

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan

a. Sejarah Puskesmas Gamping II Sleman

Sejarah Puskesmas Gamping II Sleman beralamat di dusun Patran, desa Banyuraden, kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293. Kecamatan gamping merupakan daerah perbatasan antara wilayah agraris dan perkotaan yang wilayahnya memanjang dengan banteng lebih kurang 4 km. terletak di Sleman bagian barat daya dengan ketinggian 144 m di atas permukaan laut, dengan posisi kordinat Lintang $-779. 199^{\circ}$ dan Bujur $11. 033. 166^{\circ}$. Luas wilayah kerja Puskesmas Gamping II secara keseluruhan mencapai 13,1 km atau 2,28% dari keseluruhan wilayah kabupaten sleman seluas 574,82 km. wilayah kerja Puskesmas Gamping II terdiri dari 3 desa yaitu Banyuraden (8 dusun, 22 RW, 78 RT), Nogotirto (8 dusun, 39 RW, 120 RT), dan Trihanggo (12 dusun, 35 RW, 99 RT).

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Gamping II adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kec. Mlati

Sebelah Timur : Kec. Kasihan, Bantul dan Kec. Tegalrejo

Sebelah Selatan : Kec. Kasihan, Bantul

Sebelah Barat : Kec. Godean

b. Visi dan Misi Puskesmas Gamping II Sleman

1) Visi

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat Sleman sehat yang Mandiri, Berdaya Saing dan Berkeadilan.

2) Misi

- a. Menerapkan system manajemen mutu akreditasi Puskesmas secara konsisten dan berkelanjutan.
- b. Meningkatkan ketersediaan sumber daya yang memadai.
- c. Mengembangkan proses pelayanan berbasis perkembangan teknologi.
- d. Memperkuat jaringan pelayanan dan jejaring kerja dengan sumber pihak yang terkait.

2. Analisis Hasil

a. Karakteristik responden penelitian

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Gamping II Sleman.

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Jenis kelamin		
	a. Laki-laki	31	37%
	b. Perempuan	52	63%
2.	Umur		
	a. 21-30 Tahun	35	42%
	b. 31-40 Tahun	28	34%
	c. 41-50 Tahun	20	24%
3.	Pendidikan		
	a. Tidak sekolah	-	-
	b. SD	9	11%
	c. SMP	15	18%
	d. SMA	35	42%
	e. Perguruan Tinggi	24	29%
4.	Pekerjaan		
	a. PNS/TNI	2	2%
	b. Peg.suasta	23	28%
	c. Buruh	26	31%
	d. Tani	-	-
	e. Tidak bekerja	32	39%
	Jumlah	83	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dijumpai hal-hal sebagai berikut

- 1) Ditinjau dari jenis kelamin, lebih banyak perempuan yaitu sebanyak 52 responden yaitu (63%).
- 2) Ditinjau dari kelompok umur, paling banyak kelompok 21-30 tahun (42%).
- 3) Ditinjau dari pendidikan, paling banyak SMA dengan frekuensi 35 responden mencapai (42%).
- 4) Ditinjau dari pekerjaan, paling banyak tidak bekerja dengan frekuensi 32 responden mencapai (39%).

b. Tinjauan Kepuasan Pasien

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di TPP Puskesmas Gamping II Pada Bulan Agustus 2018

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Tidak puas	4	5 %
Puas	79	95 %

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dijumpai lebih banyak responden puas dengan frekuensi 79 (95%)

c. Persentase kepuasan pasien TPP Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas

Tabel 4.3 Frekuensi Unsur Pernyataan Kuesioner Berdasar Lima Dimensi

No	Dimensi	Unsur	Frekuensi	Persentase (n)
1.	<i>Reliability</i>	Kecepatan pelayanan	258	78%
		Ketelitian Petugas		
		Keandalan dan ketrampil petugas		
2.	<i>Responsiveness</i>	Kesiapan petugas dalam membantu pasien	254	76%
		Ketangapan petugas dalam menyelesaikan masalah pasien		
		Ketangapan petugas mengenai keluhan dari pasien		
		Kejelasan informasi yang diberikan kepada petugas		

Lanjutan

No	Dimensi	Unsur	Frekuensi	Persentase (n)
3.	<i>Empathy</i>	Keadilan dalam memberikan pelayanan	248	75%
		Memberikan salam dan bertanya keperluan pasien		
4.	<i>Assurance</i>	Keandalan dan ketrampil petugas	254	76%
		Kejelasan saat pasien menunggu		
5.	<i>Tangible</i>	Kepercayaan kepada petugas	233	69%
		Kerapian petugas		
		Kebersihan Ruang tunggu		

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu yang paling tinggi adalah dimensi *reliability* mencapai 78%, sedangkan tiga dimensi terendah adalah dimensi *empathy* 75%, dimensi *assurance* 70%, dimensi *tangible* 69%.

B. PEMBAHASAN

Analisis data pada kuesioner ini hanya univariat sehingga tidak bias diketahui karakteristik terhadap tingkat kepuasan.

Ditinjau dari 4 karakteristik responden jenis kelamin juga merupakan faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak (63%). Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang memengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya namun dianggap mampu untuk memimpin sesuatu (Ulinuha, F, E 2013). Penelitian ini mayoritas responden berusia 21-30 tahun yaitu sebesar (42%). Penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak (42%) tidak bekerja sebanyak (39%).

Selain ditinjau dari beberapa unsur tersebut ada beberapa teori yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu teori yang diungkapkan oleh

Muninjaya (2011), kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Sejalan dengan pendapat Muninjaya, pada penelitian ini didapatkan Tingkat kepuasan pasien di TPP Puskesmas Gamping II Sleman dari aspek kepuasan responden dalam kategori puas sebesar 95% (79 Orang). Pada penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015), berdasarkan hasil yang didapat bahwa tingkat kepuasan responden sebesar (91,3%) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Tinjauan kepuasan pasien di TPP Puskesmas Gamping dalam kategori kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015).

Selain dari dua tingkat kepuasan tersebut ada Beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien menggunakan 5 dimensi mutu layanan menurut (Muninjaya, 2011). Pada penelitian ini tingkat persentase kepuasan pasien TPP berdasarkan lima dimensi terdapat 2 item paling rendah yaitu:

- a. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *assurance* masih rendah yaitu 70% dibandingkan dengan lima dimensi kepuasan yang lain.

Pada penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015). Berdasarkan dimensi *Assurance* kepuasan pasien di tempat pendaftaran sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak (97,7%). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Aer Sondari dan Bambang B. R. dari tingkat kepuasan dimensi *assurance* lebih tinggi.

- b. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *tangible* di Puskesmas Gamping II masih rendah yaitu mencapai 69% dibandingkan dengan lima dimensi yang lain.

Pada penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015), berdasarkan dimensi *tangible* dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat

pendaftaran sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak (90,1%). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian Sondari, A & Raharjo, B. R. (2015). Dari tingkat kepuasan dimensi *tangible* lebih tinggi.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA