

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran Puskesmas Cangkringan**

Puskesmas Cangkringan merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Sleman yang terletak di lereng tenggara Gunung Merapi pada ketinggian 400 m di atas permukaan air laut dengan luas wilayah 47.999 ha. Dari Ibu kota Kabupaten Sleman berjarak 17 km ke arah timur.

Puskesmas Cangkringan merupakan salah satu puskesmas di wilayah paling utara Kabupaten Sleman tepatnya di lereng Gunung Merapi dan mempunyai 4 Puskesmas Pembantu (Pustu) yang terletak di 4 kelurahan yaitu kelurahan Umbulharjo, Kepuharjo, Wukirsari, Glagaharjo. Puskesmas Cangkringan beralamat di Panggung Argomulyo Cangkringan Sleman Yogyakarta. Puskesmas Cangkringan mempunyai 2 lantai yang digunakan untuk pelayanan. Ruangan di lantai 1 antara lain ruang pendaftaran, ruang informasi, ruang tunggu, ruang BP umum, ruang tindakan, ruang BP gigi, ruang rekam medis, ruang obat, ruang BP KIA, apotek. Sementara di lantai 2 meliputi ruang kepala puskesmas, aula, ruang TU, ruang konsultasi gizi/konsultasi sanitasi, ruang vaksin, ruang paramedis, ruang dokter, dapur, mushola, toilet. Sarana dan prasarana lain yang dimiliki oleh Puskesmas Cangkringan lainnya yaitu tempat parkir, mobil *ambulance*, toilet umum, tempat bermain anak-anak.

#### **2. Karakteristik Reponden**

Subjek penelitian adalah karyawan dan pasien Puskesmas Cangkringan yang berjumlah 28 karyawan dan 94 pasien. Gambaran karakteristik subjek penelitian dijelaskan dalam bentuk distribusi frekuensi berdasarkan variabel dalam penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cangkringan, diperoleh hasil mengenai gambaran karakteristik pasien Puskesmas Cangkringan yang disajikan di dalam tabel 4.1

**Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Puskesmas Cangkringan ( n= 94)**

<b>karakteristik</b>	<b>(n)</b>	<b>(%)</b>
<b>Umur</b>		
< 27 tahun	23	24,5%
27-67 tahun	35	37,2 %
>67 tahun	36	38,3 %
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Jeniskelamin</b>		
Laki-laki	32	34,0%
Perempuan	62	66,0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	4	4.3 %
SD	9	9,6 %
SLTP	34	36.2 %
SLTA	47	50.0 %
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Kunjungan</b>		
Jarang <6 kali	59	62,8 %
Sering > 6 kali	35	37,2 %
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	44	46,8 %
Petani	26	27,7 %
Buruh	10	10,6 %
Pedagang	2	2,1%
Wirawasta	12	12,8%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>
<b>Pembayaran</b>		
BPJS	80	85,1%
Umum	14	14,9%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar pasien Puskesmas Cangkringan berumur > 67 tahun pada karakteristik jenis kelamin diketahui bahwa mayoritas pasien Puskesmas Cangkringan berjeniskelamin perempuan sebanyak 36 (38,3%) orang. Pada karakteristik pendidikan, diketahui bahwa mayoritas pasien Puskesmas Cangkringan berpendidikan SLTA sebanyak

47 (50.0%) orang. Pada karakteristik kunjungan, diketahui bahwa mayoritas pasien puskesmas cangkringan berkunjung > 6 kali dalam satu bulan sebanyak 36 (35,0%) orang yang berarti jarang berkunjung. Pada karakteristik pekerjaan, diketahui bahwa mayoritas pasien puskesmas cangkringan bekerja sebagai IRT sebanyak 44 (46,8%) orang. Berdasarkan karakteristik pembayaran diketahui bahwa mayoritas pasien puskesmas cangkringan membayar pelayanan menggunakan BPJS sebanyak 80 (85,1%).

a. Analisa Univariat

1) Disiplin waktu

Tabel 4.2 berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cangkringan, diperoleh hasil mengenai disiplin waktu petugas yang melakukan pelayanan di Puskesmas Cangkringan yang disajikan di dalam tabel 4.2

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Disiplin Waktu berdasarkan jam kedatangan dan mulai pelayanan di Puskesmas Cangkringan (n= 25)**

