

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta**

Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta berlokasi di Jl. Pringgokusuman No. 30 Yogyakarta. Wilayah kerja Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta terdiri dari 2 (dua) kelurahan yaitu kelurahan Pringgokusuman dan kelurahan Sosromenduran. Berdasarkan data dari Dukcapil kemendagri kelurahan Pringgokusuman dengan luas wilayah 0,46 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 11.929 jiwa, dan jumlah Kartu Keluarga 4.124 KK. jumlah laki-laki 5.844 jiwa dan perempuan 6.085 jiwa. Data dari kelurahan Sosromeduran dengan luas wilayah 0,49 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 7.329 jiwa dengan jumlah laki-laki 3.59, jumlah perempuan 3.738 dan jumlah Kartu Keluarga yaitu 2.541 KK. Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta berdasarkan analisis jabatan sebanyak 60 orang. Namun secara rill jumlah tenaga kesehatan hanya ada 49 orang.

##### **2. Visi dan Misi Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta**

###### **a. Visi Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta**

Menjadi Puskesmas dambaan masyarakat yang ramah dan bermutu.

###### **b. Misi Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta**

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau
- 2) Meningkatkan kesehatan ibu hamil, bayi dan balita dengan ANC terpadu dan pemantauan wilayah setempat.
- 3) Menyelenggarakan manajemen Puskesmas yang dapat dipertanggungjawabkan guna mendukung pelayanan yang professional.
- 4) Mendorong terwujudnya kemandirian masyarakat untuk berperilaku hidup sehat dalam lingkungan sehat.

- 5) Menyediakan tenaga yang professional sehingga tercipta pelayanan yang prima sesuai kebutuhan masyarakat.
- 6) Memprioritaskan keselamatan pasien sebagai cerminan pelaksanaan mutu pelayanan.

c. Kebijakan Mutu

- 1) Pelayanan pasien rawat jalan dilayani oleh tenaga kesehatan yang profesional.
- 2) Setiap pegawai wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pelanggan.
- 3) Kebutuhan pelanggan diidentifikasi dan tindaklanjuti.
- 4) Upaya peningkatan terus menerus.

d. Budaya Kerja

5 R

5 S

R: Ringkas

S: Senyum

R: Rapi

S: Salam

R: Resik

S: Sapa

R: Rawat

S: Sopan

R: Rajin

S: Santun

e. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

1) Pelayanan

- a) Gawat Darurat
- b) Kesehatan Umum
- c) Kesehatan Gigi
- d) KIA (KB, Ibu Hamil, Ibu Nifas, Papsmear)
- e) Laboratorium
- f) Farmasi
- g) Pemeriksaan Calon Jemaah Haji
- h) Santun Lansia
- i) Ramah Anak
- j) Ramah Remaja

- k) Ramah ODHA
- l) Pelayanan Autopsi Verbal
- 2) Pelayanan Konsultasi
  - a) Berhenti Merokok
  - b) Psikologi
  - c) Kesehatan Lingkungan/sanitasi
  - d) Gizi
  - e) Laktasi
- 3) Pelayanan Klinik
  - a) Klinik Infeksi Menular SEX(IMS) VCT (HIV, AIDS)
  - b) Program Terapi Rumatan

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 15 pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari 50 responden di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Dengan menunjukkan pada tabel berikut ini:

1. Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Kepuasan pasien dengan tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi | Persentase (%) |
|------------------|-----------|----------------|
| Cukup Puas       | 15        | 30.0           |
| Puas             | 35        | 70.0           |
| Total            | 50        | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori puas yaitu sebanyak 35 responden (70.0%) dan kategori cukup puas sebanyak 15 responden (30.0%).

## 2. Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

### a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Umur        | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| 17-25 Tahun | 18            | 36.0           |
| 26-35 Tahun | 8             | 16.0           |
| 36-45 Tahun | 8             | 16.0           |
| 46-55 Tahun | 11            | 22.0           |
| 56-65 Tahun | 5             | 10.0           |
| Total       | 50            | 100            |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan data tabel 4.2 tanggapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran responden paling banyak menunjukkan pada umur 17-25 tahun yaitu sebanyak (36.0%), dan paling sedikit pada umur 56-65 tahun yaitu sebanyak (10.0%).

### b. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Pendidikan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------|---------------|----------------|
| SD         | 3             | 6.0            |
| SMP        | 6             | 12.0           |
| SMA        | 23            | 46.0           |
| D1-D2-D3   | 6             | 12.0           |
| S1         | 12            | 24.0           |
| Total      | 50            | 100            |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan data tabel 4.3 tanggapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran, responden paling banyak menunjukkan pada pendidikan SMA sebanyak 23 responden (46.0%), dan paling sedikit pada pendidikan SD yaitu sebanyak 3 responden (6.0%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Pekerjaan         | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Belum Bekerja     | 4             | 8.0            |
| Pegawai Swasta    | 7             | 14.0           |
| Wirasuwasta       | 6             | 12.0           |
| Pelajar/Mahasiswa | 10            | 20.0           |
| Ibu Rumah Tangga  | 16            | 32.0           |
| Petani/Buruh      | 2             | 4.0            |
| PNS               | 5             | 10.0           |
| Total             | 50            | 100            |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan data tabel 4.4 tanggapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran dengan jumlah yang paling banyak adalah ibu rumah tangga yaitu 16 responden (32.0%), dan paling sedikit pada pekerjaan petani yaitu 2 responden (4.0%).

d. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-Laki     | 20            | 40.0           |
| Perempuan     | 30            | 60.0           |
| Total         | 50            | 100            |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan data tabel 4.5 tanggapan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran dengan jumlah responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 responden (40.0%), dan perempuan sebanyak 30 responden (60.0%). Jumlah responden perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki.

Berdasarkan hasil karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden paling banyak berumur 17-25 tahun yaitu sebanyak 36.0% (18 dari 50 responden), dari karakteristik pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 46.0% (23 dari 50 responden), dari karakteristik pekerjaan responden terbanyak yaitu ibu rumah tangga sebanyak 32.0% (16

dari 50 responden), dan dari karakteristik jenis kelamin terbanyak yaitu responden perempuan sebanyak 60.0% (30 dari 50 responden).

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance* dan *Emphaty* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

Dalam penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran dengan cara menyebar kuesioner kepada 50 responden dengan mengajukan total 15 pertanyaan dan terdiri dari 3 pertanyaan dalam setiap aspek dimensi, kemudian hasil pengamatan yang dilakukan di tempat pendaftaran pelayanan pasien di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta diperoleh data sebagai berikut:

a. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.6 Kepuasan Pasien BPJS Dari Faktor *Tangibles* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| <i>Tangibles</i> |           |                |
|------------------|-----------|----------------|
| Tingkat Kepuasan | Frekuensi | Persentase (%) |
| Cukup Puas       | 3         | 6.0            |
| Puas             | 16        | 32.0           |
| Sangat Puas      | 31        | 62.0           |
| Total            | 50        | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* kategori paling banyak (62,0%) terdiri dari 31 responden merasa sangat puas, dan kategori paling sedikit (6,0%) yang terdiri dari 3 responden merasa cukup puas.

- b. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *reliability* (keandalan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.7 Kepuasan Pasien BPJS Dari Faktor *Reliability* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Tingkat Kepuasan | <i>Reliability</i> |                |
|------------------|--------------------|----------------|
|                  | Frekuensi          | Persentase (%) |
| Cukup Puas       | 15                 | 30.0           |
| Puas             | 35                 | 70.0           |
| Total            | 50                 | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* kategori paling banyak (70,0%) terdiri dari 35 responden merasa puas, dan kategori paling sedikit (30,0%) terdiri dari 15 responden merasa cukup puas.

- c. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran dari faktor *assurance* (jaminan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien BPJS Dari Faktor *Assurance* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Tingkat Kepuasan | <i>Assurance</i> |                |
|------------------|------------------|----------------|
|                  | Frekuensi        | Persentase (%) |
| Cukup Puas       | 1                | 2.0            |
| Puas             | 10               | 20.0           |
| Sangat Puas      | 39               | 78.0           |
| Total            | 50               | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa pada dimensi *assurance* kategori paling banyak (78,0%) terdiri dari 39 responden merasa sangat puas, dan kategori paling sedikit (2,0%) terdiri dari 1 responden merasa cukup puas.

- d. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran dari faktor *reponsiveness* (Daya Tanggap) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.9 Kepuasan Pasien BPJS Dari Faktor *Reponsiveness* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Tingkat Kepuasan | <i>Reponsiveness</i> |                |
|------------------|----------------------|----------------|
|                  | Frekuensi            | Persentase (%) |
| Tidak Puas       | 4                    | 8.0            |
| Cukup Puas       | 19                   | 38.0           |
| Puas             | 15                   | 30.0           |
| Sangat Puas      | 12                   | 24.0           |
| Total            | 50                   | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* kategori paling banyak (38,0%) terdiri dari 19 responden merasa cukup puas, dan kategori paling sedikit (8,0%) terdiri dari 4 responden merasa tidak puas.

- e. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran dari faktor *emphaty* (Empati) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sebagai berikut:

Tabel 4.10 Kepuasan Pasien BPJS Dari Faktor *Emphaty* di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

| Tingkat Kepuasan | <i>Emphaty</i> |                |
|------------------|----------------|----------------|
|                  | Frekuensi      | Persentase (%) |
| Puas             | 15             | 30.0           |
| Sangat Puas      | 35             | 70.0           |
| Total            | 50             | 100.0          |

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada dimensi *emphaty* kategori paling banyak (70,0%) terdiri dari 35 responden merasa sangat puas, dan kategori paling sedikit (30,0%) terdiri dari 15 responden merasa puas.

### C. Pembahasan

1. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Kepuasan pasien di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta yaitu 15 responden (30,0%) menyatakan cukup puas dan 35 responden (70,0%)



menyatakan puas. Tingginya kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang diberikan sudah mencerminkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepuasan dan harapan dari pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian milik Pohan (2013), jika dibandingkan dengan apa yang diantisipasi oleh subjek, kepuasan pasien adalah tingkat parvasiness tertentu yang berkembang sebagai hasil dari layanan perawatan kesehatan yang diterima subjek.

## 2. Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta berdasarkan Karakteristik

### a. Umur

Karakteristik umur yang paling banyak berkunjung dan berobat di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta yaitu berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 18 responden (36.0%) dari 50 responden. Hal ini dikarenakan pasien yang berusia 17-25 tahun termasuk golongan sudah memasuki masa remaja akhir. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Mega (2018), bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran stuktur dan fungsi organ. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Abdillah (2014), yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan yang berobat di unit rawat jalan Puskesmas dengan dasar bahwa kelompok pada usia muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan usia tua.

### b. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin diketahui dari 50 responden yang diberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 20 responden (40.0%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden (60.0%). Hasil penelitian yang sudah dilakukan yaitu menunjukkan sebagian besar responden adalah perempuan. Tingkat kepuasan pasien antara kelompok pasien laki-laki dan perempuan tidak di

bedakan dalam pelayanan yang diberikan di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Oroh (2018), jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa kesehatan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat secara detail dibandingkan dengan laki-laki.

c. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden dari segi pendidikan terakhir yang berkunjung di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta paling banyak yaitu dengan pendidikan SMA terdiri dari 23 responden (46.0%). Sebagian besar pada usia responden dengan pendidikan dasar memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Jasmine (2020), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir seseorang dalam mengambil keputusan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi atau mudah dipengaruhi, membandingkan seseorang dengan latar belakang pendidikan yang tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahmud (2022), Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan secara signifikan dapat mempengaruhi sikap antara pendidikan rendah dan tinggi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

d. Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa dari 50 responden rata-rata pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 16 responden (32.0%). Hal ini sesuai dengan penelitian milik Anfal (2020), pasien yang memiliki pekerjaan maupun yang tidak bekerja biasanya memiliki harapan yang besar terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, setiap biaya yang dikeluarkan oleh responden untuk pelayanan harus setara dengan pelayanan yang diterimanya.

3. Tingkat Presentase Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta Berdasarkan Dimensi

- a. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

*Tangible* (Bukti Fisik) yaitu ditandai dengan petugas yang berpenampilan rapi dan ruang tunggu pendaftaran beserta tempat pelayanan yang bersih dan nyaman. *Tangible* (bukti fisik) diukur dengan hasil data dari pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta dari sampel yang diambil ke 50 responden, dengan hasil jawaban sangat puas terdiri dari 31 responden (62,0%) dan jawaban paling sedikit pasien menyatakan cukup puas terdiri dari 3 responden (6,0%). Dari hasil tentang aspek dimensi *tangible* (bukti fisik), bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah memenuhi aspek-aspek pelayanan dengan dimensi *tangible*. Hal ini sesuai dengan penelitian milik Insani et al (2020), yaitu bahwa salah satu indikator kepuasan pasien pada rawat jalan adalah peningkatan fasilitas dibagian pendaftaran dan pelayanan yang cepat untuk pasien.

- b. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *reliability* (keandalan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

*Reliability* (Keandalan) yaitu ditandai dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan. Dari dimensi *reliability* (keandalan) diukur dengan hasil dari pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta pada 50 responden, jawaban paling banyak pasien menyatakan puas terdiri dari 35 responden (70,0%) dan jawaban paling sedikit pasien menyatakan cukup puas terdiri dari 15 responden (30,0%). Dari hasil tentang aspek dimensi *reliability* (keandalan), bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah memenuhi aspek-aspek pelayanan dengan dimensi *reliability* karena petugas pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen tidak membedakan pasien ketika melakukan pelayanan, hal ini sejalan

dengan penelitian milik Nugraha (2017), yaitu bahwa kemampuan petugas pendaftaran untuk memahami perasaan dan permasalahan pasien, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal.

- c. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

*Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu ditandai dengan tanggapan petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diukur dengan hasil dari pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta pada 50 responden, 4 responden menyatakan tidak puas (4.0%), 19 responden menyatakan cukup puas (38.0%), 15 responden menyatakan puas (30.0%), 12 responden menyatakan sangat puas (24.0%). Dari hasil tentang aspek dimensi *tangible* (bukti fisik), bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta belum memenuhi pelayanan dengan dimensi *responsiveness*, hal ini sejalan dengan penelitian milik Yono (2019), bahwa indikator dari kepuasan pasien salah satunya adalah kecepatan penerimaan pasien oleh petugas pendaftaran atau cepatnya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan berobat.

- d. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *assurance* (jaminan) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

*Assurance* (Jaminan) yang ditandai dengan jaminan dari pelayanan dan kemampuan petugas dalam bekerja. Dimensi *assurance* (jaminan) diukur dengan hasil dari pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta pada 50 responden, jawaban paling banyak pasien menyatakan sangat puas terdiri dari 39 responden (78,0%) dan jawaban paling sedikit pasien menyatakan cukup puas terdiri dari 1 responden (2,0%). Dari hasil tentang aspek dimensi *assurance* bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah memenuhi aspek-aspek pelayanan dengan dimensi *assurance*. Hal ini sesuai dengan menurut

Tipjono, (2012) bahwa definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

- e. Kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan pendaftaran rawat jalan dari faktor *emphaty* (empati) di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.

*Emphaty* (Empati) yang ditandai dengan petugas bersifat tulus dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimensi *empathy* (empati) diukur dengan hasil dari pelayanan pendaftaran di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta pada 50 responden, jawaban paling banyak pasien menyatakan sangat puas terdiri dari 35 responden (70,0%) dan jawaban paling sedikit pasien menyatakan cukup puas terdiri dari 15 responden (30,0%). Dari hasil tentang aspek dimensi *empathy* (empati), bahwa di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta sudah memenuhi aspek-aspek pelayanan dengan dimensi *empathy*, hal ini sesuai dengan penelian milik Zoll (2019), yaitu sebagai kemampuan dan kesenderungan untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Kendala disaat pembagian kuesioner pada responden dengan waktu yang sangat terbatas.