

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Gamping 1

1. Sejarah Puskesmas Gamping 1

Puskesmas Gamping 1 terletak di kawasan Sleman Barat Daya, pada ketinggian 114 meter di atas permukaan laut, di Dusun Delingsari, Desa Ambarketawang, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Luas wilayah 16.140 km² digunakan untuk tenaga kerja.

Puskesmas Gamping 1 termasuk dalam kategori puskesmas perkotaan, yang terletak pada wilayah dengan wilayah kerja yang lebih dari 50% penduduknya bekerja pada industri manufaktur, ritel, dan jasa. Letaknya yang berdekatan dengan terminal bus, pertokoan, sekolah, rumah sakit, hotel, Pusat Pemerintahan Kabupaten Gamping, dan Pusat Pemerintahan Desa Ambarketawang sehingga memudahkan akses jalan provinsi khususnya jalan raya Wates.

Desa Ambarketawang dan Balecatur merupakan wilayah operasi Puskesmas Gamping 1. Desa Ambarketawang terdiri dari 13 dusun yang memiliki 39 RW dan 120 RT, sedangkan Balecatur berjumlah 18 dusun yang memiliki 53 RW dan 136 RT.

Batas-batas wilayah kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Gamping 1 adalah sebagai berikut :

Sebelah utara	: Kecamatan Godean
Sebelah timur	: Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul
Sebelah selatan	: Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul
Sebelah barat	: Kecamatan Godean

2. Visi

Puskesmas Gamping 1 mempunyai visi yaitu “Menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat Unggulan yang Diminati Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan”.

3. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

- b. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.
 - c. Membangun suasana kerja yang nyaman, aman, dan kondusif
 - d. Meningkatkan profesionalisme pegawai.
 - e. Menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung.
 - f. Mendorong masyarakat wilayah kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Gamping 1 untuk hidup sehat.
4. Motto
- Motto Puskesmas Gamping 1 adalah “Bersama Kami Menuju Sehat”.
5. Pelayanan Puskesmas Gamping 1
- Dalam hal pelayanan medis yang dimiliki oleh Puskesmas Gamping 1 diantaranya sebagai berikut :
- a. Poli Umum
 - b. Poli Lansia
 - c. IGD
 - d. Poli Gigi
 - e. Poli Gizi
 - f. Fisioterapi
 - g. Psikologi
 - h. Laboratorium
 - i. Poli KIA
 - j. Poli MTBS
 - k. Poli Batuk
 - l. Apotek

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 20 pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari 50 responden di Puskesmas Gamping 1. Dengan temuannya menunjukkan pada tabel dibawah ini:

1. Karakteristik Pasien

Tabel 4. 1 Karakteristik Pasien

Karakteristik responden		Frekuensi	Persentase
Umur	16-28 tahun	21	42.0%
	29-41 tahun	20	40.0%
	42-54 tahun	7	14.0%
	55-67 tahun	2	4.0%
Pendidikan	Tidak tamat SD	3	6.0%
	SD	3	6.0%
	SMP	9	18.0%
	SMA	30	60.0%
	D1-D3/Perguruan tinggi	5	10.0%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	16	32.0%
	Wiraswasta	16	32.0%
	IRT	14	28.0%
	Lainnya	4	8.0%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	38.0%
	Perempuan	31	62.0%

Karakteristik 50 responden diketahui bahwa menurut kategori umur, paling banyak responden pada umur 16-28 tahun sebanyak 21 responden 42.0 %. Selain itu, responden paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 30 responden 60.0%. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden pelajar/mahasiswa dan wiraswasta sebanyak 16 responden 32.0% dan berjenis kelamin paling banyak perempuan sebanyak 31 responden 62.0%.

2. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan 5 Dimensi di Puskesmas Gamping 1

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan 5 Dimensi

No	Item Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP	Total
Kehandalan (Reliability)							
1	Jam pelayanan kesehatan tepat waktu	2	0	11	28	9	50

2	Pelayanan cepat	1	1	8	31	9	50
3	Cepat memberikan informasi kepada pasien	0	1	12	30	7	50
4	Keterampilan tenaga Kesehatan total	0	2	18	25	5	50
Daya Tanggap (Responsiveness)							
1	Tanggap terhadap keluhan pasien	1	5	15	26	3	50
2	Menjalin komunikasi intens dengan pasien	0	2	14	25	9	50
3	Kesiapan melayani pasien	0	1	15	21	12	50
4	Cepat merespon pasien	0	3	12	25	10	50
Jaminan (Assurance)							
1	Menjaga kerahasiaan data pasien	0	3	14	23	8	50
2	Merasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan	0	5	14	23	8	50
3	Puskesmas memiliki citra yang positif	0	4	8	28	10	50
4	Mampu memberikan kepercayaan	0	4	3	25	18	50
Bukti Fisik (Tangibles)							
1	Ruang tunggu yang nyaman	0	1	9	29	11	50
2	Tersedia kotak saran dan kritik	0	0	8	29	13	50
3	Alat medis	0		5	28	17	50

	selalu tersedia dan disiapkan profesional						
4	Penampilan tenaga kesehatan profesional	1	3	9	32	5	50
Empati (<i>Empathy</i>)							
1	Kemudahan memperoleh informasi	0	3	14	23	10	50
2	Memberikan perhatian secara individu	0	5	14	23	8	50
3	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik	0	4	8	28	10	50
4	Memberikan pelayanan tanpa membedakan status	0	4	3	25	18	50

