

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Gamping I merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di dusun Delingsari, desa Ambarketawang, kecamatan Gamping kabupaten Sleman Yogyakarta, yang terletak di wilayah Sleman Barat Daya dengan ketinggian 114 m diatas permukaan air laut. Luas wilayah kerja 16.140 km². Wilayah kerja Pusat Kesehatan Masyarakat Gamping I terdiri atas 2 Desa yaitu Desa Ambarketawang dan Desa Balecatur. Desa Ambarketawang terdiri atas 13 dusun dengan 110 RT dan Desa Balecatur terdiri atas 18 Dusun dengan 127 RT. Adapun motto Puskesmas Gamping I adalah “ Bersama Kami Menuju Sehat. Adapun visi adalah “ menjadi pusat kesehatan masyarakat unggulan yang diminati masyarakat dalam pelayanan kesehatan”. Adapun misi Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, membangun suasana kerja yang nyaman, aman dan kondusif, meningkatkan profesionalisme pegawai, menjalin kerjasama lintas sektor yang harmonis dan saling mendukung dan mendorong masyarakat wilayah kerja pusat kesehatan masyarakat gamping I untuk hidup sehat.

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

Sebelah Utara	: Kecamatan Godean
Sebelah Timur	: Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul.
Sebelah Selatan	: Kecamatan Sadayu Kabupaten Bantul.
Sebelah Barat	: Kecamatan Godean.

2. Analisis Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

a. Karakteristik responden penelitian

1) Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

Usia	Frekuensi	Persentase
21-30 Tahun	50	22.0
31-40 Tahun	52	22.9
41-50 Tahun	51	22.5
51-60 Tahun	74	32.6
Total	227	100,0

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa paling banyak responden berusia 51-60 tahun sebanyak 74 orang (32,6%).

2) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki laki	104	45.8
Perempuan	123	54.2
Total	227	100.0

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 123 orang (54,2 %).

3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di
TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah-SD	73	32.2
SMP	22	9.7
SMA	73	32.2
Perguruan Tinggi	59	26.0
Total	227	100.0

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan jenjang pendidikan terakhir adalah Tidak Sekolah-SD dan SMA sebanyak 73 orang (32,2 %).

4) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di TPP
Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pegawai Negeri, TNI, POLRI	16	7.0
Pegawai Swasta	41	18.1
Buruh	103	45.4
Tani	32	14.1
Lain-lain	35	15.4
Total	227	100.0

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Buruh sebanyak 103 orang (45,4 %).

5) Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

Penghasilan	Frekuensi	Persentasi
$\leq 1.330.000$	187	82.4
$>1.330.000$	40	17.6
Total	227	100.0

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan kisaran $\leq 1.330.000$ sebanyak 187 orang (82,4 %).

b. Tingkat kepuasan responden

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Kurang Puas	17	7.5
Puas	191	84.1
Sangat Puas	19	8.4
Total	227	100.0

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 191 orang (84,1 %).

c. Frekuensi unsur pernyataan kuesioner, merupakan persentase responden yang memberikan jawaban dengan skor tertinggi (4) dibagi jumlah responden keseluruhan (227)

Skor tertinggi (4) untuk pernyataan favourable dengan jawaban sangat setuju (Ada 8 pernyataan).

Skor tertinggi (4) untuk pernyataan unfavourable dengan jumlah sangat tidak setuju (5 pernyataan).

Hasilnya ditunjukkan pada table 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Frekuensi Unsur Pernyataan Kuesioner di TPP
Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017

No	Unsur	Persentase (%)
1	Prosedur pelayanan	72.25%
2	Persyaratan pelayanan	72.70%
3	Kejelasan petugas pelayanan	73.57 %
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	74.45%
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	76.65%
6	Kemampuan petugas pelayanan	72.25%
7	Kecepatan pelayanan	72.25%
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	74.45%
9	Kesopanan Petugas	76.21%
10	Keramahan petugas	77.09%
11	Kepastian jadwal pelayanan	74.45%
12	Kenyamanan lingkungan	68,72 %
13	Keamanan pelayanan	74.45%

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa unsur pernyataan responden yang paling tinggi adalah keramahan petugas sebanyak 77,09 % dan yang paling rendah adalah lingkungan 68,72 %.

B. PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta dalam kategori puas sebesar 70,0 % (84 Orang) dan 14,2% (17 orang) dalam kategori kurang puas. Beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien adalah aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas, dan biaya (Lupiyoadi, 2006). Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pada keramahan petugas dalam melayani pasien yaitu sebesar 77,09%, aspek yang memengaruhi penelitian ini adalah aspek kompetensi teknis petugas yang mengemukakan keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi petugas yang baik merupakan indikasi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2006). Selain dari aspek yang memengaruhi tingginya kepuasan, ada aspek yang dapat memengaruhi rendahnya kepuasan pasien yaitu aspek kenyamanan lingkungan. Dalam penelitian ini aspek nyaman yaitu sebesar 68,72 %.

Selain dari dua tingkat kepuasan tersebut ada beberapa unsur yang dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yaitu prosedur pelayanan sebesar 72,25 %, persyaratan pelayanan 72,70%, kejelasan petugas pelayanan 73,57 %, kedisiplinan petugas pelayanan 74,45 %, tanggung jawab petugas pelayanan 76,65%, kemampuan petugas pelayanan 72,25 %, kecepatan pelayanan 72,25 %, keadilan mendapatkan pelayanan 74,45 %, kesopanan petugas 76,21 %, kepastian jadwal pelayanan 74,45 %, dan keamanan pelayanan 74,45 %

Selain ditinjau dari beberapa unsur tersebut ada beberapa teori yang memengaruhi kepuasan pasien yaitu teori yang diungkapkan oleh Muninjaya (2011) jika kinerja petugas jelek dari yang diharapkan pasien, maka pasien akan merasa kurang puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Sejalan dengan pendapat Muninjaya, pada penelitian ini didapatkan tingkat kepuasan paling besar dengan kriteria puas (70,0%), sesuai dengan persentase

unsur pernyataan kuesioner di atas 70% (kecuali unsur kenyamanan lingkungan hanya 68,72%).

Menurut Tjiptono (2007), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakaiannya. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, menurut Sabarguna (2004) dan Tjiptono (2007) faktor-faktor tersebut adalah usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

Pada penelitian ini responden berusia 51-60 tahun yaitu sebesar 10,0% (12 orang). Menurut Wawan dan Dewi (2010) semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam berpikir dan bekerja. Selain dari usia, jenis kelamin juga merupakan faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 81 orang (67,5%). 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 (Fitria *et al*, 2013).

Penelitian ini juga menunjukkan sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 48 orang (40,0%). Pendidikan merupakan upaya masyarakat untuk berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberikan informasi, dan memberikan kesadaran (Notoatmodjo, 2012). Pendidikan merupakan faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang, hal ini berkaitan dengan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka akan semakin mudah seseorang dalam menerima informasi sehingga perilaku yang ditimbulkan adalah perilaku yang tepat dan sesuai dengan informasi yang diperoleh. Pendidikan didapat bukan hanya dari formal namun juga dari non formal, jadi untuk tingkat pendidikan yang rendah juga akan memperoleh informasi yang mudah dari pendidikan non

formal tersebut dengan harapan perilaku yang ditimbulkan juga sesuai dengan informasi yang diperoleh.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Kesulitan dalam mencari referensi untuk membahas beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti keyakinan pasien.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA