

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran umum Puskesmas Gamping 1 dan Dinas Kesehatan Sleman

Puskesmas Gamping 1 merupakan salah satu puskesmas yang terletak di Kecamatan Gamping, Kelurahan Amberketawang, Kabupaten Sleman Yogyakarta. Puskesmas Gamping 1 beralamat di Delingsari, Ambarketawang, Gamping Sleman, Yogyakarta. Dinas Kesehatan Sleman merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang berada di wilayah kabupaten Sleman. Dinas Kesehatan Sleman terletak di Jl. Roro Jonggrang No. 6, Beran, Tridadi, Beran Kidul, Tridadi, Kec. Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

a. Puskesmas Gamping 1

1) Visi

Puskesmas unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan.

2) Misi

a) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.

b) Mendorong masyarakat wilayah kerja Puskesmas Gamping 1 untuk hidup sehat.

c) Menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung.

d) Membangun suasana kerja yang aman, nyaman, dan mendukung.

e) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

f) Meningkatkan profesionalisme pegawai.

B. Hasil Penelitian

Menggunakan kuesioner yang didalamnya terdapat 11 pernyataan dengan mengambil sampel sebanyak 77 Pasien di Bagian Pendaftaran pada Masa Covid19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling dimana peneliti memperoleh sampel secara kebetulan pasien yang terdaftar di bagian pendaftaran di Puskesmas sesuai dengan kriteria dan bersedia menjadi responden. Tabel di bawah ini menampilkan hasil penelitian.

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur adalah sebagai seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
17-25 Tahun	22	28,4
26-35 Tahun	10	13
36-45 Tahun	16	20,8
46-55 Tahun	29	37,7
Total	77	100

Tabel 4.1 Menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 46-55 sebanyak 29 orang (37,7%).

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah seperti tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Sekolah-SD	10	13
SMP/SMA	43	55,8
Akademi/Perguruan Tinggi	24	31,2
Total	77	100

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan terakhir adalah SMP/SMA sebanyak 43 orang (55,8%).

- c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS,TNI,POLRI	6	7,8
Pegawai Swasta	9	11,7
Buruh	15	19,5
Tani	9	11,7
Lain-lain	32	41,5
Tidak Bekerja	6	7,8
Total	77	100

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pekerjaan adalah lain-lain sebanyak 32 orang (41,5%).

- d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frekuensi	Presentase (%)
$\leq 1.846.400$	51	66,2
$\geq 1.846.400$	26	33,8
Total	77	100

Tabel 4.4 Menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan $\leq 1.864.400$ sbanyak 51 orang (66,2%).

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Aspek

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Reliability*

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Reliability* pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1. Petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas pasien		
Sangat Puas	42	54,5
Puas	35	45,5
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
2. Petugas melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit		
Sangat Puas	37	48,1
Puas	38	49,3
Kurang Puas	2	2,6
Tidak Puas	0	0
Total	77	100

Berdasarkan tabel 4.5 pada dimensi *reliability* paling besar responden menjawab sangat setuju 42 (54,5%) pada poin “petugas loket pendaftaran melakukan pencatatan identitas” dan paling sedikit menjawab kurang setuju 2 (2,6%) pada poin “petugas melayani pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit”.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Responsiveness*

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1. Petugas loket pendaftaran memiliki sikap simpatik		
Sangat Puas	43	55,8
Puas	31	40,2
Kurang Puas	3	4
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
2. Petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien		
Sangat Puas	32	41,5
Puas	38	49,4
Kurang Puas	7	9,1
Tidak Puas	0	0
Total	77	100

Berdasarkan tabel 4.6 pada dimensi *responsiveness* paling besar responden menjawab sangat setuju 43 (55,8%) pada poin “petugas loket pendaftaran memiliki sikap simpatik” dan paling sedikit menjawab kurang setuju 7 (7,1%) pada poin “petugas cepat dalam menanggapi keluhan pasien”.

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Assurance*Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Assurance* pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1. Petugas loket pendaftaran membeikan kemudahan dalam pelayanan		
Sangat Puas	36	46,7
Puas	35	45,5
Kurang Puas	6	7,8
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
2. Antrian/waktu tunggu terlalu lama		
Sangat Puas	5	6,5
Puas	22	28,6
Kurang Puas	30	39
Tidak Puas	20	25,9
Total	77	100

Berdasarkan tabel 4.7 pada dimensi *assurance* paling besar responden menjawab sangat setuju 36 (46,7%) pada poin “petugas loket pendaftaran memberikan kemudahan dalam pelayanan” dan paling sedikit menjawab sangat setuju 5 (6,5%) pada poin “antrian tunggu terlalu lama”.

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Emphaty*

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Emphaty* pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
1. Petugas pendaftaran sopan dalam melayani		
Sangat Puas	47	61
Puas	30	39
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
2. Petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien		
Sangat Puas	8	10,4
Puas	13	16,9
Kurang Puas	33	42,8
Tidak Puas	23	29,9
Total	77	100

Berdasarkan tabel 4.8 pada dimensi *emphaty* paling besar responden menjawab sangat setuju 47 (61%) pada poin “petugas pendaftaran sopan dalam melayani” dan paling sedikit menjawab sangat setuju 8 (10,4%) pada poin “petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien”.

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangibles*Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi *Tangibles* pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Variabel	Frekuensi	Presentase /(%)
1. Petugas loket berpenampilan menarik?		
Sangat Puas	32	41,6
Puas	43	55,8
Kurang Puas	2	2,6
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
2. Ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman		
Sangat Puas	42	54,5
Puas	29	37,7
Kurang Puas	6	7,8
Tidak Puas	0	0
Total	77	100
3. Petugas berpenampilan rapi		
Sangat Puas	37	48
Puas	40	52
Kurang Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Total	77	100

Berdasarkan tabel 4.9 pada dimensi *tangibles* paling besar responden menjawab sangat setuju 42 (54,5%) pada poin “ruang tunggu loket pendaftaran bersih dan nyaman” dan paling sedikit menjawab kurang setuju 2 (2,6%) pada poin “petugas loket berpenampilan menarik”.

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 4.10 Distribusi Tingkat Kepuasan di Bagian Pendaftaran Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Puas	22	28,6
Puas	43	55,9
Kurang Puas	9	11,6
Tidak Puas	3	3,9
Total	77	100

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 43 orang (55,9%)

C. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Ulumiyah, 2018). Tingkat Kepuasan di bagian Pendaftaran pada masa covid19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman berdasarkan karakteristik yang paling tinggi adalah

- a. Penghasilan \leq 1.846.400 sebanyak 51 orang (66,2%) Ketika pendapatan pasien meningkat, pasien cenderung membayar tarif yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskannya.
- b. Sebagian besar responden pendidikan SMP/SMA sebanyak 43 orang (55,8%), Orang dengan pendidikan rendah biasanya puas dengan apa yang telah dia terima karena apa yang dibutuhkan tidak tahu. Pendidikan lebih tinggi cenderung menuntut banyak dari layanan, dan sering mengkritik mereka jika mereka merasa tidak diperlakukan secara adil.

- c. Sebagian besar responden pekerjaan lain-lain sebanyak 32 orang (41,5%), Pribadi yang bekerja mempunyai tuntutan yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak bekerja. Alasan orang yang bekerja menginginkan kesinambungan antara layanan mereka dan biaya yang mereka keluarkan adalah karena mereka ingin tetap setia kepada penyedia yang mereka gunakan. Selain ingin cepat sembuh, pasien yang bekerja ingin memaksimalkan pendapatannya selama sakit.
 - d. Sebagian besar responden dengan umur 46-55 tahun sebanyak 29 orang (37,7%), Seiring bertambahnya usia seseorang, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima dan lebih banyak pengetahuan tentang bagaimana menangani kekurangan dalam pengobatan sehingga mereka dapat dimengerti.
2. Kepuasan Berdasarkan Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Agar proses pendaftaran menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan pasien, terdapat banyak dimensi, seperti terlihat pada penjelasan di bawah ini

- a. Dimensi *Reliabilitas*/ kehandalan di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Hasil penelitian menemukan bahwa penilaian pada dimensi kehandalan tergolong baik. Responden menilai kualitas program sangat baik. “Petugas pendaftaran mencatat identitas pasien” dan “Petugas cepat dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada pasien”.

Kualitas pada dimensi *Reliability* ini sudah dinilai baik, dan diharapkan pihak pendaftaran pasien dapat terus meningkatkan kehandalannya.

- b. Dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi daya tanggap sudah cukup baik. Responden sudah menilai baik “Petugas menanggapi keluhan pasien cepat” menyatakan 32 responden sangat

setuju (41,5%), 38 responden setuju (49,4%) dan 7 responden kurang setuju (9,1%). Sudah cukup baik secara keseluruhan.

Daya tanggap (Responsiveness), mengenai kemampuan karyawan untuk membantu dan menanggapi permintaan pelanggan, dan menginformasikan kapan layanan jatuh tempo dan kemudian memberikan layanan dengan cepat.

- c. Dimensi *Assurance*/Jaminan di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa penilaian pada dimensi penjaminan di bagian pendaftaran pasien tergolong baik. “Petugas di bagian pendaftaran memberi kemudahan dalam pelayanan” namun untuk “antrian/waktu tunggu pasien terlalu lama” 5 orang merespon sangat setuju (6,5%), 22 orang merespon setuju (28,6%) dan 30 responden kurang setuju (39%) dan 20 responden tidak setuju (25,9%). Sudah cukup baik secara keseluruhan.

Menurut Febriyanti, (2013) Pasien sering tidak senang dengan waktu tunggu yang lama untuk layanan medis. Pasien akan menganggap pelayanan medis buruk jika penyakitnya terus berlanjut, daftar tunggu yang panjang, dan petugas medis yang tidak ramah, meskipun mereka profesional dapat mempengaruhi kegunaan masa depan bagi pasien.

- d. Dimensi *Emphaty*/Empati di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa penilaian pada dimensi Empati pasien tergolong baik. Untuk “Petugas loket pendaftaran sopan dalam melayani pasien” responden sudah menilai baik namun untuk pernyataan “petugas tidak memberikan perhatian khusus kepada pasien” 8 orang merespon sangat setuju (10,4%), 13 orang merespon setuju (16,9%) dan 33 orang merespon kurang setuju (42,8%) dan 23 orang merespon tidak setuju (29,9%). Pada hal

tersebut menjadi perhatian bagi peneliti walaupun sudah baik secara keseluruhan.

- e. Dimensi *Tangibles*/bukti fisik di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Berdasarkan penelitian ini ditemukan pada dimensi bukti fisik sudah tergolong baik. Untuk “Petugas loket berpenampilan menarik” responden sudah menilai baik, dan untuk “ruang tunggu di pendaftaran nyaman dan bersih” dan “petugas di pendaftaran berpenampilan rapi”.

Dengan kualitas pelayanan yang baik pada dimensi bukti fisik ini, diharapkan tempat pendaftaran untuk pasien akan meningkatkan kualitas bukti fisik/*tangibles* yang ada saat ini.

D. Keterbatasan

Keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian yaitu:

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini belum sesuai karena kuesioner mengadopsi pada penelitian di Rumah Sakit sedangkan penelitian ini di Puskesmas.