Berdasarkan tabel diatas, dari 4 pertanyaan terkait dimensi *reliability* sebagian besar responden merasa puas pada pelayanan cepat sebanyak 31 responden (62.0%), dimensi *responsiveness* sebagian besar responden merasa puas pada tanggap terhadap keluhan pasien sebanyak 26 responden (52.0%), dimensi *assurance* sebagian besar responden merasa puas pada mampu memberikan kepercayaan kepada petugas medis sebanyak 31 responden (62%), dimensi *tangibles* sebagian besar responden merasa puas pada penampilan tenaga kesehatan yang profesional sebanyak 32 responden (64.0%) dan dimensi *empathy* responden merasa puas pada kepekaan memperhatikan saran dan kritik sebanyak 28 responden (56.0%).

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Gamping 1

Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	34.0
Puas	30	60.0
Cukup puas	3	6.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan banyaknyaresponden yang memilih kategori sangat puas yaitu 17 responden (34.0%), kategoripuas sebanyak 30 responden (60.0%), dan kategori cukup puas sebanyak 3 responden (6.0%).

2. Kepuasan Pasien Berdsarkan Dimensi *Reliability*Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	15	30.0
Puas	27	54.0
Cukup puas	6	12.0
Tidak puas	2	4.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa pada dimensi *Reliability* banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 15 responden (30.0%), kategori puas sebanyak 27 responden (54.0%), kategori cukup puas sebanyak 6 responden (12.0%), dan kategori tidak puas sebanyak 2 responden (4.0%).

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	28.0
Puas	26	52.0
Cukup puas	10	20.0
Total	50	100

Berdasarkan tabel diatas, menunjukan bahwa pada dimensi *Responsiveness* banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 14 responden(28.0%), kategori puas sebanyak 26 responden (52.0%),

dan kategori cukup puas 10 responden (20.0%).

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	15	30.0
Puas	31	62.0
Cukup puas	4	8.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa pada dimensi *Assurance* banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 15 responden (30.0%), kategori puas sebanyak 31 responden (62.0%), dan kategori cukup puas sebanyak 4 responden (8.0%).

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	18	36.0
Puas	29	58.0
Cukup puas	3	6.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangibles* banyaknya responden yang memilih kategori sangat puas yaitu 18 responden (36.0%), kategori puas sebanyak 29 responden (58.0%), kategori cukup puas sebanyak 3 responden (6.0%).

6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	18	36.0
Puas	26	52.0
Cukup puas	3	6.0
Tidak puas	3	6.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* banyaknya responden yang memilih sangat puas yaitu 18 responden

(36%), kategori puas sebanyak 26 responden (52.0%), kategori cukup puas sebanyak 3 responden (6.0%), dan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (6.0%).

C. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien

a. Umur

Kelompok umur yang paling banyak berusia sebagian berusia 16-28 tahun yaitu sebanyak 21 responden (42,0%), usia 29-41 tahun sebanyak 20 responden (40.0%), usia 42-54 tahun sebanyak 7 responden (14%) dan usia 55-67 tahun sebanyak 2 responden (4.0%). Hal ini dikarenakan pasien dengan usia 16-28 tahun termasuk golongan usia yang tidak berpotensi mendapatkan resiko penyakit. Berdasarkan penelitian Lovita (2016), mayoritas partisipan berusia antara 51 hingga 60 tahun. Namun temuan penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muzer (2020) yang menemukan bahwa variabel usia mempunyai pengaruh positif pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa peningkatan usia pasien akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

b. Pendidikan

Jenjang pendidikan yang terbanyak adalah tamat SMA sebanyak 30 responden (60.0%), tamat D1-D3/Perguruan Tinggi sebanyak 5 responden (10.0%), tamat SMP sebanyak 9 responden (18.0%), tamat SD sebanyak 3 responden (6.0%) dan tidak tamat SD sebanyak 3 responden (6%). Penelitian ini sebelumnya yang dilakukan Muzer (2020) yang menemukan bahwa kepuasan pasien meningkat seiring dengan tingkat pendidikan pasien.

c. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang terbanyak sebagai bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa dan Wiraswasta masing-masing sebanyak 16 responden (32,0%), IRT sebanyak 14 responden (28%) dan lainnya

sebanyak 4 responden (8%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizal (2018), yang menemukan bahwa seiring dengan pertumbuhan ekonomi lokal, penting juga untuk meningkatkan standar layanan kesehatan untuk memastikan masyarakat dengan pekerjaan kelas menengah dan atas mampu mendapatkan layanan kesehatan yang tinggi. perawatan berkualitas.

d. Jenis Kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak perempuan sebanyak 31 responden (62%). Dimana disebutkan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak melihat penampilan dari pada laki-laki serta sering mengalami keluhan terhadap kualitas hidup (Addani, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nabilla (2021), konsumen perempuan lebih diketahui sebagai konsumen yang konsumtif karena muda terpengaruh dengan lingkungan sekitar.

2. Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Berdasarkan 5 Dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*.

a. Dimensi *Reliability*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) banyaknya responden yang memilih puas yaitu 31 responden (62.0%). Pada dimensi ini responden menyatakan puas dengan dimensi ini, khususnya pada item pelayanan kesehatan yang cepat, tepat dan ahli. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aryani (2015) bahwa baiktidaknya kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan petugasnya. Namun berdasarkan temuan penelitian Arianto(2017), 75% responden merasa senang dan 25% tidak. Meskipun penelitian Arianto hanya mencakup dua kategori puas dan tidak puas namun penemuan pertama tampak lebih unggul.

b. Dimensi *Responsiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan

kesehatan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dimensi *Responsiveness* banyaknya responden yang memilih kategori puas yaitu 26 responden (52.0%). Pada dimensi ini responden menyatakan puas pada item dimana petugas Puskesmas Gamping 1 menunjukkan cepat, tanggap menanggapi keluhan pasien.

Menurut penelitian Indratno(2017), daya tanggap dan kepuasan pasien memiliki hubungan positif yang cukup besar. Dengan kata lain, semakin positif pasien memandang ketanggapan staf, semakin besar tingkat kepuasan pasien. Sedangkan pasien merasa semakin puas semakin banyak respon yang diterimanya. Sedangkan temuan penelitian Purba (2014) di Puskesmas Huta Raya mengungkapkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan masuk dalam kategori senang sebesar 97,32% dan 82,52%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kategori *responsiveness* yang berada pada kelompok senang merupakan kategori dimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mengalami penurunan..

c. Dimensi *Assurance*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dimensi *Assurance* banyaknya responden yang memilih kategori puas yaitu 28 responden (56.0%). Pada dimensi ini responden menyatakan puas, dimana petugas Puskesmas Gamping 1 menunjukkan puskesmas memiliki citra yang positif .

Menurut penelitian Purba (2014) di Puskesmas Huta Rakyat, kepuasan pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori puas. Temuan ini konsisten dengan fakta bahwa jaminan berada pada kategori puas. Candrawati (2015) mengungkapkan 82,52% dan 97,32% pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatannya pada dimensi jaminan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Yulianti dan Madiawati (2015), menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi jaminan, yang dibuktikan bahwa semakin besar jaminan atau

assurance semakin besar tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan.

d. Dimensi *Tangible*

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1 berdasarkan dimensi *Tangible* banyaknya responden yang memilih kategori puas yaitu 32 responden (64.0%). Pada dimensi ini responden menyatakan puas pada penampilan petugas Puskesmas Gamping 1 yang profesional sehingga pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien.

Penelitian ini mendukung penelitian Hajjul Kamil (2019) yang menemukan bahwa meskipun rumah sakit tergolong baru, bangunannya bersih dan nyaman, fasilitas fisiknya lengkap, dan penampilan petugas kesehatannya bersih dan rapi, namun mereka belum mampu mencapai tujuan tersebut menghasilkan *Gap Score* positif pada kepuasan. Berbeda dengan penelitian Candrawati (2015) pada Puskesmas ISO dan Non ISO Kota Denpasar diperoleh kepuasan pasien terhadap *outcome* pelayanan kesehatan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 52% berada pada kelompok senang sebesar 97,32% dan 83,89%. %. Kesimpulannya, dimensi item kepuasan pasien dari bukti fisik (nyata) sudah memadai.

e. Dimensi *Empathy*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas Gamping 1 berdasarkan dimensi *Empathy* banyaknya responden yang memilih kategori puas yaitu 28 responden (56.0%). Pada dimensi ini responden menyatakan puas dengan kepekaan memperhatikan saran dan kritik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sitio dan Ali (2019) menyatakan bahwa Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *Empathy*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siti dkk. (2017), perlakuan

yang diberikan petugas pelayanan kesehatan dalam membina hubungan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap pasien, dan memahami kebutuhan pasien dilihat dari perlakuan yang diberikan pada persepsi penilaian responden atau pasien terhadap kualitas pelayanan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu analisis hanya univariat sehingga tidak dapat mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan karakteristik pasien.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA