

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Pilihan

##### 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Puskesmas Tebing Syahbandar

Puskesmas Tebing Syahbandar merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai. Puskesmas Tebing Syahbandar di dirikan pada tahun 2009 yang bertepatan di Jl. Soekarno Hatta, Gg. Pendidikan Desa Paya Pasir Kecamatan Tebing Syahbandar, Kabupaten Serdang Bedagai.

Secara Astronomi Kecamatan Tebing Syahbandar terletak pada  $3^{\circ} 1' 11''$  Lintang Utara dan  $99^{\circ} 01' - 99^{\circ} 19'$  Bujur Timur, yang memiliki luas 120,30 Km<sup>2</sup> atau sekitar 6,33 persen dari total luas Kabupaten Serdang Bedagai. Kecamatan Tebing Syahbandar berbatasan langsung dengan Kecamatan dan Kab/Kota lain.

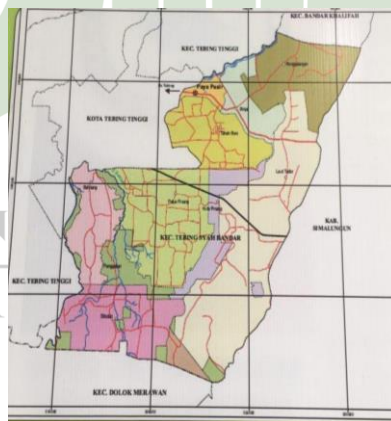
##### 4.1.2 Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar

Batas Wilayah Puskesmas Tebing Syahbandar :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bandar Khalifah
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten asahan
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Dolok Merawan
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Tebing tinggi

**Tabel 4.1 Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar Tahun 2023**

No	Desa	Jumlah Penduduk
1	Sibulan	899
2	Bahilang	530
3	Penggalian	3486
4	Paya Pinang	4212
5	Laut Tador	1537
6	Kuta Pinang	2690
7	Tanah Besi	1364
8	Paya Pasir	3754
9	Binjai	5501
10	Penggalian	7026
<b>Jumlah</b>		<b>8224</b>



**Gambar 4 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar**

### 4.1.3 Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar

Tahun 2023

Adapun tenaga kesehatan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tebing Syahbandar, Kabupaten Serdang Bedagai diuraikan pada tabel dibawah:

**Tabel 4.2 Data Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tebing Syahbandar Kabupaten Serdang Bedagai**

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	1
3	Bidan	35
4	Perawat	3
5	Kesmas	1
6	Apoteker	2
7	Analisis	1

Dari table 4.2 menunjukkan jumlah tenaga yang ada dipuskesmas Tebing Syahbandar sebanyak 3 Dokter umum, 1 Dokter gigi, 35 Bidan, 3 Perawat, 1 Tenaga Kesehatan Masyarakat, 2 Apoteker dan 1 Analisis. Sehingga jumlah keseluruhan tenaga yang ada dipuskesmas Tebing Syahbandar sebanyak 46 tenaga.

## 4.2 Hasil Analisis Univariat

### 4.2.1 Karakteristik Responden

**Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Tebing Syahbandar**

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
Usia	Balita 0-5	4	2.1
	Kanak-kanak 6-11	7	3.7
	Remaja 12-25	46	24.2
	Dewasa 26-45	56	29.5
	Lansia 46-65	62	32.6
	Manula > 65 Tahun	15	7.9
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>100</b>
Pekerjaan	Karyawan Swasta	20	10.5
	Petani/Nelayan/Buruh	32	16.8
	Wiraswasta	19	10.0
	Ibu Rumah Tangga	89	46.8
	Pelajar/Mahasiswa	30	15.8
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>100</b>
Jenis Kelamin	Laki-laki	80	42.1
	Perempuan	110	57.9
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>100</b>
Jenis Pasien	JKN	95	50.0
	Umum	95	50.0
<b>Total</b>		<b>190</b>	<b>100</b>

Dari table 4.3 menunjukkan bahwa karakteristik sebagian besar responden merupakan pasien Lansia yang berusia 46-65 tahun yaitu sebanyak 62 responden (32.6%) dan responden yang paling sedikit yaitu responden Balita yang berusia 0-5 tahun yaitu sebanyak 4 responden (2.1%). Selain itu, responden Kanak-kanak yang berusia 6-11 tahun sebanyak 7 responden (3.7%), responden Dewasa yang berusia 26-45 tahun sebanyak 56 responden (29.5%) dan responden Manula >65 tahun sebanyak 15 responden (7.9%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden yang paling

banyak adalah sebagai IRT yaitu sebanyak 89 responden (46.8%) dan yang paling sedikit adalah Wiraswasta yaitu sebanyak 19 responden (10.0%). Selain itu, sebagai Karyawan Swasta yaitu sebanyak 20 responden (10.5%), Petani/Nelayan/Buruh yaitu sebanyak 32 responden (16.8%) dan Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 30 responden (15.8%).

Pada karakteristik jenis kelamin menunjukkan responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jenis kelamin laki-laki yakni perempuan sebanyak 110 responden (57.9%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 80 responden (42.1%). Kemudian pada karakteristik jenis kepesertaan pasien menunjukkan bahwa responden pasien JKN dan pasien umum sama yaitu 95 responden (50%) artinya sesuai dengan jumlah sampel yang dibutuhkan.

#### 4.2.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tebing Syahbandar

**Tabel 4.4 Rata-Rata Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien**

Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	Min	Max
JKN	1,1579	0,36658	1.00	2.00
UMUM	1,1895	0,39396	1.00	2.00

Untuk memperoleh kepuasan pasien JKN dan pasien umum dilihat terlebih dahulu mean atau rata-rata pasien JKN dan pasien umum. Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa nilai mean pada pasien JKN yaitu 1,1579 dengan standar deviasi

0,36658. Kemudian mean pada pasien umum yaitu 1,1895 dengan standar deviasi 0,39396. Sehingga didapat hasil distribusi kepuasan pasien pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap pelayanan di puskesmas Tebing Syahbandar yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kepesertaan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar**

Jenis Kepesertaan Pasien	N	Puas		Tidak Puas	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
JKN	95	80	84,2	15	15,8
UMUM	95	77	81,1	18	18,9

Pada table 4.5 yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas, menunjukkan pada pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pasien yang merasa puas lebih banyak daripada pasien umum yang merasa puas yaitu sebanyak 80 (84,2%) pasien JKN merasa puas dan 15 (15,8%) pasien JKN merasa tidak puas. Sedangkan pada pasien umum sebanyak 77 (81,1%) pasien umum merasa puas dan 18 (18,9%) pasien umum merasa tidak puas.

#### 4.2.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner

Sebelum menganalisis kepuasan pasien terhadap berdasarkan item pertanyaan, maka harus melihat terlebih dahulu nilai pada skor kepuasan pasien, yang dapat dilihat pada table sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Rata-rata (Mean) Skor Kuesioner Kepuasan Pasien Puskesmas Tebing Syahbandar**

<b>Dimensi Kepuasan</b>	<b>Mean</b>	<b>SD</b>	<b>MIN</b>	<b>MAX</b>
Tangibles	26,74	2,068	21	31
Reliability	26,25	2,796	21	32
Responsiveness	14,24	1,909	9	19
Assurance	21,42	2,268	15	38
Empathy	25,85	1,701	21	21

Berdasarkan table 4.6 tersebut dapat dilihat bahwa mean pada dimensi tangibles yaitu 26,74 dengan standar deviasi 2,068. Pada dimensi reliability yaitu 26,25 dengan standar deviasi 2,796. Pada dimensi responsiveness yaitu, 14,24 dengan standar deviasi 1,909. Pada dimensi assurance yaitu 21,42 dengan standar deviasi 2,268. Dan pada dimensi empathy yaitu 25,85 dengan standar deviasi 1,701. Sehingga diperoleh distribusi kepuasan pasien berdasarkan item pertanyaan yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner**

Pelayanan 2Puskesmas	Pasien JKN		Pasien Umum	
	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
<b>Tangibles</b>				
T1	94	1	95	0
T2	95	0	95	0
T3	94	1	75	20
T4	86	9	80	15
T5	94	1	92	3
T6	95	0	95	0
T7	94	1	92	3
<b>Reliability</b>				
R1	95	0	94	1
R2	68	27	82	13
R3	83	12	74	21
R4	95	0	77	18
R5	95	0	92	3
R6	88	7	56	39
R7	92	3	71	24
<b>Responsiveness</b>				
RE1	86	9	83	12
RE2	83	12	93	3
RE3	92	3	95	0
RE4	77	18	90	5
<b>Assurance</b>				
A1	81	14	91	4
A2	78	17	94	1
A3	76	19	81	14
A4	81	14	93	2
A5	95	0	95	0
A6	95	0	95	0
<b>Empathy</b>				
E1	81	14	95	0
E2	92	3	95	0
E3	94	1	93	2
E4	94	1	95	0
E5	94	1	93	2
E6	95	0	83	12
E7	95	0	95	0



Pada tabel diatas, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang terdiri dari 7 pertanyaan menunjukkan bahwa terdapat 86 pasien JKN yang merasa puas terhadap ruang puskesmas bersih dan selebihnya pasien puas terhadap tempat parkir kendaraan, tempat pendaftaran luas, tersedianya kursi ruang tunggu yang cukup, tersedianya petunjuk arah atau papan informasi, ruangan untuk pemeriksaan tertutup dan terjaga privasinya, dan penampilan petugas kesehatan rapi. Namun pada pasien umum hanya 75 pasien umum yang puas terhadap tersedianya kursi ruang tunggu yang cukup, dan 80 pasien umum yang merasa puas terhadap ruang puskesmas bersih. Kemudian untuk tempat parkir kendaraan luas dan memadai, tempat pendaftaran luas, tersedianya petunjuk arah/papan informasi, ruangan pemeriksaan tertutup dan terjaga privasi dan penampilan petugas kesehatan rapi seluruh pasien umum merasa puas.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), untuk pertanyaan informasi pelayanan diperoleh dengan mudah seluruh pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Selanjutnya sebanyak 82 pasien umum merasa puas dengan pelayanan oleh petugas

tepat waktu, namun pada pasien JKN sebanyak 68 pasien yang merasa puas. Kemudian pada pelayanan oleh petugas dilakukan dengan cermat terdapat 83 pasien JKN yang merasa puas, namun pada pasien umum sebanyak 74 pasien yang merasa puas.

Pada item dokter/petugas memberikan penjelasan tentang penyakit, terlihat bahwa 77 pasien umum merasa puas dan 95 pasien JKN merasa puas. Selanjutnya pada tindakan medis atau pengobatan yang diberikan pasien JKN dan pasien umum seluruhnya merasa puas. Kemudian pada pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan oleh dokter terdapat 39 pasien umum yang merasa tidak puas sedangkan di pasien JKN terdapat 7 pasien yang merasa tidak puas. Selanjutnya pada petugas farmasi memberikan informasi pemakaian obat dengan jelas terdapat 71 pasien umum yang merasa puas dan 92 pasien JKN yang merasa puas.

Dimensi *responsiveness*, pada pertanyaan petugas kesehatan memberitahu tentang kapan pelayanan akan diberikan pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Kemudian pada waktu pelayanan, pasien JKN tidak merasa puas sedangkan pasien umum merasa puas. Selanjutnya mengenai keluhan yang ditangani dengan segera pasien JKN dan umum merasa puas. Dan pada petugas sigap memberikan bantuan atau pertolongan pasien JKN merasa tidak puas, sedangkan pasien umum merasa puas.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), pada pertanyaan petugas terampil dalam memberikan pelayanan pasien JKN merasa tidak puas, sedangkan pasien umum merasa puas. Kemudian untuk pelayanan yang diberikan sesuai pasien JKN merasa

tidak puas , sedangkan pasien umum merasa puas. Selanjutnya pada pelayanan yang diberikan tidak dibeda-bedakan pasien JKN merasa tidak puas, sedangkan pasien umum merasa puas.

Pada item petugas menjelaskan risiko atau efek samping dari tindakan pengobatan yang diberikan pasien JKN merasa tidak puas dan pasien pasien umum merasa puas. Selanjutnya untuk petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Kemudian pada merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendoatkan pelayanan pasien JKN dan pasien umum merasa puas.

Pada dimensi empathy menunjukkan bahwa pasien JKN yang merasa tidak puas pada petugas melayani dengan senyuman yaitu sebanyak 81 pasien sedangkan pasien umum merasa puas. Selanjutnya pada petugas memberikan pelayanan dengan penuh perhatian pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Pada pertanyaan petugas berupaya memahami kebutuhan pasien pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Kemudian pada petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Selanjutnya untuk petugas bersedia menjawab dan mendengarkan pertanyaan pasien seluruh pasien JKN dan pasien umum merasa puas. Kemudian pada petugas kesehatan mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati pasien JKN dan pasien umum merasa puas.

### 4.3 Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan uji T-Test atau uji beda untuk mengetahui adakah terdapat perbedaan mean (rerata) secara signifikan atau tidak antara 2 kelompok sampel.

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak maka diperlukan uji normalitas. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu, ketika nilai Asymp.Sig. (2-tailed)  $< \alpha$  (0,05) maka data berdistribusi normal, namun ketika  $> \alpha$  (0,05) maka data tidak normal.

**Tabel 4.8 Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Tebing Syahbandar Berdasarkan Item Pertanyaan Kuesioner**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Statistic	Df	Sig
Tangibles	JKN	0,154	95	0,000
(Bukti Fisik)	UMUM	0,184	95	0,000
Reability	JKN	0,155	95	0,000
(Kehandalan)	UMUM	0,153	95	0,000
Responsiveness	JKN	0,201	95	0,000
(Ketanggapan)	UMUM	0,151	95	0,000
Assurance	JKN	0,137	95	0,000
(Jaminan)	UMUM	0,170	95	0,000
Empathy	JKN	0,140	95	0,000
(Empati)	UMUM	0,149	95	0,000

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Mann Whitney Test* menunjukkan bahwa seluruh dimensi kepuasan berdistribusi normal, karena nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) yang artinya terdapat perbedaan antara pasien JKN dan Umum.

#### 4.3.2 Uji Homogenitas

Uji homogenitas bertujuan untuk memperlihatkan bahwa dua kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variansi yang sama. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) maka distribusi data adalah homogeny (varian data sama), namun jika nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05) maka distribusi data tidak homogeny (varian data berbeda).

**Tabel 4.9 Hasil Uji Homogenitas Data Kepuasan Pasien Puskesmas Tebing Syahbandar**

No	Variabel	Sig
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	0,175
2.	Reliability (Kehandalan)	0,871
3.	Responsiveness (Ketanggapan)	0,295
4.	Assurance (Jaminan)	0,265
5.	Empathy	0,245

Berdasarkan hasil uji homogenitas didapatkan hasil signifikansi pada tangibles (bukti fisik) yaitu 0,175, reliability (kehandalan) yaitu 0,871, responsiveness (ketanggapan) yaitu 0,295, assurance (jaminan) yaitu 0,265, dan empathy (empati)

yaitu 0,245. Artinya nilai signifikasinya  $> \alpha$  (0,05) maka data kepuasan pasien merupakan data homogen.

### 4.3.3 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahbandar

Berdasarkan analisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum pada tangibles (bukti fisik) dengan pengujian T- Test diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	SE	p value	N
Tangibles (bukti Fisik)	JKN	25,29	1,610	0,165	0,000	95
	UMUM	28,19	1,331	0,490		95

Pada table 4.10 memperlihatkan bahwa pada tangibles (bukti fisik) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN sebesar 25,29 dengan standar deviasi 1,610, sedangkan nilai rata-rata pasien umum adalah 2,19 dengan standar deviasi 1,331. Hasil uji statistic didapatkan nilai  $p\ value$   $0,000 < \alpha$  0,05. Artinya pada dimensi tangibles terdapat perbedaan yang signifikasi pada kepuasan pasien antara pasien JKN dengan pasien umum di Puskesmas Tebing Syahbandar.

#### 4.3.4 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan analisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum pada reliability (kehandalan) dengan pengujian T-test diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.11 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	SE	<i>p value</i>	N
Reliability (Kehandalan)	JKN	23,96	1,611	0,165	0,000	95
	UMUM	28,55	1,576	0,162		95

Rata-rata kepuasan pasien JKN pada reliability (kehandalan) adalah sebesar 23,96 dengan standar deviasi 1,611, sedangkan nilai rata-rata pasien umum adalah 28,55 dengan standar deviasi 1,576. Hasil uji statistic menunjukkan bahwa nilai *p value* = 0,000 <  $\alpha$  0,05. Artinya pada dimensi reliability (kehandalan) terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien antara kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional dengan pasien umum di puskesmas Tebing Syahbandar.

#### 4.3.5 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan)

Berdasarkan analisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum pada responsiveness (ketanggapan) dengan pengujian Independen T-Test diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	SE	<i>p value</i>	N
Reliability (Keandalan)	JKN	13,02	1,466	0,150	0,000	95
	UMUM	15,46	1,472	0,151		95

Rata-rata kepuasan pasien JKN pada responsiveness (ketanggapan) adalah sebesar 13,02 dengan standar deviasi 1,466. Sedangkan rata-rata pasien umum adalah 15,46 dengan standar deviasi 1,472. Hasil uji statistic menunjukkan bahwa nilai *p value* = 0,000 <  $\alpha$  0,05. Artinya pada dimensi responsiveness (ketanggapan) terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum di Puskesmas Tebing Syahbandar.

#### **4.3.6 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan)**

Berdasarkan analisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum pada assurance (Jaminan) dengan pengujian Independen T-Test diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4 13 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	SE	<i>p value</i>	N
Assurance (Jaminan)	JKN	13,02	1,466	0,150	0,000	95
	UMUM	15,46	1,472	0,151		95



Rata-rata kepuasan pasien JKN pada assurance (jaminan) adalah sebesar 13,02 dengan standar deviasi 1,466. Sedangkan rata-rata pasien umum adalah 15,46 dengan standar deviasi 1,472. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $p\ value = 0,000 < \alpha 0,05$ . Artinya pada dimensi assurance (jaminan) terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum di Puskesmas Tebing Syahbandar.

