

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan Penelitian

Pos UKK Pasar Bantul terletak di Jalan Jenderal Sudirman, Kurahan, Bantul, Kecamatan Bantul. Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Letak dari Pos UKK Bantul berada di sayap timur lantai satu di Pasar Bantul Yogyakarta. Pos UKK pasar Bantul ini baru terdiri pada tahun 2016, Pos UKK pasar Bantul ini dibentuk dan bekerja sama dengan Puskesmas Bantul II. Puskesmas Bantul II terletak di Geblakan, Bantul. Pos UKK ini berdiri agar pemberdayaan serta sosialisasi pedagang yang berada disayap barat pasar Bantul pun memanfaatkan keberadaan Pos UKK tersebut. Pasar Bantul Yogyakarta ini memiliki luas kurang lebih 23,714 km² , jumlah pedagang di pasar Bantul Yogyakarta sebanyak 1022.

Pos UKK pasar Bantul-bekerja sama dengan Puskesmas Bantul II yang mempunyai visi dan misi seperti Puskesmas Bantul II yaitu “Sebagai pusat pelayanan kesehatan yang bermutu dan mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat”. Sejalan dengan visi Puskesmas Bantul II, maka dalam rangka pencapaian diperlukan misi yang diselenggarakan yaitu:

- a. Meningkatkan profesionalisme petugas kesehatan
- b. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dan penunjang sesuai kebutuhan
- c. Meningkatkan kesejahteraan petugas kesehatan
- d. Menerapkan sistem manajemen mutu secara berkesinambungan
- e. Mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan melibatkan masyarakat untuk mensukseskan program kesehatan
- f. Meningkatkan peran serta masyarakat untuk sehat dan mandiri.

Tabel 3.4 Jenis Ketenagaan di Pos UKK Pasar Bantul

No	Jenis Ketenagaan	Yang ada sekarang	Status Pegawaian		
			PNS	HONOR	PEDAGANG
1	Kepala Pos UKK	1	1		
2	Perawat	2		2	
3	Bidan	1		1	
4	APPSI	5			5
5	KADER	3			3
Jumlah		12	1	3	8

Sumber : Data Primer 2020

Petugas yang bertugas di Pos UKK Pasar Bantul sebanyak 12 Orang. Terdiri dari 1 kepala Pos UKK, 2 Perawat, 1 Bidan, 5 APPSI dan 3 Kader yang terdiri dari pedagang pasar (yang sukarelawan) menjadi petugas Pos UKK yang sebelumnya sudah diberi pelatihan oleh tenaga kesehatan dari Puskesmas Bantul II. Petugas Pos UKK yang terdiri dari 12 orang itu tidak semuanya bertugas pada satu waktu tetapi bergantian dan sesuai jadwal masing-masing. Pos UKK pasar Bantul Yogyakarta untuk luas ruangnya itu 2,5 meter x 3 meter, privasi saat pemeriksaan pun belum terlihat adanya tirai untuk penutup saat adanya pasien yang diperiksa, ruangan tunggunya pun belum terlalu luas, dan untuk peralatan yang ada di Pos UKK sudah modern, persediaan obatnya pun sudah lengkap.

2. Analisa Univariat

a. Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, status dan pendidikan dari hasil olah data demografi pada kuesioner. Berikut adalah tabel yang menggambarkan data demografi responden:

Tabel 3.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Status (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	26.0
	Perempuan	71	74.0
Usia	18- 40	2	2,1
	41-60	35	45,8

	>60	39	52,1
Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah	2	2,1
	SD	39	40,6
	SMP	30	31,3
	SMA	25	26
	Total	96	100

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.5 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden pedagang yang berkunjung ke Pos UKK mayoritas berjenis kelamin perempuan sejumlah 71 responden (74%) dengan kelompok usia responden terbanyak adalah usia >60 tahun sebanyak 39 responden (52,1%) untuk tingkat pendidikan responden yang berkunjung ke Pos UKK di Pasar Bantul Yogyakarta mayoritas berpendidikan SD sebanyak 39 responden (40,6%), untuk responden yang berkunjung ke Pos UKK semua bekerja sebagai pedagang di pasar Bantul.

Beberapa gambaran tingkat kepuasan pedagang dapat dilihat dari dimensi-dimensi yang dikaji berdasarkan SERVQUAL yang akan dijelaskan secara rinci dibawah ini diantaranya:

b. Gambaran Kepuasan Pedagang berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Gambaran tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* di layanan Pos UKK pasar Bantul Yogyakarta dilihat dari penilaian kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanannya di Pos UKK. Penelitian ini mengkaji tanggapan responden terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan harapan dari pelayanan (*expected service*). Dibawah ini hasil penelitian gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles* pada pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul dapat dilihat pada tabel 3.6.

Tabel. 3.6. Frekuensi dimensi *Tangibles* (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase
<i>Tangibles</i>	Kurang memuaskan	11	11,5
	Memuaskan	31	32,3
	Sangat memuaskan	54	56,3
	Total	96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.6. menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden pada dimensi *tangibles* menyatakan sangat memuaskan yaitu sebanyak 54 responden (56,3%).

c. Gambaran Kepuasan Pedagang berdasarkan Dimensi *Reliability*

Hasil penelitian gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* pada pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.7:

Tabel. 3.7. Frekuensi dimensi *Reliability* (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
<i>Reliability</i>	Kurang memuaskan	6	6,3
	Memuaskan	36	37,5
	Sangat memuaskan	54	56,3
Total		96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.7. menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul pada dimensi *reliability* menyatakan sangat memuaskan yaitu sebanyak 54 responden (56,3%).

d. Gambaran Kepuasan Pedagang berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Hasil penelitian gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* pada pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.8.

Tabel. 3.8. Frekuensi dimensi *Responsiveness* (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
<i>Responsiveness</i>	Kurang memuaskan	6	6,3
	Memuaskan	36	37,5
	Sangat memuaskan	54	56,3
Total		96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Pada tabel 3.8. menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul pada dimensi *responsiveness* menyatakan sangat memuaskan sebanyak 54 responden (56,3%).

e. Gambaran Kepuasan Pedagang berdasarkan Dimensi *Assurance*

Hasil penelitian gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* pada pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.9:

Tabel. 3.9. Frekuensi dimensi *Assurance* (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
<i>Assurance</i>	Kurang memuaskan	7	7,3
	Memuaskan	46	47,9
	Sangat memuaskan	43	44,8
Total		96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.9. menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan Pos UKK di Pasar Bantul pada dimensi *assurance* menyatakan memuaskan yaitu sebanyak 46 responden (47,9%).

f. Gambaran Kepuasan Pedagang berdasarkan Dimensi *Empathy*

Hasil penelitian gambaran kepuasan berdasarkan dimensi *empathy* pada pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 3.10:

Tabel. 3.10. Frekuensi dimensi *Empathy* (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
<i>Empathy</i>	Kurang memuaskan	11	11,5
	Memuaskan	34	35,4
	Sangat memuaskan	51	53,1
Total		96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.10 menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul menyatakan sangat memuaskan yaitu sebanyak 51 responden (53,1%).

g. Gambaran Kepuasan Pedagang

Pengukuran tingkat kepuasan pedagang dilakukan dengan menjumlahkan hasil dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dengan menggunakan skor gap. Sehingga dapat dilihat nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berikut adalah tabel yang dapat menggambarkan tingkat puasan pedagang terhadap layanan Pos UKK di Pasar Bantul Yogyakarta secara rinci:

Tabel. 3.11. Gambaran Tingkat Kepuasan Pedagang (n=96)

		Frekuensi (n)	Persentase %
Tingkat Kepuasan	Kurang memuaskan	16	16,7
	Memuaskan	9	9,4
	Sangat memuaskan	71	74,0
Total		96	100,0

Sumber : Data Primer 2020

Berdasarkan tabel 3.11 menggambarkan bahwa tingkat kepuasan responden dilihat dari lima dimensi mayoritas menyatakan sangat memuaskan yaitu sebanyak 74%.

B. PEMBAHASAN

1. Gambaran Tingkat Kepuasan Dilihat dari Dimensi Kepuasan

Beberapa gambaran tingkat kepuasan pedagang dapat dilihat dari dimensi, Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 pedagang diantaranya, Berikut penjelasannya:

a. Dimensi *Tangibles* di Layanan Pos UKK Pasar Bantul

Tangibles (Kenyataan) merupakan dimensi yang menyediakan fasilitas fisik dan peralatan yang memadai dan dapat dirasakan oleh pasien contohnya seperti kenyamanan ruang tunggu, penerima pasien yang bersih dan seragam staff yang rapi hal ini mejadi perhatian (Muninjaya, 2011). Untuk menyimpulkan gambaran kualitas pelayanan, data tentang *expected service* dan *perceived service* dengan perhitungan skor gap diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pedagang.

Dimensi *Tangibles* pada item pertanyaan yang kurang itu karena responden yang menggambarkan kurang memuaskan ada 11 responden yaitu pada item ruang tunggu untuk pasien yang berkunjung di Pos UKK belum terlalu luas, ruang tunggu di Pos UKK kurang nyaman, ruang pemeriksaan di Pos UKK kurang nyaman dan belum terjaganya privasi (kerahasiaan pribadi) di ruang pemeriksaan di Pos UKK kurang privasi, dan untuk item yang sudah cukup baik itu pada item pertanyaan peralatan kesehatan sudah modern yang digunakan sudah cukup modern, dan peralatanya bersih, petugas Pos UKK penampilan rapi, ruang tunggu bersih, untuk persediaan obatnya cukup tersedia lengkap.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggambarkan bahwa hasil persentase kepuasan pedagang pada dimensi *tangibles* sangat memuaskan yang tertinggi dari 54 responden (56,3%), sebanyak 31 responden (32%) merasa memuaskan, sedangkan untuk hasil persentase terendah yaitu 11 responden (11,5%) menyatakan kurang memuaskan. Sedangkan penelitian oleh (Fatmasari, Jati, & Damayanti, 2018) pada dimensi *tangibles* di layanan secara keseluruhan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas berakreditasi paripurna dilihat dari sebanyak 73 pasien (76%) merasa puas,

sedangkan pada puskesmas berakreditasi utama secara keseluruhan sebanyak 57 pasien (59,4%) masih merasa kurang puas. Hasil penelitian lainnya (Istiono & Kuntoro, 2017) menyatakan puas bahwa hasil dari tingkat kepuasan dimensi *tangibles* sebanyak 59% .

Jika hasil penelitian ini dibandingkan dengan hasil penelitian lainnya tentang gambaran tingkat kepuasan Pos UKK dan Puskesmas dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden puas terhadap item *tangibles* di Pos UKK pasar Bantul, Puskesmas Berakreditasi Paripurna dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas menurut persepsi responden adalah sangat memuaskan.

b. Dimensi *Reliability* di Layanan Pos UKK Pasar Bantul

Reliability merupakan dimensi yang menjadi bagian sorotan pelayanan kesehatan yang diberikan secara cepat waktu dan akurat yang mampu diberikan oleh petugas kesehatan (Muninjaya, 2011). Sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan.

Dimensi *Reliability* sudah cukup bagus dan baik, karena responden menggambarkan sangat memuaskan untuk dimensi *reliability* pada item pertanyaan pelayanan yang diberikan di Pos UKK sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan Pos UKK dapat diandalkan ketika anda memiliki keluhan, masalah kesehatan dapat tertangani dengan baik di Pos UKK, pelayanan Pos UKK dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, petugas kesehatan memberikan obat dengan tepat. Hanya saja item pertanyaan pelayanan Pos UKK yang dilakukan belum dilakukan dengan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pedagang berdasarkan dimensi *reliability* adalah sangat memuaskan dengan hasil 54 responden (56,3%), sebanyak 36 responden (37,5%) merasa memuaskan dan nilai terendah adalah kurang memuaskan dengan persentase (6,3%) dari 6 responden. Hasil analisa

dengan penemuan pada penelitian sebelumnya terkait dengan tingkat kepuasan pasien layanan rawat jalan di Puskesmas, ditemukan bahwa dimensi *reliability* oleh (Istiono & Kuntoro, 2017) di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta responden menyatakan puas 62% dari penelitian (Fatmasari, Jati, & Damayanti, 2018) di Puskesmas Berakreditasi Paripurna dan Puskesmas Berakreditasi sudah cukup baik, yaitu sebanyak 71 responden (74%) merasa puas dengan pelayanan rawat jalan, sedangkan pada puskesmas berakreditasi utama, sebanyak 51 responden (53,1%) kurang puas dengan pelayanan rawat jalan ditinjau dari dimensi *reliability*, dapat disimpulkan bahwa persepsi secara umum mayoritas responden percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat, serta dengan keandalan yang dimiliki petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan. Pada dimensi *reliability* ini di Pos UKK pasar Bantul dan Puskesmas Kretek, Puskesmas Berakreditasi Paripurna dinilai sangat memuaskan.

c. Dimensi *Responsiveness* di Layanan Pos UKK Pasar Bantul

Responsiveness merupakan dimensi penilaian yang bersifat dinamis, dimana seiring berjalannya waktu dan perkembangan kemajuan teknologi serta informasi kesehatan yang didapat oleh pasien cenderung mempengaruhi harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011). Penelitian ini serupa dengan dimensi *tangibles* dan *reliability*, *responsiveness* juga penting dalam menilai tingkat kepuasan pedagang. Fokus *responsiveness* adalah kemampuan penyediaan pelayanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan tepat.

Pada dimensi *responsiveness* responden menggambarkan sangat memuaskan dan sudah cukup bagus, untuk dimensi *responsiveness* untuk item yang masih kurang pada dimensi *responsiveness* yaitu pada item pertanyaan pelayanan yang diberikan kepada pasiendilakukan belum tepat,

petugas Pos UKK menanggapi permintaan pasien dengan cepat belum terlalu cepat, dan untuk item yang sudah baik yaitu, petugas Pos UKK memberitahu tentang kapan pelayanan akan diberikan, pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat, petugas Pos UKK menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu dan petugas pos UKK membantu dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dimensi *responsiveness* dilihat persentase yang tertinggi dengan hasil sangat memuaskan yaitu terdapat 54 responden (56,3%), sebanyak 36 responden (37,5%) merasa memuaskan dan 6 responden (6,3%) merupakan persentase terendah yaitu kurang memuaskan. Pada penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas yang dilakukan sebelumnya, di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta terhadap pelayanan rawat jalan (Istiono & Kuntoro, 2017). Menyatakan dimensi *responsiveness* sebanyak 63% responden puas dan di Puskesmas Berakreditasi Paripurna (Fatmasari, Jati, & Damayanti, 2018) dengan persentase (75%) sebanyak 72 responden merasakan puas dengan pelayanan rawat jalan. Terdapat kesamaan antara hasil analisis tingkat kepuasan pedagang dan pasien pada dimensi *responsiveness* di Pos UKK pasar Bantul, Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta terhadap pelayanan rawat jalan dan Puskesmas Berakreditasi Paripurna bahwa semua dinilai sangat memuaskan menurut persepsi responden, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden percaya akan kesiapan petugas dalam membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas.

d. Dimensi *Assurance* di Layanan Pos UKK Pasar Bantul

Assurance merupakan dimensi yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Faktor

yang termasuk dalam dimensi ini adalah keramahan, kemampuan yang dimiliki petugas, kredibilitas dan keamanan (Muninjaya, 2011).

Pada dimensi *Assurance* menggambarkan responden sudah memuaskan hanya saja item yang kurang memuaskan itu ada di pertanyaan petugas kesehatan dapat menumbuhkan kepercayaan dalam diri anda dan petugas kesehatan membuat anda merasa nyaman dalam berinteraksi, lalu item pertanyaan yang baik, yaitu petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Pos UKK pasar Bantul, bahwa persentase yang tertinggi sebesar 46 responden (47,9%) adalah memuaskan, sebanyak 43 responden (44,8%) merasa sangat memuaskan dan (7,3%) dari 7 responden adalah kurang memuaskan merupakan persentase terendah. Dilihat dari hasil penelitian ini dibandingkan dengan hasil penelitian dari (Istiono & Kuntoro, 2017) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan puskesmas Kretek pada dimensi *assurance* sebanyak 54 responden menyatakan sangat puas. Penelitian dari (Fatmasari, Jati, & Damayanti, 2018) ditemukan bahwa dimensi *assurance* pada pelayanan rawat jalan di puskesmas berakreditasi paripurna sebanyak 59 responden (61,5%) merasa cukup puas. Penelitian tentang tingkat kepuasan dimensi *assurance*, diambil kesimpulan bahwa layanan Pos UKK dan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kretek Bantul dan Puskesmas berakreditasi paripurna dapat memberikan pelayanan *assurance* yang memuaskan kepada responden. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik.

e. Dimensi *Empathy* di Layanan Pos UKK Pasar Bantul

Empathy merupakan dimensi yang menjadi sorotan dalam dimensi mutu pelayanan, hal ini dikarenakan dimensi *emphaty* erat berhubungan dengan sikap peduli, perhatian dan memahami apa yang dibutuhkan dan memberikan kemudahan pada setiap pelayanan yang

diberikan oleh petugas kesehatan (Muninjaya, 2011). Gambaran penilaian tingkat kepuasan pedagang dimensi *empathy* terhadap layanan Pos UKK di Pasir Bantul dapat dilihat dengan sama halnya dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* untuk menyimpulkan tingkat kepuasan pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul pada dimensi *empathy*, maka jawaban responden tentang *perceived service* dikurangi *expected service*.

Pada dimensi *Empathy* masih kurang karena responden yang menggambarkan kurang memuaskan itu ada 11,5% dan untuk item pertanyaan yang masih kurang bagi responden, yaitu petugas kesehatan menunjukkan perhatian kepada setiap pasien, petugas Pos UKK memberikan perhatian penuh dalam melayani, petugas Pos UKK mendahulukkan kepentingan anda saat memberikan pelayanan, Pos UKK memiliki jam kerja yang sesuai, dan untuk item yang baik itu ada petugas kesehatan memberikan perhatian kepada anda secara individual, petugas Pos UKK memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, Pos UKK menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan, Pos UKK menunjukkan waktu pelayanan yang tepat dan nyaman.

Hasilnya terdapat disimpulkan pada dimensi *empathy* adalah sangat memuaskan sebesar (53,1%) dari 51 responden yang menjadi persentase tertinggi, sebanyak 34 responden (35,4%) merasa memuaskan, sedangkan 11 responden (11,5%) adalah kurang memuaskan sebagai persentase terendah. Sejalan dengan penelitian dari (Istiono & Kuntoro, 2017) bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di puskesmas Kretek Bantul responden menyatakan puas 67% dan penelitian (Fatmasari, Jati, & Damayanti, 2018). Puskesmas berakreditasi paripurna sebanyak 82 responden (85,4%) merasa puas dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan petugas, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun.

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pedagang Terhadap Layanan Pos UKK Di Pasar Bantul

Penelitian ini tidak hanya mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pedagang yang diterima (*perceived service*), tetapi juga mengkaji harapan responden terhadap kepuasan pedagang terhadap layanan Pos UKK di Pasar Bantul (*expected service*) yang menggambarkan tingkat kepuasan pedagang. Kepuasan pasien merupakan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan (Istiono & Kuntoro, 2017).

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pedagang pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL, secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pedagang terhadap layanan Pos UKK di pasar Bantul Yogyakarta. Dibandingkan ke lima dimensi yang masih paling kurang pada dimensi *tangibles* dan *empathy* karena responden yang kurang memuaskan itu ada 11,5% dan untuk dimensi *reliability* dan *responsiveness* sudah baik karena responden yang kurang memuaskan ada 6,3% dan 7,3%, untuk dimensi *assurance* cukup baik karena responden yang kurang memuaskan ada 7% hanya saja responden yang paling tinggi responden menggambarkan responden memuaskan, jadi berdasarkan kelima dimensi yang paling tinggi ada dimensi *reliability* dan *responsiveness* dan yang masih kurang pada dimensi *tangibles* dan *emphaty*.

Berdasarkan tabel 3.9. dapat disimpulkan bahwa sebanyak 71 responden (74%) dinyatakan sangat memuaskan yang merupakan hasil tertinggi yang diperoleh, sebanyak 16 responden (16,7%) merasa kurang memuaskan, sedangkan untuk hasil terendah yaitu memuaskan sebanyak 9 responden (9,4%). Hasil penelitian dari (Istiono & Kuntoro, 2017) bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan secara keseluruhan responden menyatakan sangat puas sebanyak 84%, hal ini sama dengan penelitian lainnya (Antari, 2019) bahwa penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan

menyatakan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 88,2%. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau diharapkan, demikian yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan yaitu tingkat kesempurnaan yang menunjukkan pada pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Istiono & Kuntoro, 2017).

C. Keterbatasan

Berikut adalah beberapa keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Kesulitan
 - a) Dalam proses pengambilan data, sebagian para pedagang menolak ketika untuk menjadi responden penelitian, terutama responden laki-laki sehingga data yang di dapat hanya sedikit.
 - b) Calon responden tidak bersedia untuk menjadi responden penelitian, karena kios dan dagangannya tidak ada yang menunggunya.
2. Kelemahan
 - a) Dalam proses penelitian dalam pengambilan data peneliti menggunakan *accidental sampling* itu kurang maksimal dikarenakan peneliti menunggu calon responden yang selesai melakukan pelayanan di Pos UKK di Pasar Bantul.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA