

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta

a. Sejarah Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta

Puskesmas Sedayu II yang beralamat di Jl. Wates KM 12, Argorejo, Sedayu, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55572 ini awal mulanya bernama Puskesmas Sedayu yang didirikan pada tahun 1981. Pada saat itu, kecamatan Sedayu hanya memiliki satu Puskesmas yang terletak di sebelah Utara Balai Desa Argorejo. Bapak dr. YB Purwono Ranu Subroto ditunjuk sebagai kepala Puskesmas Sedayu pada saat itu. Pada tahun 1985, Puskesmas Sedayu berubah menjadi Puskesmas Sedayu II yang dipimpin oleh bapak dr. Gandung Bambang Hermanto sebagai kepala Puskesmas Sedayu II yang pertama.

b. Visi dan Misi Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta

1) Visi Puskesmas Sedayu II

“Menjadi Puskesmas mitra keluarga dan masyarakat dengan pelayanan prima dan profesional”.

2) Misi Puskesmas Sedayu II

- a) meningkatkan profesionalisme secara berkesinambungan dalam pengelolaan organisasi dan pelayanan kesehatan
- b) memberikan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu
- c) memberdayakan masyarakat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan

c. Tujuan Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta

- 1) Terwujudnya peningkatan kualitas hidup masyarakat
- 2) Terwujudnya pengetahuan masyarakat yang meningkat dan kemandirian dalam meningkatkan derajat kesehatan

- 3) Terwujudnya peran serta unsur kemitraan dalam pembangunan kesehatan
- d. Pelayanan di Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta
- 1) Pelayanan Umum
 - 2) Pelayanan Gigi dan Mulut
 - 3) Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Serta Kb
 - 4) Konsultasi
 - 5) Pelayanan Fisioterapi
 - 6) Laboratorium
 - 7) Farmasi
 - 8) Puskesmas Pembantu
2. Hasil Penelitian

Hasil penelitian disajikan ke dalam tabel sebagai berikut :

- a. Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul

Berikut merupakan hasil dari pengukuran kepuasan pasien di pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul yang dikur menggunakan kuesioner.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas (13-26)	0	0
Puas (27-39)	31	60,8
Sangat Puas (40-52)	20	39,2
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 responden terbanyak pada kategori puas, yaitu sebanyak 31 responden (60,8%).

b. Tabulasi Silang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul

Berikut merupakan tabel hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden.

Tabel 4.2 Tabulasi Silang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kriteria	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	14	27,5
	Perempuan	37	72,5
Umur	17-22 Tahun	4	7,9
	23-32 Tahun	26	50,9
	33-42 Tahun	13	25,5
	43-52 Tahun	8	15,7
Pendidikan	SD	1	1,9
	SMP	9	17,7
	SMA	22	43,1
	D3	5	9,8
	S1	14	27,5
Pekerjaan	Buruh	4	7,9
	Guru	3	5,9
	IRT	14	27,5
	Pelajar	1	1,9
	PNS	1	1,9
	Swasta	22	43,1
	Wiraswasta	6	11,8

Berdasarkan tabel 4.2 responden terbanyak berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 37 (72,5%) responden, umur terbanyak yaitu 23-32 tahun sebanyak 26 (50,9%), pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA, sebanyak 22 (43,2%), dan pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 22 (43,1%).

c. Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Sedayu II Bantul

1) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* terdapat pada pernyataan nomor 4,7 dan 11 pada kuesioner.

Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	0	0
Puas	40	78,43
Sangat Puas	11	21,57
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menyatakan sangat puas sebanyak 40 responden (78,43%).

2) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* terdapat pada pernyataan nomor 2 dan 3 pada kuesioner.

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	2	3,9
Puas	36	70,6
Sangat Puas	13	25,5
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menyatakan puas sebanyak 36 responden (70,6%).

3) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* terdapat pada pernyataan nomor 1 dan 9 pada kuesioner.

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	0	0
Puas	32	62,8
Sangat Puas	19	37,2
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menyatakan puas sebanyak 32 responden (62,8%).

4) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* terdapat pada pernyataan nomor 5,6,8 dan 10 pada kuesioner.

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	1	1,9
Puas	39	76,5
Sangat Puas	11	21,6
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menyatakan puas sebanyak 39 responden (76,5%).

5) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* terdapat pada pernyataan nomor 12 dan 13 pada kuesioner.

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kategori	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	8	15,69
Puas	38	74,5
Sangat Puas	5	9,81
Total	51	100,0

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menyatakan puas sebanyak 38 responden (74,5%).

B. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan merupakan nilai khusus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Alfian et al., (2020). Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul, 31 (60,8%) menyatakan puas serta 20 (39,2%) menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sedayu II Bantul. Menurut Saputra et al., (2020) pada saat pasien memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa puas. Sejalan dengan penelitian Adian, (2020) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur”, menunjukkan hasil penelitian sebesar 96,73% yang artinya pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pare.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul pada karakteristik jenis kelamin, responden terbanyak yaitu berjenis

kelamin perempuan sebanyak 37 (72,5%). Menurut Utami (2018) pasien yang berjenis kelamin perempuan cenderung lebih banyak melihat penampilan secara detail, sedangkan pasien laki-laki tidak terlalu mengindahkan hal tersebut, pasien laki-laki cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, sehingga pasien laki-laki dianggap lebih fleksibel. Hal ini sejalan dengan penelitian Adiningisih&Romansyah (2022) responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 82 (63,1%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul pada karakteristik umur, responden dengan rentang umur mulai dari 17-60 tahun responden terbanyak yaitu berumur 23-32 tahun, sebanyak 26 (50,9%). Menurut Utami (2018) semakin bertambahnya umur maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi, karena pada usia yang semakin tua memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan pada suatu produk atau jasa akan berkurang. Sejalan dengan penelitian Adiningisih&Romansyah (2022) mayoritas responden berumur 41-50 tahun sebanyak 59 (45,38%) responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian pada karakteristik pendidikan dengan rentang pendidikan mulai dari SD-S1 responden terbanyak dengan jenjang pendidikan terakhir adalah SMA sebanyak 22 (43,1%). Menurut Utami (2018) tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi serta memengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan. Pasien yang berpendidikan kurang akan lebih puas dibandingkan pasien yang berpendidikan lebih tinggi, pasien lulusan sarjana relatif kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sebagai pasien yang berpendidikan cenderung memiliki pemahan yang lebih baik. Sejalan dengan penelitian

Adiningisih&Romansyah (2022) sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 66 (50,78%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Hasil penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul pada karakteristik berdasarkan pekerjaan responden terbanyak yaitu bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 22 (43,1%). Menurut Utami (2018) pasien yang bekerja memungkinkan memperoleh informasi mengenai produk atau jasa yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk atau jasa yang lebih baik dari apa yang didapatkannya. Sejalan dengan penelitian Adiningisih&Romansyah (2022) responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 56 (43,07%).

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Sedayu II Bantul

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Sedayu II pada dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan sangat puas sebanyak 40 (78,43%) responden terhadap kedisiplinan petugas. Menurut Muninjaya (2019) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu serta akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Sejalan dengan penelitian Nuraini et al., (2021) pada dimensi *reliability*, responden yang merasa puas sebesar 89,6% pada pernyataan pelayanan yang tepat waktu.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Hasil penelitian pada dimensi *responsiveness* (cepat tanggap) menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 36 (70,6%) responden terhadap kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan serta kejelasan petugas dalam memberikan informasi. Menurut Muninjaya (2019) cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu harapan

pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Sejalan dengan penelitian Nuraini et al., (2021) pada dimensi *responsiveness* menunjukkan responden yang merasa puas sebesar 69,7% pada pernyataan waktu tunggu pelayanan kurang lebih 60 menit.

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Hasil penelitian pada dimensi *empathy* (kepedulian) menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 32 (62,8%) responden terhadap kesopanan petugas pada saat memberikan pelayanan. Menurut Muninjaya (2019) kepedulian (*empathy*), yaitu rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan pengguna jasa, serta memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pengguna jasa membutuhkan bantuan. Menurut Pohan (2015) kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan ditentukan dari perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh dokter dan petugas kesehatan lainnya. Sejalan dengan penelitian Nuraini et al., (2021) pada dimensi *empathy* menunjukkan responden yang merasa puas sebesar 74,1% pada pernyataan petugas memberikan motivasi agar cepat sembuh.

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Hasil penelitian pada dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 39 (76,5%) responden terhadap kinerja petugas yang bertanggung jawab penuh serta kemampuan petugas dalam melayani pasien. Menurut Muninjaya (2019) jaminan (*Assurance*), kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, serta sifat dari petugas sehingga dapat dipercaya oleh pelanggan. Menurut Pohan (2015) kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat dinyatakan dengan sikap terhadap kompetensi dokter dan profesi pelayanan kesehatan lain

yang berhubungan dengan pasien. Sejalan dengan penelitian Nuraini et al., (2021) pada dimensi *assurance* responden yang merasa puas sebesar 68,2% pada pernyataan petugas apotek menjelaskan pemberian obat.

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Hasil penelitian pada dimensi *tangible* (bukti fisik) menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan puas sebanyak 38 (74,5%) responden terhadap kenyamanan dan keamanan di Puskesmas Sedayu II Bantul. Menurut Muninjaya (2019) bukti Fisik (*Tangible*), ketika mutu pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan menyediakan fasilitas fisik serta kelengkapan yang memadai.

Menurut Pohan (2015) kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dapat dinyatakan dengan kemudahan memperoleh layanan kesehatan baik dalam keadaan biasa maupun darurat. Pohan (2015) juga menyatakan bahwa kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan pada layanan kesehatan. Hasil penelitian Nuraini et al., (2021) pada dimensi *tangible* responden yang merasa puas sebesar 86,3% pada pernyataan ruang tunggu di pendaftaran yang cukup luas.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini terdapat pada instrumen yang digunakan, yaitu kuesioner. Kuesioner yang digunakan mengadopsi dari penelitian terdahulu sehingga jumlah pertanyaan yang disajikan masih sangat terbatas dan kurangnya kesesuaian antara pernyataan pada kuesioner dengan aspek dari 5 dimensi kepuasam.