernah dilakukan dokter, beberapa responden menilai dokter melakukannya sesekali dan beberapa yang lain sudah sesuai dengan harapan mereka, yaitu dokter rutin mengontrol keadaan pasien diluar jadwal visitnya.

Faktor Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien dinilai oleh sebagian besar responden bahwa dokter segera mendengarkan dengan penuh perhatian sedangkan harapan responden adalah juga mengomentari atau mengambil tindakan terhadap keluhan tersebut. Beberapa responden menilai dokter hanya sebatas mendengarkan keluhan.

Faktor Kesiediaan dokter membantu kesulitan pasien dinilai oleh sebagian besar responden dokter membantu bila diminta, selebihnya menilai sudah memuaskan yaitu dengan segera memberikan bantuan tanpa harus diminta terlebih dulu. Hanya beberapa responden saja yang menilai dokter bersikap tidak peduli.

Sesuai dengan hasil penelitian Carey dan Posavar (1982) tentang kepuasan pasien terhadap perawat rumah sakit mengembangkan 4 kategori kepuasan yang salah satunya adalah respon yang cepat terhadap keluhan pasien. (Afiansyah, 1999)

#### **7.4.4 Dimensi Keyakinan (*Assurance*)**

Pada Dimensi Keyakinan, faktor tentang Sikap dokter yang dapat dipercaya menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi (93,85%). Faktor tentang Sikap dokter saat menangani pasien menduduki peringkat tertinggi kedua (92,88%). Diikuti oleh faktor tentang Keterampilan dokter yang meyakinkan (91,91%) dan Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan (87,38%). Sedangkan faktor tentang Kehati – hatian dokter saat memeriksa pasien menduduki peringkat terendah kedua (82,85%). Namun masih jauh lebih baik dibandingkan dengan faktor Ketersediaan waktu konsultasi (67,64%) yang masih banyak dikeluhkan pasien.

Terhadap rata – rata tingkat kesesuaian Dimensi Keyakinan (86,08%), faktor tentang Kehati – hatian dokter saat memeriksa pasien dan Ketersediaan waktu konsultasi masih berada dibawah rata – rata. Ini menunjukkan lebih banyak pasien yang tidak puas terhadap kedua faktor ini daripada faktor lain.

Bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kesesuaian seluruh dimensi (78,41%), Dimensi Keyakinan berada di atas rata – rata. Dimensi ini juga merupakan dimensi dengan tingkat rata – rata tertinggi dibandingkan seluruh dimensi. Hal ini berarti pasien sudah puas dengan pelayanan dari Dimensi Keyakinan. Namun hanya faktor Ketersediaan waktu konsultasi yang berada dibawah rata – rata. Dimana responden menilai dokter sangat tergesa – gesa saat memeriksa pasien sehingga tidak ada kesempatan pasien untuk berkonsultasi, sebagian lainnya menilai dokter menyediakan waktu berkonsultasi bila diminta. Sisanya menganggap dokter sudah memuaskan dengan selalu meluangkan waktu berkonsultasi sampai pasien merasa puas.

Selain itu penelitian Hays (1987) menyatakan bahwa 54% kepuasan pasien dipegaruhi salah satunya oleh kompetensi dan kemampuan dokter. (Afiansyah, 1999)

Gilson, dkk (1994) menyebutkan salah satu identifikasi harapan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada yaitu privasi.

#### **7.4.5 Dimensi Empati (*Empathy*)**

Pada Dimensi Empati, faktor tentang Sikap tidak membeda – bedakan pasien menunjukkan tingkat kesesuaian tertinggi (90,29%). Faktor tentang Kehatia – hatian dokter dalam menyampaikan kondisi pasien menduduki peringkat tertinggi kedua (84,64%). Diikuti oleh faktor tentang Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien (82,52%), Keramahan pelayanan (79,02%) dan Perhatian dokter kepada pasien (76,14%). Sedangkan faktor tentang Sikap dokter yang mampu menghibur pasien menduduki peringkat terendah (68,20%).

Terhadap rata – rata tingkat kesesuaian Dimensi Empati (80,13%), faktor tentang Keramahan pelayanan, Perhatian dokter kepada pasien dan Sikap dokter yang mampu menghibur pasien berada dibawah rata – rata. Ini

menunjukkan lebih banyak pasien yang tidak puas terhadap ketiga faktor ini daripada faktor lain.

Bila dibandingkan dengan rata – rata tingkat kesesuaian seluruh dimensi (78,41%), Dimensi Empati berada di atas rata – rata. Akan tetapi faktor Perhatian dokter kepada pasien dan Sikap dokter yang mampu menghibur pasien masih berada dibawah rata – rata keseluruhan dimensi.

Bila dideskripsikan, harapan responden adalah dokter yang sangat perhatian kepada pasien, akan tetapi pada kenyataannya lebih banyak responden yang menyatakan dokter yang cukup perhatian dan beberapa responden menilai dokter bersikap tidak peduli. Sedangkan harapan lainnya dari responden adalah dokter yang sangat humoris dan selalu mampu menghibur pasien dan pada kenyataannya adalah banyak dokter yang cukup humoris dan masih banyak pula dokter yang bersikap kaku dan tidak humoris.

Menurut Rowland (1992), aktivitas pemberian pelayanan di lini terdepan akan menghasilkan konsumen – konsumen yang cenderung akan kembali lagi ke rumah sakit, hal ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman karyawan / petugas dalam berbagai aspek kepuasan.

Selain itu, Korsch, Gozzi dan Francis (1998) mengatakan bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan keramahan dokter. (Afiansyah, 1999)

## 7.5 Tingkat Kepuasan

Berdasarkan kenyataan yang dirasakan pasien dengan menghitung tingkat kesesuaian diketahui kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan dokter di RSTI, yaitu pasien yang puas mencapai 78,72% dan yang tidak puas 21,28%. Ini membuktikan bahwa pelayanan dokter rawat inap di RSTI masih perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan.

Kepuasan pasien adalah *outcomes* pelayanan rumah sakit dan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya pengukuran kepuasan pasien menjadi penting, disamping untuk mengetahui keadaan mutu layanan yang ada, hasil pengukuran ini juga untuk memperbaiki diri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit (Jacobalis, 1997).

Kepuasan pasien merupakan salah satu keuntungan dalam upaya melakukan perbaikan dan menjaga kualitas pelayanan. Upaya tersebut harus dilakukan secara berkesinambungan agar dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, diharapkan pasien akan puas. Menurut Muninjaya (1999), saat ini rumah sakit telah mengalami perkembangan dan pergeseran nilai akibat kemajuan teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat mengakibatkan terjadinya persaingan dan kompetisi antar rumah sakit.

RS Tugu Ibu sebagai rumah sakit swasta, sudah seharusnya melakukan evaluasi secara rutin dalam memantau kebutuhan pasien dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pihak RS harus menyediakan kotak saran namun pelaksanaannya sendiri pun harus ditingkatkan. Selain itu, perlu dilakukan survey kepuasan pasien secara periodik dan rutin khususnya tentang pelayanan dokter sebagai produk RS yang bersentuhan langsung dengan pasien selain perawat dan petugas lainnya untuk dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokter. RSTI memang sudah menyediakan fasilitas kotak saran namun belum dimanfaatkan secara optimal oleh pihak RS sebagai bahan evaluasi. Selain itu, keberadaan kotak saran sendiri kurang diperhatikan oleh pasien itu sendiri, hal ini diketahui dengan melihat rendahnya pemanfaatan kotak saran oleh pasien, khususnya pasien rawat inap RSTI.

Dengan meningkatnya kepuasan pasien, lambat laun pengguna jasa pelayanan akan meningkat, tentunya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga RSTI menjadi pilihan utama masyarakat pengguna jasa. Selanjutnya diharapkan RSTI mampu bersaing tidak hanya secara regional tapi juga diakui secara nasional.

Penilaian suatu mutu layanan diantaranya dapat dilihat dari aspek *image* atau pandangan pasien terhadap rumah sakit, baik oleh pengalaman pasien sendiri terhadap rumah sakit maupun oleh pengalaman orang lain (Mangold, 1991 dalam Rosyid, 1997). Pandangan masyarakat terhadap rumah sakit swasta lebih baik daripada rumah sakit pemerintah pada umumnya, dimana masyarakat beranggapan dengan biaya yang biasanya lebih besar, maka kualitas pelayanan

yang diberikan juga seharusnya lebih baik. Namun keluhan pasien / masyarakat tidak lagi hanya disampaikan dari mulut ke mulut, tetapi sering melalui media massa. Keadaan ini sudah pernah dialami oleh RSTI dimana ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan RS disoroti melalui media massa lokal.

Keberadaan RSTI bila dibandingkan dengan keberadaan rumah sakit lain di kota Depok sendiri sudah mengalami persaingan berat. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pembangunan rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya di sekitar area kota Depok. Oleh karena itu, sudah seharusnya kondisi ini menjadi dorongan kuat bagi RSTI untuk terus melakukan perbaikan terhadap mutu pelayanan, sehingga RSTI akan menjadi pilihan utama masyarakat.

### **7.6 Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Melalui *Importance – Performance Analysis***

Secara umum dapat dilihat bahwa tingkat pengalaman pasien lebih kecil daripada harapan pasien rawat inap terhadap pelayanan dokter. Dengan demikian berarti pasien tidak puas terhadap pelayanan rawat inap RSTI. Menurut Wijono (1999), tingkat kepuasan ialah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan pasien, yaitu : bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas sebagai suatu keadaan terpenuhinya sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapat.

Tingkat kepuasan masing – masing dimensi berturut – turut adalah Dimensi Keyakinan (86,08%), Dimensi Tampilan (81,09%), Dimensi Empati (80,13%), Dimensi Keandalan (73,37%) dan terakhir Dimensi Ketanggapan (71,38%). Sedangkan tingkat kepuasan rata – rata untuk keseluruhan dimensi adalah 78,41% (tingkat kesesuaian). Dimensi pelayanan yang kurang memberikan kepuasan bagi pasien adalah Dimensi Keandalan dan Dimensi Ketanggapan, karena tingkat kepuasan kedua dimensi tersebut masih berada di bawah tingkat kepuasan rata – rata seluruh dimensi. Sedangkan untuk Dimensi Keyakinan, Tampilan dan Empati telah berada di atas tingkat kepuasan rata – rata seluruh dimensi.

Bila dibandingkan penelitian Jusuf Kristianto di RS MMC Jakarta tahun 2001, tingkat kesesuaian pasien mencapai 96,4% (Kristianto, 2001). Tingkat kepuasan masing – masing dimensi berturut – turut adalah Dimensi Tampilan (97,0%), Dimensi Empati (96,9%), Dimensi Keyakinan (96,7%), Dimensi Ketanggapan (95,6%) dan Dimensi Kehandalan (95,6%).

Pada penelitian Elwindra (2005) untuk Rumah Sakit Umum Daerah Sulawesi Tenggara, tingkat kesesuaian sebesar 83,27%. Tingkat kepuasan masing – masing dimensi berturut – turut adalah Dimensi Keyakinan (86,53%), Dimensi Empati (85,41%), Dimensi Ketanggapan (83,38%), Dimensi Kehandalan (81,89%) dan terakhir Dimensi Tampilan (79,13%).

RS TUGU IBU, DEPOK AYUNDA, 2009			RSUD PROV. SULTRA ELWINDRA, 2005			RS MMC, JAKARTA KRISTIANTO, 2001		
RANK	DIMENSI	TK KEPUASAN	RANK	DIMENSI	TK KEPUASAN	RANK	DIMENSI	TK KEPUASAN
1	KEYAKINAN	86,08%	1	KEYAKINAN	86,53%	1	TAMPILAN	97,00%
2	TAMPILAN	81,09%	2	EMPATI	85,41%	2	EMPATI	96,90%
3	EMPATI	80,13%	3	TANGGAPAN	83,38%	3	KEYAKINAN	96,70%
4	KEHANDALAN	73,37%	4	KEHANDALAN	81,89%	4	TANGGAPAN	95,60%
5	TANGGAPAN	71,38%	5	TAMPILAN	79,13%	5	KEHANDALAN	95,60%
RATA – RATA		78,41%	RATA – RATA		83,27%	RATA – RATA		96,40%

Dibandingkan dengan dua penelitian sebelumnya pada rumah sakit lain, RSTI Depok memiliki rata – rata tingkat kepuasan paling rendah. Ini menunjukkan RSTI Depok masih sangat memerlukan peningkatan mutu pelayanan, khususnya pada dimensi – dimensi pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan rendah.

Dimensi pelayanan yang menunjukkan tingkat kepuasan paling rendah adalah Dimensi Tanggapan, sedangkan terendah kedua pada Dimensi Kehandalan, hal ini mirip dengan yang terjadi pada penelitian Elwindra (2005). Tidak jauh berbeda dengan penelitian Kristianto (2001) dimana Dimensi Kehandalan berada pada urutan terendah. Dimensi atau aspek lainnya yang tidak jauh berbeda dari ketiga penelitian tersebut adalah pada dimensi Tanggapan, dimana dari ketiga penelitian, dimensi ini dianggap masih belum mampu memuaskan pasien, hal ini ditunjukkan dengan urutan dimensi ini yang masih berada dibawah dimensi lainnya.

Melalui *importance – performance analysis* dapat dihitung tingkat kesesuaian dari unsur – unsur jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dimana tingkat kesesuaian itu dapat menentukan urutan prioritas peningkatan kerja RSTI Depok. Kemudian dapat dibuat suatu diagram kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan faktor – faktor / unsur – unsur jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kemudian sebagai bahan pertimbangan secara umum, juga dipetakan posisi masing – masing dimensi pelayanan dalam diagram kartesius.

### 1. Faktor – faktor dengan Prioritas Utama

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran A menunjukkan faktor – faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien di RSTI Depok dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak RSTI Depok, karena keberadaan faktor – faktor ini yang dinilai sangat penting oleh pasien tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja RSTI Depok masih belum memuaskan, sehingga banyak pasien menyatakan tidak puas.

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran ini menunjukkan letak kelemahan pihak RSTI Depok dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam Diagram Kartesius terlihat bahwa faktor – faktor pada kuadran ini adalah :

- a. Informasi dokter tentang ramalannya terhadap kesembuhan pasien (9)
- b. Adanya keterangan setiap prosedur pengobatan (10)
- c. Kelengkapan informasi tentang diagnosa penyakit (12)
- d. Kemampuan komunikasi (13)
- e. Kesesuaian jadwal visit dokter (15)
- f. Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien (16)
- g. Ketersediaan dokter membantu kesulitan pasien (18)
- h. Ketersediaan waktu konsultasi (22)

Faktor dengan code (9), (10), (12) banyak dikeluhkan oleh pasien menunjukkan bahwa semakin tingginya tuntutan pasien akan haknya mendapatkan informasi tentang penyakitnya secara lebih lengkap dan jelas. Begitu halnya dengan faktor Kemampuan komunikasi dokter yang masih dianggap belum mampu untuk memberikan penjelasan yang baik kepada pasien. Demikian pula dengan faktor Kesesuaian jadwal visit dokter (15),

pasien mengharapkan komitmen rumah sakit untuk mampu melakukan pelayanan yang tepat waktu. Masalah Usaha dokter dalam menanggapi keluhan pasien dan Kesiapan dokter membantu kesulitan pasien juga menjadi kritikan pasien dimana dokter masih belum mampu menanggapi keluhan dan kesulitan pasien sesuai dengan harapannya. Sedangkan untuk masalah Ketersediaan waktu konsultasi, dapat dinilai sebagai tingginya keingintahuan pasien terhadap perkembangan penyakitnya, sehingga diharapkan seorang dokter dapat lebih meluangkan waktunya bersama pasien tanpa menunjukkan ketrgesa – gesaannya saat memeriksa pasien. Namun, kemungkinan yang dapat disimpulkan adalah bahwa jumlah pasien yang cukup banyak dan keterbatasan waktu dokter untuk melayani pasien orang per orang diantara kesibukannya yang lain.

Ditinjau dari dimensi pelayanan dalam Diagram Kartesius (Gambar 6.3), dapat dilihat bahwa Dimensi Kehandalan berada pada kuadran ini. Selain itu, Dimensi Ketanggapan juga boleh dikatakan cenderung berada pada kuadran ini atau berada tepat pada garis potong antara kuadran A dan kuadran C. Sehingga perlu ditindaklanjuti di kemudian hari bilamana Dimensi Ketanggapan akan beralih ke kuadran A.

## **2. Faktor – faktor yang Perlu Dipertahankan**

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran B menunjukkan faktor – faktor yang perlu untuk dipertahankan keberadaannya dan merupakan kekuatan rumah sakit dalam memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggannya. Pelaksanaannya telah dianggap sesuai dengan harapan pasien sehingga menimbulkan kepuasan pasien.

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran ini merupakan faktor – faktor yang dinilai sangat penting dan telah dilaksanakan dengan memuaskan. Dalam Diagram Kartesius terlihat bahwa faktor – faktor pada kuadran ini adalah :

- a. Kerapihan pakaian (1)
- b. Penampilan raut wajah saat bertemu pasien (6)
- c. Intonasi suara (7)
- d. Ketelitian dokter dalam memeriksa pasien (8)

- e. Kecekatan pelayanan (11)
- f. Kesegeraan dokter merespon keluhan (17)
- g. Pengetahuan medis dokter yang meyakinkan (20)
- h. Keterampilan dokter yang meyakinkan (21)
- i. Sikap dokter saat menangani pasien (23)
- j. Sikap dokter yang dapat dipercaya (24)
- k. Kehati-hatian dokter saat memeriksa pasien (25)
- l. Sikap tidak membedakan-pasien (28)
- m. Pemahaman dokter terhadap kebutuhan pasien (30)

Ditinjau dari dimensi pelayanan dalam Diagram Kartesius (Gambar 6.3), dapat dilihat bahwa Dimensi Keyakinan berada pada kuadran ini. Hal ini berarti Dimensi Keyakinan dan faktor – faktor yang mewakilinya merupakan aspek yang paling berkesan bagi pasien dimana pengalaman dan persepsi subjektif pasien mempengaruhi baik atau buruknya mutu suatu rumah sakit.

Menjadi sangat penting bagi pihak RSTI Depok untuk memberikan kepuasan kepada pasien agar pasien tidak pindah ke rumah sakit lain. Untuk mempertahankan pelanggan adalah yang paling utama dan untuk mencapainya dengan cara menyulitkan pembeli (pelanggan) untuk pindah pemasok dengan memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan (Kotler, 1995).

### **3. Faktor – faktor dengan Prioritas Rendah**

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran C merupakan faktor – faktor dengan prioritas rendah, karena pengaruhnya dianggap kurang begitu penting bagi pasien dan pada pelaksanaannya juga masih belum bisa memuaskan pasien. Keadaan ini menunjukkan bahwa faktor – faktor yang berada dalam kuadran ini belum menjadi perhatian dan kebutuhan pasien.

Faktor – faktor yang berada dalam kuadran ini menunjukkan letak kelemahan pihak RS dalam memenuhi kebutuhan pasien namun saat ini masih dianggap belum begitu penting. Dalam Diagram Kartesius terlihat bahwa faktor – faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Kebersihan pakaian (2)
- b. Kebersihan wajah (3)
- c. Kebersihan badan (4)

- d. Informasi tentang alternatif pengobatan (14)
- e. Adanya pengawasan dokter diluar jadwal visitnya (19)
- f. Perhatian dokter (26)
- g. Keramahan pelayanan (27)
- h. Sikap mampu menghibur pasien (29)

Ditinjau dari dimensi pelayanan dalam Diagram Kartesius (Gambar 6.3), seperti telah dijelaskan sebelumnya dapat dilihat bahwa Dimensi Ketanggapan dapat dikatakan cenderung berada pada kuadran ini dan kuadran A, karena posisinya berada tepat pada garis potong antara kuadran A dan kuadran C. Sehingga perlu ditindaklanjuti di kemudian hari bilamana Dimensi Ketanggapan akan beralih ke kuadran A.

#### 4. Faktor – faktor yang Dianggap Berlebihan

Faktor – faktor yang terletak dalam kuadran D merupakan faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien, sedangkan pelaksanaannya sudah dinilai memuaskan.

Dalam Diagram Kartesius dapat kita lihat faktor – faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Kerapihan rambut (5)
- b. Menyampaikan kondisi pasien dengan hati-hati (31)

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh kinerja yang dirasakan atau *perceived performance*. Dalam perumusan model kualitas jasa mengidentifikasi adanya lima gap yang menyebabkan kegagalan penyedia jasa dalam memberikan kualitas jasa yang diinginkan, salah satunya adalah gap antara harapan klien dan persepsi manajemen dimana manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan pelanggan secara tepat (Parasuraman, et, al, 1985 dalam Tjiptono, 2000).

Untuk mengurangi gap / kesenjangan tersebut, pihak RSTI Depok perlu melakukan evaluasi kebutuhan pasien secara rutin melalui kotak saran dan survey kepuasan pasien. Masalah yang muncul dapat diidentifikasi dan segera dicari solusi terbaik untuk pemecahan masalah tersebut, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Pada akhirnya, terjadi

peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit sesuai dengan harapan pengelola dan pasien.

Ditinjau dari dimensi pelayanan dalam Diagram Kartesius dapat dilihat bahwa ada dua dimensi pelayanan yang terletak pada kuadran ini, yaitu Dimensi Tampilan dan Dimensi Empati. Dimensi Tampilan diwakili oleh faktor Kerapihan rambut dokter sedangkan Dimensi Empati diwakili oleh faktor Kehati – hatian dokter dalam menyampaikan kondisi pasien.

Dimensi ini dianggap kurang penting oleh pasien walaupun dalam pelaksanaannya sudah memuaskan. Namun dengan meningkatnya status sosial dan ekonomi masyarakat akan meningkatkan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan khususnya pelayanan dokter. Faktor – faktor yang sebelumnya dianggap berlebihan, dapat beralih sebagai faktor yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pasien seutuhnya.

