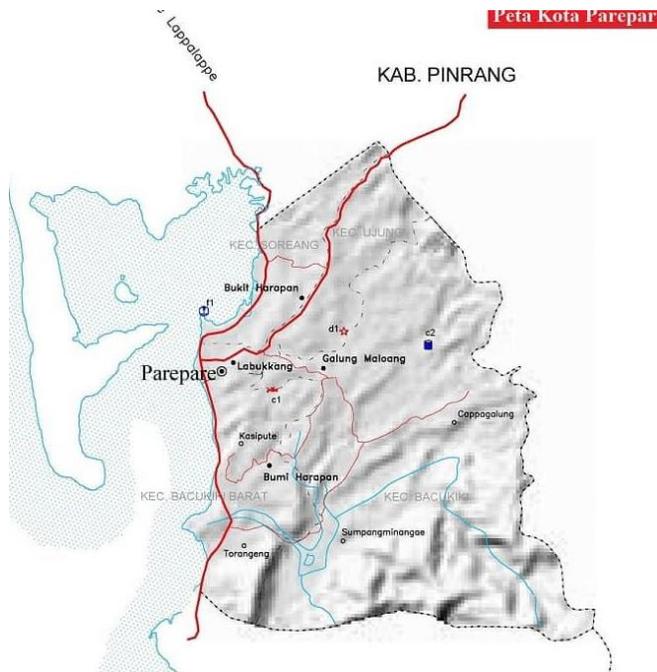


BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian



Gambar 4.2.1 Peta Wilayah Kota Parepare

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Parepare. Kota Parepare merupakan kota yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Kota Parepare memiliki luas wilayah 99,33 km², yang secara administratif memiliki penduduk sejumlah 152.992 jiwa. Secara geografis Kota Parepare berada di dalam garis lintang 30°57'39" - 40°04'49" Lintang Selatan dan 119°36'24" - 119°43'40" Bujur Timur. Kota pantai Parepare memiliki empat kecamatan, yakni Bacukiki, Bacukiki Barat, Ujung, dan Soreang. Jumlah total kelurahannya adalah 22. Adapun batas-batas wilayah Kota Parepare adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Pinrang
- Sebelah Timur : Kabupaten Sidenreng Rappang
- Sebelah Selatan : Kabupaten Barru

Sebelah Barat : Selat Makassar

4.2 Tabel Hasil Kuesioner

4.2.1 Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	42.0
Perempuan	58	58.0
Usia		
17-25 tahun	45	45.0
26-45 tahun	27	27.0
46-65 tahun	28	28.0
Pekerjaan		
Bekerja : Pedagang/wiraswasta, karyawan swasta, tenaga ahli pekerja bebas, dan lain-lain	58	58.0
Tidak Bekerja : Tidak bekerja aktif (tidak bekerja, ibu rumah tangga, atau pensiunan)	42	42.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer, 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada tabel 4.1 diatas, Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh 42 orang (42,0%) laki-laki dan 58 orang (58,0%) perempuan. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh 45 orang (45,0%) berusia 17-25 tahun, 27 orang (27,0%) berusia 26-45 tahun, dan 28 orang (28,0%) berusia 46-65 tahun. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diperoleh 58 orang (58,0%) bekerja dan 42 orang (42,0%) tidak bekerja.

4.2.2 Analisis Univariat

Dalam Penelitian ini analisis univariat ada 5 Variabel yaitu, *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).

Variabel	n	%
Kehandalan		
Puas	95	95.0
Tidak Puas	5	5.0
Daya Tanggap		
Puas	96	96.0
Tidak Puas	4	4.0
Jaminan		
Puas	94	94.0
Tidak Puas	6	6.0
Empati		
Puas	94	94.0
Tidak Puas	6	6.0
Bukti Fisik		
Puas	94	94.0
Tidak Puas	6	6.0
Total	100	100.0

Sumber: Data Primer, 2022.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa, variabel kehandalan diperoleh sebanyak 95 orang (95,0%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dan diperoleh sebanyak 5 orang (5,0%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Variabel daya tanggap diperoleh sebanyak 96 orang (96,0%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dan

diperoleh sebanyak 4 orang (4,0%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Variabel jaminan diperoleh sebanyak 94 orang (94,0%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dan diperoleh sebanyak 6 orang (6,0%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Variabel empati diperoleh sebanyak 94 orang (94,0%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dan diperoleh sebanyak 6 orang (6,0%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Variabel bukti fisik diperoleh sebanyak 94 orang (94,0%) yang puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dan diperoleh sebanyak 6 orang (6,0%) yang tidak puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Daya Tanggap

Menurut Parasuraman. Dkk. (1998) daya tanggap (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan rawat inap di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie sudah cukup puas. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa daya tanggap yang terdiri dari pegawai tanggap dan tulus dalam mendengarkan keluhan, pegawai bersedia memberikan kejelasan prosedur pelayanan, dan pegawai cepat dalam membantu mengatasi masalah dalam pelayanan pada RS. Dr. Hasri Ainun Habibie sudah sangat baik dan harus dipertahankan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) yang mengatakan bahwa daya tanggap yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

Hal ini juga sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Kotler (2001) yang menyampaikan bahwa daya tanggap dikatakan sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

4.3.2Kehandalan

Menurut Sudarso (2016) Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang merata, tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan rawat inap di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie mayoritas sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa RS. Dr. Hasri Ainun Habibie dalam memberikan pelayanan dengan tepat atau akurat dan harus terus dipertahankan. Karena dengan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat bisa menghindari kejenuhan yang diakibatkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Any Urwatul Wusko (2014) yaitu kehandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen.

Selain itu, dalam penelitian Tjong (2004) berpendapat bahwa kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Melanie, dkk (2013) yang berpendapat bahwa pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

4.3.3Jaminan

Menurut Kotler (2001) mendefinisikan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan

dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan rawat inap di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie mayoritas sudah puas. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa jaminan yang terdiri dari tenaga medis yang memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap, serta bisa meyakinkan pasien agar merasa aman saat dilayani sudah cukup baik dan harus dipertahankan. Hal ini harus terus ditingkatkan agar pasien merasa aman sehingga timbul adanya kepercayaan pasien dan rasa puas terhadap pelayanan RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Hal ini sesuai dengan penelitian Andi Nadirah Machmud (2020) yang mengatakan bahwa jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4.3.4 Empati

Menurut (Sudarso, 2016), Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi empati terhadap kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan rawat inap di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie mayoritas sangat puas. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa empati yang terdiri dari tenaga medis sangat ramah dalam memberikan pelayanan, tenaga medis sangat memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga tercipta kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan agar dapat membantu kesembuhan pasien.

Hal tersebut sesuai dengan teori Azwar (2000) mengenai mutu pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tenang kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang mengatakan empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

4.3.5 Bukti Fisik

Menurut (Maryati, 2014) Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau konsumennya. Bukti fisik yang dimaksud seperti gedung, peralatan, perlengkapan, dan pegawai yang dimilikinya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien peserta JKN yang mendapatkan rawat inap di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie mayoritas sudah puas. Hal ini berarti kualitas pelayanan berupa bukti langsung yang terdiri dari penampilan tenaga medis yang rapi, kesediaan fasilitas yang cukup lengkap, dan kebersihan yang baik pada ruangan. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus selalu memperhatikan variabel bukti langsung dengan baik sebagai bentuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa (pasien) yang nantinya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas pelayanan di RS. Dr. Hasri Ainun Habibie.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005) dalam penelitian penelitian Any Urwatul Wusko (2014) yang mengatakan bahwa bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen- elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2004), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangibles (bukti fisik) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa wujud atau tampilan melalui fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Aspek bukti fisik sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan.

Hal ini juga sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Putra (2016) yang menyampaikan bahwa aspek bukti fisik dapat mempengaruhi harapan pasien, dimana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi. Rumah sakit harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi, dan lain-lain.