	Disiplin					
	Terlambat		Tidak Terlambat		Total	
	F	%	F	%	F	%
Jam masuk senin	15	60.0	10	40.0	25	100.0
Jam masuk Selasa	15	60.0	10	40.0	25	100.0
Jam masuk Rabu	17	68.0	8	32.0	25	100.0
Jam masuk Kamis	15	60.0	10	40.0	25	100.0
Jam masuk Jumat	15	60.0	10	40.0	25	100.0
Jam masuk Sabtu	16	64.0	9	36.0	25	100.0
Mulai Pelayanan senin	5	20.0	20	80.0	25	100.0
Mulai pelayanan Selasa	2	8.0	23	92.0	25	100.0
Mulai pelayanan Rabu	6	24.0	19	76.0	25	100.0
Mulai pelayanan Kamis	4	16.0	21	84.0	25	100.0
Mulai pelayanan Jumat	8	32.0	17	68.0	25	100.0
Mulai pelayanan Sabtu	6	24.0	19	76.0	25	100.0

Sumber : data primer 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar jam masuk karyawan lebih banyak yang terlambat yaitu pada hari Rabu sebanyak 17 (68%)

karyawan, sedangkan untuk mulai pelayanannya banyak yang tidak terlambat yaitu pada hari selasa 23 (92%) karyawan.

**Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan Disiplin Waktu di Puskesmas Cangkringan. ( n= 25)**

	F	%
Terlambat	15	60.0
Tidak Terlambat	10	40.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karyawan yang terlambat sebanyak 15 (60,0%) sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 10 (40.0%) .

## 2) Minat Pemanfaatan Ulang

Tabel 4.4 berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Cangkringan, diperoleh hasil mengenai minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan yang disajikan di dalam tabel 4.4

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Cangkringan (n = 94)**

PemanfaatanUlang	F	%
Minat	71	75.5
TidakMinat	23	24.5
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>100.0</b>

*Sumber :Data Primer 2017*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar 71 (75,5%) pasien berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan.

b. Analisa Bivariat

Analisa ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas yaitu Disiplin Waktu sedangkan untuk variabel terikat yaitu Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Uji statistik yang digunakan adalah *somers* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel.

**Tabel 4.5 Hubungan Disiplin Waktu Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat jalan di Puskesmas Cangkringan. (n=25)**

		Minat pemanfaatan ulang						P-value
		Minat		Tidak minat		Total		
		F	%	F	%	F	%	
Disiplin	Terlambat	12	48.0	3	12.0	15	60.0	0,477
	Tidak Terlambat	9	36.0	1	4.0	10	40.0	
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>84.0</b>	<b>4</b>	<b>16.0</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai p value  $> \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga tidak ada hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan. Jumlah karyawan yang terlambat dengan pasien yang berminat memanfaatkan ulang sebanyak 12 (48%), jumlah karyawan yang terlambat dengan pasien yang tidak minat pemanfaatan ulang sebanyak 3 (12%). Sedangkan karyawan yang tidak terlambat dengan pasien yang berminat memanfaatkan ulang sebanyak 9 (36%) orang, dan karyawan yang terlambat dengan pasien yang tidak berminat memanfaatkan ulang sebanyak 1 (4%) orang.

## B. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar pasien puskesmas cangkringan berumur >67 tahun sebanyak 36(38,3 %) orang, pasien 27-67 tahun sebanyak 35 (37,2 %)orang, pasien < 27 tahun sebanyak 23 (24,5 %) orang,. Menurut penelitian Munaryo (2008) karakteristik tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa kelompok umur responden sebagian besar adalah usia dewasa (umur >67 tahun) yaitu sebesar 58(64,4) %. Pertambahan umur setiap manusia pada umumnya berjalan linear, dimana setiap manusia mengalami dan melalui masa kelahiran, usia di bawah satu tahun, usia di atas satu tahun sampai usia lima tahun, usia lima tahun sampai usia remaja, usia dewasa, usia matang, usia lanjut dan akhirnya meninggal. Dilihat dari aspek aktivitas kehidupan, ada masa pertumbuhan, masa produksi, masa kurang produksi dan masa pasca produktif. Dalam menjalani kehidupan, setiap manusia mengenal kebutuhan dan keinginan, yang membedakan antara kebutuhan dan keinginan adalah tingkatan usianya (Nitisusastro, 2012).

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar pasien puskesmas cangkringan berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 (66,0%) orang sedangkan untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 (34,0%) orang. Menurut penelitian Rumengan, D (2015) berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa paling tinggi responden berjenis kelamin perempuan yang memanfaatkan pelayanan sebanyak 68 (63,5%) orang dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 39 (36,4%) orang. Menurut Hamidiyah (2013) menyatakan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan paling banyak yaitu 60 (66,7%).

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar pasien puskesmas cangkringan berpendidikan SLTA sebanyak 47 (50 %) orang, SLTP sebanyak 34 (36,2%) orang, SD 9 (9,6%) orang sedangkan untuk yang tidak bersekolah sebanyak 4( 4,3%) orang. Menurut penelitian Hamidiyah (2013 ) menyatakan bahwa pendidikan terakhir pasien terbanyak adalah SLTA yaitu 41 ( 45,6%) orang. Menurut penelitian Puti (2013) sebanyak 42 orang (42%) adalah SLTA.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui pasien yang melakukan kunjungan di puskesmas cangkringan dalam satu bulan sebagian besar <6 kali kunjungan sebanyak 59 (62,8%) orang yang berarti jarang melakukan kunjungan, >6 kali kunjungan sebanyak 35 (37,2%) orang yang berarti sering melakukan kunjungan. Menurut penelitian Riyadi (2002) menyatakan bahwa presentase terbesar (30,8%) dari seluruh pasien yang memanfaatkan pelayanan pengobatan rawat jalan dengan frekuensi >6 kali kunjungan. Proses keputusan pembelian ulang pelayanan jasa terbentuk sesudah tahapan beli. Dalam siklus pembelian menunjukkan ada dua hal yang mempengaruhi seseorang pelanggan melakukan pembelian ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan pembelian ulang. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar dalam tahap beli, akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya. Jika konsumen merasa puas, maka akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan tersebut. Serta pelanggan yang merasa puas juga akan cenderung menyatakan hal-hal baik tentang organisasi pemberi layanan kesehatan tersebut kepada orang lain (Kotler, 2007).

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui sebagian besar pasien puskesmas cangkringan memiliki pekerjaan IRT sebanyak 44 (46,8%) orang, Petani sebanyak 26 (27,7%), wiraswasta sebanyak 12 (12,8%) orang, Buruh sebanyak 10 (10,6%) orang, Pedagang sebanyak 2 (2,1%) orang. Menurut penelitian Hamidiyah A (2013) menyatakan bahwa sebanyak 34 (37,8%) bahwa pekerjaan responden paling banyak adalah IRT.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui sebagian besar pasien puskesmas cangkringan yang melakukan pembayaran dengan BPJS sebanyak 80 (85,1%) orang sedangkan pembayaran Umum sebanyak 14 (14,9%) orang. Menurut teori (Lestari, 2013) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS berkantor pusat di Jakarta, dan bisa memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten kota. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS

Ketenagakerjaan. BPJS merupakan badan hukum yang berkoordinasi langsung dibawah presiden dengan mengelola jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia .

## 2. Disiplin Waktu

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar disiplin karyawan yang melakukan pelayanan, Jam masuk pada hari rabu yang terlambat sebanyak 17 (68%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 8 (32%) karyawan. Untuk jam masuk pada hari sabtu yang terlambat sebanyak 16 ( 64%) karyawan, sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 9 (36%) karyawan. Jam masuk pada hari senin banyak yang terlambat yaitu sebanyak 15 (60%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat hanya 10 (40%) karyawan. Jam masuk pada hari selasa yang terlambat sebanyak 15 (60%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 10 (40%) karyawan. Jam masuk pada hari kamis yang terlambat sebanyak 15 (60%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 10 (40%) karyawan. Jam masuk pada hari jumat yang terlambat sebanyak 15 (60%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 10 (40%) karyawan.

Sedangkan untuk disiplin pada jam mulai pelayanan pada paling banyak yang terlambat pada hari jumat sebanyak 8 (32%) karyawan dan yang tidak terlambat sebanyak 17 (68%) karyawan. Mulai pelayanan pada hari rabu yang terlambat sebanyak 6 (24%) karyawan sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 19 (76%) karyawan. Mulai pelayanan pada hari sabtu yang terlambat sebanyak 6 (24%) karyawan untuk yang tidak terlambat sebanyak 6 (24%) karyawan. Mulai pelayanan pada hari senin yang tidak terlambat sebanyak 5 (20%) karyawan dan yang tidak terlambat sebanyak 20 (80%) karyawan. Mulai pelayanan pada hari kamis yang terlambat sebanyak 4 (16%) karyawan untuk yang tidak terlambat sebanyak 21 (84%) karyawan. Sedangkan mulai pelayanan pada hari selasa yang terlambat sebanyak 2 (8,0%) karyawan dan yang terlambat sebanyak 23 (92%) karyawan. . Menurut penelitian Falaq (2015), maenytakan bahwa sebanyak 67 (65,8%) perawat tidak disiplin sedangkan sebanyak 35 (34,2%) perawat disiplin. Suryani kasim (2013) berdasarkan hasil penelitiannya Kinerja pelayanan kesehatan yang



baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karyawan yang terlambat sebanyak 15 (60,0%) sedangkan yang tidak terlambat sebanyak 10 (40,0%). Menurut penelitian Falaq (2015), menyatakan bahwa sebanyak 67 (65,8%) tidak disiplin sedangkan sebanyak 35 (34,2%) disiplin.

### 3. Minat Pemanfaatan Ulang

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui sebagian besar pasien yang berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan sebanyak 71 (75,5%) orang sedangkan yang tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan sebesar 23 (24,5%) orang. Menurut penelitian Hamidiyah (2013), menyatakan sebagian besar pasien berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 71 (78,9%) pasien. Menurut penelitian Sampeluna (2013), menyatakan sebagian besar pasien memanfaatkan sebanyak 185 orang (70,3%) dan tidak memanfaatkan sebanyak 78 orang (29,7%).

### 4. Hubungan Disiplin Waktu Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat jalan di Puskesmas Cangkringan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan didapatkan Hasil dengan menggunakan uji *Somers* menunjukkan  $p \text{ value} > \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), yang artinya  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak bahwa tidak ada hubungan disiplin waktu dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Cangkringan, dikarenakan jumlah karyawan dengan jumlah pasien tidak sama sehingga hal tersebut mengakibatkan sebagian besar tidak bisa terbaca oleh data statistik. Berdasarkan penelitian Setyarini, Arso, Suparwati (2016) Hasil analisis data yang menggunakan uji *chi square* menunjukkan  $p \text{ value}$  sebesar 0,093 ( $p > 0,05$ ) yang artinya bahwa  $H_a$  ditolak,  $H_0$  diterima atau tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel pengetahuan dengan minat ulang lansia ke Puskesmas. Berdasarkan penelitian Kiding, Noor, Anggraeni (2013), menyatakan persepsi pelayanan dari 92 responden yang memiliki minat memanfaatkan kembali 28 (87,5%) responden. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,274$  dan karena nilai  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak atau dapat

disimpulkan bahwa tidak ada hubungan bermakna pelayanan poliklinik bedah dengan minat pemanfaatan kembali di RS Ibnu Sina Makassar.

Penelitian ini selaras dengan teori (Handoko, 2001), disiplin adalah kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi . Menurut Heidjracman, dkk (2002) disiplin merupakan setiap perseorangan atau kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan sedangkan menurut (Sinambela, 2012) Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah kepatuhan pada aturan atau perintah yang ditetapkan oleh organisasi, dan proses ini melibatkan manajer dalam mengidentifikasi dan mengkomunikasikan masalah-masalah kinerja kepada para pegawai.

Sedangkan untuk pemanfaatan ulang menurut teori Umar (2003), mendefinisikan minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Dalam hal ini Kotler (2009) dan Hartono (2010) menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen merasa puas, mereka akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli produk tersebut. Dan sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas atau bahkan dirugikan maka akan mengambil tindakan seperti mengajukan keluhan,berhenti menggunakan jasa.

### **C. Keterbatasan penelitian**

1. Pada penelitian ini responden yang digunakan tidak seimbang karena jumlah responden pada karyawan terlalu sedikit