

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. HASIL**

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Puskesmas Banguntapan II merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di desa Tamanan Bantul Yogyakarta. Alamat Puskesmas Banguntapan II berlokasi di desa Tamanan. Wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II terdiri atas empat desa yaitu Tamanan, Wirokerten, Singosaren, dan Jagalan. Adapun visi Puskesmas Banguntapan adalah menjadikan Puskesmas yang unggul, bermutu, dan terjangkau sehingga menjadi kebanggaan masyarakat dalam mewujudkan kecamatan Banguntapan sehat 2020. Misi Puskesmas adalah meningkatkan manajemen puskesmas yang dinamis dan akuntabel, meningkatkan kinerja organisasi dan mutu upaya kesehatan di puskesmas yang kompetitif, mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat, serta pemberdayaan masyarakat dan sektor terkait sebagai mitra puskesmas dalam pembangunan berwawasan kesehatan.

Puskesmas Banguntapan II merupakan Puskesmas Induk yang memiliki tiga Puskesmas pembantu yaitu Puskesmas Pembantu Singosaren, Puskesmas Pembantu Jagalan, dan Puskesmas Pembantu Wirokerten. Unit pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Banguntapan II adalah Poli Umum, KIA, Poli Gigi, Gizi, Farmasi, Fisioterapi, Laboratorium, IGD, dan Rawat Inap.

## 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 Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 %).

## 6) Karakteristik responden berdasarkan suku bangsa

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

| Suku  | Frekuensi | Persentasi |
|-------|-----------|------------|
| Jawa  | 227       | 100.0      |
| Total | 227       | 100.0      |

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa seluruh responden adalah suku jawa sebesar 227 oorang (100 %).

b. Tingkat kepuasan responden

Tabel 4.7 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 4.7 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 4.8 Frekuensi Unsur Pernyataan Kuesioner di TPP  
Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016

| 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 %.

## B. PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien di TPP rawat jalan Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta dalam kategori puas sebesar 84,1 % ( 191 Orang) dan 7,5% (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 kenyamanan 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 (84,1%), 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.

Penelitian ini mayoritas responden berusia 51-60 tahun yaitu sebesar 32,6% (74 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 123 orang (54,2 %). 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 tidak sekolah-SD dan SMA sebanyak 73 orang (32,2%). Pendidikan merupakan upaya masyarakat untuk berperilaku atau mengadopsi perilaku dengan cara persuasi, bujukan, himbauan, ajakan, memberikan informasi, dan memberikan kesadaran (Notoatmodjo, 2007). 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 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. Waktu yang relatif singkat dalam penelitian sehingga untuk pengumpulan data dari responden perlu bantuan tenaga, yang diperoleh dari teman-teman.
2. Kesulitan dalam mencari referensi untuk membahas beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti keyakinan pasien.