#### 4.3.7 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati)

Berdasarkan analisis perbedaan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional dengan pasien umum pada empathy (empati) dengan pengujian Independen T-Test diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14 Rata-Rata Kepuasan Pasien JKN dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Variabel	Jenis Kepesertaan Pasien	Mean	SD	SE	$p\ value$	N
Empathy (Empati)	JKN	20,42	1,922	0,197	0,002	95
	UMUM	22,42	2,152	0,221		

Rata-rata kepuasan pasien JKN pada empathy (empati) adalah sebesar 20,42 dengan standar deviasi 1,922. Sedangkan rata-rata pasien umum adalah 22,42 dengan standar deviasi 2,152. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $p\ value = 0,002 < \alpha 0,05$ . Artinya pada dimensi empathy (empati) terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan pasien antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum di Puskesmas Tebing Syahbandar.

## 4.4 Pembahasan

### 4.4.1 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Tangibles (Bukti Fisik) Puskesmas Tebing Syahbandar

Tangibles (bukti fisik) merupakan salah satu dimensi untuk mengevaluasi suatu pelayanan jasa atau mengukur suatu kepuasan. Penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar menunjukkan persentase kategori kepuasan pasien yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas diperoleh kepuasan pasien JKN pada dimensi tangibles (bukti fisik), yaitu menunjukkan pasien JKN yang merasa puas yakni sebesar 70,5 % dan pasien JKN yang tidak puas yaitu 29,5%. Sedangkan pada pasien umum menunjukkan pasien yang merasa puas yakni 70,5% dan pasien yang merasa tidak puas sebesar 29,5%.

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa pada tangibles (bukti fisik) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN adalah sebesar 25,29 dan nilai rata-rata pasien umum adalah sebesar 28,19. Artinya terlihat terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dengan pasien umum.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumria, dkk (2020) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna JKN dengan pasien umum terhadap dimensi tangible dengan  $p \text{ value} = 0,001 < \alpha 0,05$ . Hal tersebut dikarenakan menurut responden kondisi puskesmas yang baik dan bersih serta penampilan petugas kesehatan memberikan kesan yang baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahdat (2021) yang menyatakan

terdapat perbedaan kepuasan pasien pasien JKN dengan pasien umum dengan p value =  $0,000 < \alpha 0,05$ . Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Riska, Eva dan Henni (2021) yang menunjukkan terdapat perbedaan antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum dengan nilai p value =  $0,025 < \alpha 0,05$ . Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nastiti, Elsa dan Deni (2021) dimana pada penelitian tersebut tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien JKN 55 dengan pasien umum pada dimensi tangibles dengan p value =  $0,479 > \alpha 0,05$ .

Tangibles bukti fisik merupakan kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, penampilan pegawai, kebersihan ruangan pengobatan dan toilet. Bukti fisik adalah suatu hal yang langsung dapat dirasakan melalui indar penglihatan. Semakin baik bukti langsung penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat oleh pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Adanya perbedaan kepuasan pasien pada dimensi tangible dikarenakan sebagian pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien merasa untuk puskesmas yang berada di kecamatan Tebing Syahbandar kursi ruang tunggu belum cukup dan ruang puskesmas kurang , sehingga terkadang ada pasien yang duduk di parkir motor.

Hal tersebut terlihat dari hasil uji item pertanyaan, yang mana pada item pertanyaan nomor 3 yakni tersedia kursi ruang tunggu yang cukup menunjukkan masih banyak pasien yang belum merasa puas yakni 1 pasien pada pasien JKN dan 20 pada pasien umum. Kemudian pada item pertanyaan nomor 4 yaitu ruang puskesmas bersih menunjukkan masih ada juga pasien yang merasa tidak puas yaitu 9 pasien pada pasien JKN dan 15 pada pasien umum.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung atau bukti fisik (Tangibles). Karena sarana prasarana dapat secara langsung dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, upaya yang dapat dilakukan agar pasien merasa puas terhadap dimensi tangibles yaitu dengan menjaga kebersihan dan menambah kursi di ruang tunggu di Puskesmas Tebing Syahbandar.

#### **4.4.2 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Reliability (Kehandalan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar menunjukkan persentase kategori kepuasan pasien yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas diperoleh kepuasan pasien JKN pada dimensi reliability (kehandalan) pada pasien JKN merasa puas lebih tinggi dibandingkan pasien umum yang merasa puas, dengan persentase sebesar 80 % pasien merasa puas dan 20 % pasien merasa tidak puas sedangkan pada pasien umum pasien yang merasa puas yaitu 77,9 % pasien merasa puas dan 22,1% pasien merasa tidak puas.

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa pada reliability (kehandalan) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN adalah sebesar 23,96 dan nilai rata-rata pasien umum adalah sebesar 28,55. Artinya terlihat terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dengan pasien umum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumria, Narmi, dan Tahiruddin (2020) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna JKN dengan pasien umum terhadap dimensi reliability dengan  $p \text{ value} = 0,001 < \alpha 0,05$ . Dimana pada penelitian ini menurut responden petugas kesehatan sigap dalam memberikan pelayanan kepada responden setiap saat, serta pelayanan yang diberikan tidak berbelik-belit. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ema, I'ien dan Taufiq (2019) yang menyatakan terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna JKN dengan pasien umum pada dimensi reliability dengan  $p \text{ value} = 0,011 < \alpha 0,05$ . Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Titin dan Suci (2020) yang memperoleh hasil terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien JKN dengan pasien umum berdasarkan dimensi reliability dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahdat (2021) yang mana hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak terdapat perbedaan bermakna pada dimensi reliability dengan nilai signifikansi  $0,310 > \alpha 0,05$ .

Reliability merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan

konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan. Dimensi ini memperlihatkan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang akurat, mencerminkan konsistensi kehandalan kinerja serta tanggung jawab petugas kesehatan.

Adanya perbedaan kepuasan pasien pada dimensi reliability dikarenakan sebagian pasien umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimana beberapa pasien mengatakan bahwa pemeriksaan dan pengobatan lebih sering dilakukan oleh petugas kesehatan seperti perawat dibandingkan dokter, karena dokter sering tidak berada dipuskesmas. Oleh karena pasien terkadang harus menunggu dokter datang dan membuat pelayanan menjadi tidak tepat waktu.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji item pertanyaan, yang mana pada item pertanyaan no.2 yakni pelayanan oleh petugas tepat waktu menunjukkan masih banyak pasien yang belum merasa puas yakni 27 pasien pada pasien JKN dan 13 pada pasien umum. Kemudian pada item pertanyaan nomor 3 yaitu pelayanan oleh petugas dilakukan dengan cermat menunjukkan masih banyak pasien yang merasa tidak puas yaitu 12 pasien pada pasien JKN dan 21 pada pasien umum. Selanjutnya pada item pertanyaan nomor 6 yaitu pemeriksaan dan pengobatan dilakukan oleh dokter sebanyak 7 pasien JKN dan 39 pasien umum yang merasa tidak puas. Dan item pertanyaan no.7 petugas farmasi memberikan informasi pemakaian obat dengan jelas terlihat 3 pasien JKN dan 24 pasien umum merasa tidak puas. Sedangkan no.4 yakni dokter/petugas memberikan penjelasan tentang penyakit/masalah kesehatan yang

diderita terlihat sebagian pasien JKN merasa puas dibandingkan pasien umum terdapat 18 pasien yang merasa tidak puas.

Hal ini menunjukkan masih perlunya peningkatan mengenai kehandalan puskesmas Tebing Syahbandar. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan mengupayakan menanamkan rasa tanggung jawab baik kepada dokter maupun petugas kesehatan lainnya. Selain itu juga menyarankan kepada petugas kesehatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan bidangnya.

#### **4.4.3 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Responsiveness (Ketanggapan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar menunjukkan persentase kategori kepuasan pasien yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas diperoleh kepuasan pasien JKN pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pada pasien JKN merasa puas lebih tinggi dibandingkan pasien JKN yang merasa tidak puas, dengan persentase sebesar 68,4% pasien merasa puas dan 31,6% pasien merasa tidak puas sedangkan pada pasien umum pasien yang merasa puas lebih tinggi, yaitu 74,7 % pasien merasapuas dan 25,3% pasien merasa tidak puas.

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa pada responsiveness (ketanggapan) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN adalah sebesar 13,02 dan nilai

rata-rata pasien umum adalah sebesar 15,46 Artinya terlihat terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dengan pasien umum.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Musdalifah, Irwandy dan Maidin (2020) dimana penelitian tersebut menunjukkan p value sebesar  $0,227 > \alpha 0,05$  yang artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien JKN dan pasien umum pada dimensi responsiveness, yang mana responden pada penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak terdapat kesulitan yang dihadapi pada saat menjalani perawatan dikarenakan kesigapan dan bantuan petugas yang sangat membantu. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ema, I'ien dan Taufiq (2019) yang memperoleh hasil tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien JKN dengan pasien umum pada dimensi responsiveness dengan dengan p value =  $0,485 > \alpha 0,05$ . Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumira, Narmi, dan Tahiruddin (2020) yang mana hasil penelitian tersebut menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien JKN dengan pasien umum pada dimensi responsiveness dengan nilai p value  $0,001 < \alpha 0,05$ .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

Responsiveness merupakan suatu kecakapan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat untuk konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Responsiveness meliputi kejelasan informasi waktu pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan petugas kesehatan dalam membantu pasien, keluangan waktu petugas kesehatan dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.



Pada dimensi responsiveness terdapat perbedaan kepuasan pasien, dimana pasien JKN dan pasien umum sama-sama merasa puas dengan responsiveness puskesmas Tebing Syahbandar. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pasien merasa puas dengan waktu pelayanan pada pendaftaran, Karena menurut pasien tidak terlalu lama. Namun beberapa pasien mengatakan bahwa dari waktu pendaftaran hingga untuk mendapatkan pelayanan membutuhkan waktu yang sedikit agak lama dikarenakan terkadang dokter tidak berada dipuskesmas.

Hal tersebut terlihat dari hasil uji item pertanyaan dimana pada item pertanyaan no.1 yakni petugas kesehatan memberitahu kapan pelayanan akan diberikan, terlihat 12 pasien umum dan 9 pasien JKN merasa tidak puas. Selanjutnya pada item pertanyaan no.2 yaitu waktu pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan dokter serta pemberian obat tidak lama, terlihat pasien JKN lebih merasa tidak puas 12 dibanding pasien umum yakni 3 pasien JKN dan 26 pasien umum. Item no.3 yakni keluhan atau penyakit ditangani dengan cepat memperlihatkan 3 pasien JKN dan 0 pasien umum merasa tidak puas. Kemudian item no.4 yakni petugas sigap memberikan bantuan atau pertolongan kepada pasien saat dibutuhkan terlihat banyak pasien yang merasa tidak puas, 18 pasien JKN dan 5 pasien umum merasa tidak puas.

Untuk itu walaupun pasien JKN dan pasien umum telah merasa puas dengan responsiveness akan lebih baik jika pihak puskesmas tetap melakukan upaya meningkatkan responsiveness dengan menanamkan rasa tanggung jawab baik kepada dokter maupun petugas kesehatan lainnya.

#### **4.4.4 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Assurance (Jaminan) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar menunjukkan persentase katagori kepuasan pasien yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas diperoleh kepuasa pasien JKN pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pada pasien JKN merasa puas lebih tinggi dibandingkan pasien JKN yang merasa tidak puas, dengan persentase sebesar 69,5% pasien meras puas dan 30,5 % pasien merasa tidak puas sedangkan pada pasien umum pasien yang merasa puas lebih tinggi, yaitu 65,3 % pasien merasa puas dan 34,7% pasien merasa tidak puas.

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa pada responsiveness (ketanggapan) nilai rata-rata kepuasan psien JKN adalah sebesar 13,02 dan nilai rata-rata pasien umum adalah sebesar 15,46 Artinya terlihat terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dengan pasien umum.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zumria, Narmi, dan Tahiruddin (2020) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien pengguna JKN dengan pasien umum terhadap dimensi assurance dengan  $p \text{ value} = 0,000 < \alpha 0,05$ . Karena petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nastiti, Elsa dan Deni (2021) dimana terdapat perbedaan kepuasan pasien

antara pasien JKN dengan pasien umum pada dimensi assurance dengan nilai dengan  $p \text{ value} = 0,019 < \alpha 0,05$ . Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Titin dan Suci (2020) yang menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien JKN dengan pasien umum berdasarkan dimensi assurance dengan nilai signifikansi  $0,001 < \alpha 0,05$ . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ema, P'ien dan Taufiq (2019) yang mana hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak terdapat perbedaan perbedaan bermakna pada dimensi assurance dengan nilai signifikansi  $0,088 > \alpha 0,05$ .

Assurance atau jaminan merupakan dimensi pelayanan yang berupa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa keamanan dan kepercayaan kepada para pasien dalam memberikan pelayanan. Hal ini mencakup beberapa elemen seperti komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun. Berdasarkan persentase kepuasan pasien, baik itu pasien JKN maupun pasien umum telah merasa puas akan assurance yang diberikan namun terlihat adanya perbedaan kepuasan pasien dimana 66 pasien JKN lebih merasa puas dibandingkan pasien umum. Dari hasil wawancara, beberapa pasien mengatakan bahwa petugas kesehatan terkadang tidak menjelaskan risiko atau efek samping dari tindakan atau pengobatan yang diberikan jika pasien tidak bertanya.

Hasil uji item kuesioner menunjukkan pada item no.1 yaitu petugas terampil dalam memberikan pelayanan sebagian besar pasien JKN dan pasien umum merasa tidak puas, sebanyak 14 pasien pada pasien JKN dan 4 pada pasien umum. Pada item no.2 yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan terlihat

pasien umum lebih merasa tidak puas yakni 17 pasien pada pasien umum dan 1 pada pasien JKN. Item no.4 yaitu penjelasan risiko atau efek samping dari tindakan/pengobatan yang diberikan, terlihat baik pasien JKN maupun pasien umum merasa tidak puas yaitu 14 pada pasien JKN dan 2 pasien umum. Pada item no.5 yaitu petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan terlihat pasien JKN dan pasien umum seluruhnya merasa puas. Selanjutnya item no.6 yaitu merasa yakin dengan kesembuhan setelah mendapat pelayanan dari petugas terlihat pasien umum dan pasien JKN seluruhnya merasa puas. Sedangkan pada item pertanyaan no.3 yakni pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan pasien menunjukkan 19 pasien JKN merasa tidak puas dan 14 pasien umum terlihat tidak puas.

Sehingga puskesmas Tebing Syahbandar masih perlu untuk melakukan peningkatan dimensi assurance dengan memberikan informasi mengenai pelayanan dengan lengkap dan jelas agar pasien lebih dapat memahami dan merasa percaya akan pelayanan yang diberikan dan tidak membeda-bedakan pasien.

#### **4.4.5 Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pasien Umum Pada Empathy (Empati) Puskesmas Tebing Syahbandar**

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tebing Syahbandar menunjukkan persentase katagori kepuasan pasien yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria puas dan tidak puas diperoleh kepuasa pasien JKN pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pada pasien JKN merasa puas lebih tinggi dibandingkan pasien JKN yang merasa tidak puas, dengan persentase sebesar 66,3%

pasien merasa puas dan 33,7% pasien merasa tidak puas sedangkan pada pasien umum pasien yang merasa lebih puas, yaitu 66,3% pasien merasa puas dan 33,7% pasien merasa tidak puas.

Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa pada responsiveness (ketanggapan) nilai rata-rata kepuasan pasien JKN adalah sebesar 20,42 dan nilai rata-rata pasien umum adalah sebesar 22,42 Artinya terlihat terdapat perbedaan antara nilai rata-rata kepuasan pasien JKN dengan pasien umum.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti, Nopiyani dan Karmaya (2019) yang mana hasil penelitian tersebut menunjukkan tidak terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum pada dimensi empathy dengan nilai p value yaitu  $0,013 > \alpha 0,05$ . Dimana pasien menyatakan bahwa dokter maupun perawat sangat perhatian kepada pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ema, I'ien dan Taufiq (2019) yang memperoleh hasil tidak terdapat perbedaan kepuasan antara pasien JKN dengan pasien umum berdasarkan dimensi empathy dengan nilai p value =  $0,107 > \alpha 0,05$ . Dibuktikan dengan jawaban responden pada penelitian tersebut yaitu menurut responden petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan responden. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nastiti, Elsa dan Deni (2021) yang menunjukkan terdapat

perbedaan yang bermakna pada kepuasan antara kepuasan pasien JKN dengan pasien umum berdasarkan dimensi empathy dengan  $p \text{ value} = 0,040 < \alpha 0,05$ .

Empathy adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan suatu kesempatan guna menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan, tetapi ternyata diberikan. Pada dimensi empathy tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien, dimana persentase pasien JKN dan pasien umum sama.

#### **4.5 Perspektif Islam Tentang 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mendasari Kepuasan Pasien**

##### **4.5.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) merupakan pembuktian eksistensi pihak internal kepada pihak eksternal, dimana dalam hal ini pihak internal merupakan Puskesmas dan pihak eksternal merupakan pasien. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa dimensi bukti fisik ini dapat berupa fasilitas yang lengkap, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana-prasarana sampai kepada penampilan fisik yang rapi dari pihak eksternal (Jasfar, 2005). Dalam perspektif Islam mengenai pentingnya kerapian penampilan juga telah dibahas sebagaimana yang tercantum dalam Q.S Al-A‘raf : 26.

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْآتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ النُّفُوسِ ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ

مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

Artinya : *“Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah Swt, mudah-mudahan mereka ingat”*

Muslim meriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa pada masa jahiliah, seorang wanita berthawaf di Ka’bah dalam keadaan telanjang, hanya kemaluannya yang ditutupi dengan secarik kain. Sambil berthawaf ia bersyair, “Hari ini sebagian atau seluruhnya kelihatan, dan bagian yang kelihatan tidak aku halalkan.” Maka turunlah ayat, *“...Pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) mesjid, ... Dan turun pula ayat, “Katakanlah: “Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah...” (130)*

Makna ayat di atas ialah bahwa Allah SWT telah memberikan kemurahan pada hamba-hamba-Nya yaitu berupa penciptaan pakaian dan perhiasan bagi mereka. Dalam ayat di atas juga bermakna bahwa pakaian merupakan sesuatu yang bersifat primer (pokok), sedangkan perhiasan hanya sebagai pelengkap dan tambahan semata (Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq AlSheikh, 1994).

Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata pasien memberikan respon bahwa fasilitas fisik di Puskesmas Tebing Syahbandar ini cukup baik meliputi ruangan yang bersih dan nyaman. Kebersihan tentu saja menjadi hal yang penting dalam perspektif Islam. Salah satu konsep kebersihan yang dikenal dalam Islam merupakan *Thaharah* yg artinya ‘bersih’ (Tarigan, Azhari Akmal., 2020). Kata *Thaharah* dengan semua

derivasinya terdapat sebanyak 31 kali di dalam Alqur'an. Istilah *Thaharah* memiliki makna yang luas, yakni bukan hanya tentang kebersihan fisik seperti pakaian, badan, air, makanan, rumah ibadah dan minuman, namun juga tentang kesucian jiwa manusia (Departemen Agama RI, 2009).

#### 4.5.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* ini berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yg dijanjikan dengan amanah. Dalam menjalankan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pasti sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Terkait dengan perjanjian, di dalam Al-qur'an telah Allah sebutkan dalam Q.S AlMa'idah:1 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُثَلَّى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحَلَّى  
الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Herwan ernak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berhram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki”* (Q.S Al-Ma'idah:1).

Nama lain adalah surah al-Uquq/akad-akad perjanjian karena ayat pertama surah ini memerintahkan kaum beriman agar memenuhi ketentuan aneka akad yang dilakukan. Dia juga dinamakan surah al-Akhyar/orang-orang baik, karena yang memenuhi tuntutananya menyangkut ikatan perjanjian pastilah orang baik. Dinamai juga surah al-Munqidzah/penyelamat. Diriwayatkan bahwa Nabi Muhammad saw



bersabda:” Surah al-Maidah dinamai di Malaikat as-samawat (kerajaan Allah yang Maha Tinggi) dengan nama surah al Munqidzah, karena dia menyelamatkan pembaca dan pengamal tuntutananya Malaikat penyiksa.

Berdasarkan Tafsir Ibnu Katsir, ayat di atas memiliki makna bahwa firman Allah SWT “*Penuhilah aqad-aqad itu*”. "Ibnu 'Abbas, Mujahid, dan beberapa ulama sepakat bahwa "*Yang dimaksud dengan aqad merupakan perjanjian.*" Dan Ibnu Jarir juga menceritakan adanya ijma' tentang hal itu. Ia mengatakan: "*Perjanjianperjanjian merupakan, apa yang mereka sepakati, berupa sumpah atau yang lainnya.*" Sebagian ulama lainnya juga berpendapat, bahwasanya tidak ada hak pilih dalam jual-beli, dan ayat tersebut di atas telah dijadikan sebagai dalil.

Terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien ini hampir sama dengan konsep jual-beli karena pada dasarnya pihak Puskesmas menjual jasa berupa pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, meskipun pada aspek ketelitian, jadwal pemberian obat oleh perawat, serta sikap yang professional menurut pendapat pasien sudah baik, diharapkan untuk ke depannya agar keluhan pasien terkait dokter yang tidak datang sesuai jadwal dapat diperbaiki dalam sistem pelayanan Puskesmas Tebing Syahbandar.

#### **4.5.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam menentukan kualitas jasa, ada 2 hal yg harus diperhatikan, yakni : *expected services dan perceived services*. Dari kedua hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas jasa harus diawali dengan apa yang dibutuhkan pasien dan berujung

pada persepsi pasien. Baik atau buruknya kualitas jasa akan dinilai dari sudut pandang pasien (Philip, 2005). Menurut Lupiyoadi, 2006 bahwa menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan merupakan dengan membiarkan konsumen atau pasien menunggu terlalu lama dengan alasan yang tidak jelas. Sikap cepat tanggap dari petugas dalam menanggapi keluhan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Kesiapan dan kemampuan petugas dalam membantu keluhan dengan segera menunjukkan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian dengan mewawancarai pasien tampak bahwa ketanggapan petugas di Puskesmas Tebing Syahbandar dikatakan baik karena tidak ditemukan keluhan dari pasien dan keluarga. Hal ini dinyatakan bahwa sikap petugas kesehatan yang baik dalam melayani pasien dan penjelasan terkait penyakit yg diderita pasien juga dijelaskan dengan baik. Dalam ajaran Islam, setiap muslim diperintahkan untuk bersikap baik dan memberikan manfaat yang baik bagi orang lain.

Hal ini sebagaimana hadist Nabi Saw seperti berikut : Dari Jabir berkata : Rasulullah Saw, bersabda : *“Orang beriman itu bersikap ramah, dan tidak ada kebaikan bagi orang yg tidak bersikap ramah, dan sebaikbaik manusia merupakan manusia yang bermanfaat bagi manusia lainnya”*. (H.R Thabbarani dan Darul Quthni).

#### 4.5.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dalam dimensi ini dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pasien ialah bahwa pasien merasa aman terkait dengan pernyataan rasa percaya dan aman dari pasien untuk kelengkapan peralatan dan obat, penjelasan oleh petugas kesehatan terkait prosedur BPJS dan naik kelas perawatan pada awal perimaan pasien, serta terjangkaunya biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien. Dalam perspektif Islam, asuransi disebut juga dengan tafakul, ta'min atau tadhamun, yang memiliki makna saling tolong menolong dan melindungi melalui sejumlah investasi yang sesuai dengan syari'ah (Ismail Nawawi, 2012). Allah SWT berfirman :

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي وَاتَّقُوا الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالْجِبِلَّةَ الْأُولَى ۗ  
أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۗ زِنُوا بِالْقِسْطَاسِ وَالْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۗ  
الْمُسْتَقِيمَ ۗ

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (183). Dan bertawakallah kepada Allah yang telah menciptakanmu dan umat-umat yang dahulu (184) (Q.S AsuSyu'ara:181-184).

Dalam Tafsir Ibnu Khsir dijelaskan bahwa arti dari Q.S-Shu'ara:181-184 adalah bahwa jika kita memberikan sesuatu kepada orang lain, maka menyempurnakan timbangan dan kita tidak boleh mengurangi timbangan dengan memberikannya lebih

sedikit. Namun, ambil saat kita memberi dan memberi saat kita menerima. Ayat ini juga berarti bahwa kita tidak merampok (Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq AlSheikh, 1994). Hubungannya dengan dimensi Jaminan ini adalah bahwa pelayanan kesehatan harus diberikan kepada pasien sebaik mungkin sesuai dengan haknya meskipun pasien adalah peserta BPJS karena dalam BPJS sendiri telah diatur pelayanan kesehatan seperti apa yang akan diberikan. Dan pasien BPJS di Puskesmas Tebing Syahbandar juga menyatakan kepuasan yang baik terhadap dimensi *Assurance* ini.

Mengenai biaya kesehatan, sebagian besar pasien mengatakan bahwa perawatan medis Puskesmas Tebing Syahbandar memiliki harga yang terjangkau. Ada juga diskusi tentang harga atau biaya dari perspektif Islam; salah satu diskusi seperti itu terlihat dalam hadis yang diceritakan oleh Bukhari & Muslim: “Dari Ibnu Umar ra, bahwa Rasulullah Saw bersabda : *“Janganlah seseorang menjual dengan harga lebih murah daripada penjual pertama dengan menyuruh si pembeli membatalkan akad jual belinya dengan penjual pertama, dan janganlah seseorang meminang wanita yg tengah dipinang saudaranya, kecuali atas izinnnya”* (H.R Bukhari & Muslim”) (Imam Nawawi, 2006).

Biaya pelayanan medis yang ditawarkan oleh Puskesmas Tebing Syahbandar merupakan faktor dalam hubungan antara hadis tersebut dengan kepuasan pasien. Ini tidak tinggi atau rendah, yang berarti bahwa pasien mampu membayar perawatan mereka, yang merupakan gagasan di balik penerapan hadis tersebut.

#### 4.5.5 Dimensi Empati (*Emphaty*)

Aspek ini berkaitan dengan kapasitas pegawai negeri untuk merawat penerima manfaat dan memberikan perhatian yang dipersonalisasi, karena empati adalah pengakuan dan pemahaman orang lain, termasuk ide-ide mereka. Hubungan, komunikasi, pemahaman, dan memperhatikan keinginan dan kekhawatiran pasien adalah cara di mana kemampuan ini ditampilkan. Pasien akan merasa bahwa kebutuhan mereka terpenuhi ketika pendekatan simpatik ini diterapkan karena mereka menerima perawatan yang sangat baik. Ketersediaan profesional kesehatan untuk mendengarkan dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap konsumen terhadap layanan agensi. Hal ini ditunjukkan dengan ketersediaan mereka untuk memberikan informasi pasien, menangani keluhan, dan terlibat dengan pasien. Ini meningkatkan loyalitas klien dan menciptakan kegembiraan dan kebahagiaan. Dimensi *Emphaty* ini juga ditandai dengan hubungan komunikasi yang mudah antara petugas kesehatan dengan pasien sehingga kebutuhan pasien terpenuhi (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan wawancara dengan pasien di lokasi penelitian, diketahui bahwa mayoritas pasien merasa telah mendapat perhatian yang baik dari tenaga kesehatan. Dengan demikian, dimensi *Emphaty* telah dipenuhi. Allah SWT berfirman::

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

Artinya : “Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di bumi dengan angkuh. Sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri” (Q.S AlLuqman:18).

Al-Hafizh dalam Al-Fath mengatakan riwayat Syu'bah ini menegaskan bahwa pertanyaan ini merupakan sebab turunnya ayat yang lain; yang ada dalam surat Luqman. Tetapi riwayat Bukhari-Muslim dari jalur lain dari jalur A'masy yaitu Sulaiman yang disebut dalam hadits ini, maka dalam riwayat Ibnu Jarir dari dia, kata mereka: "*Siapa di antara kita yang tidak mencampur keimanan dengan kedzaliman?*" Dia bersabda: "*Bukan demikian. Tidakkah kamu memperhatikan ucapan Luqman?*" Dalam riwayat Waki' dari Al-A'masy, Dia bersabda: "*Bukan seperti yang kamu sangka.*" Dalam riwayat 'Isa bin Yunus: "*Sesungguhnya itu adalah syirik, tidakkah kamu perhatikan apa yang dikatakan Luqman?*". Secara zhahir, ayat yang ada dalam surat Luqman sudah diketahui mereka, oleh sebab itulah dia mengingatkan mereka akan surat tersebut. Dan mungkin pula turunnya pada saat itu, lalu dia bacakan kepada mereka serta mengingatkan mereka.

Dalam Tafsir Ibnu Katsir, ayat di atas memiliki makna bahwa Allah SWT melarang manusia untuk berperilaku sombong, *takabbur*, otoriter dan pembangkang. Jika manusia berperilaku sombong, *takabbur*, otoriter dan pembangkang maka Allah akan murka padanya (Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Al-Sheikh, 1994). Adapun kaitan ayat ini dengan kepuasan pasien ialah perhatian dengan ramah yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien merupakan kepuasan tersendiri yang dirasakan pasien. Keikhlasan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan atau perhatian dalam memahami perasaan dan tingkat emosi pasien akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.