

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi lokasi penelitian

Puskesmas Blahbatuh I merupakan UPT yang didirikan pada Tahun 1974 yang merupakan satu dari dua UPT Puskesmas yang ada di Kecamatan Blahbatuh dengan luas wilayah kerja 19,65 km². Terletak di Desa Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Gianyar, dengan jarak ± 4 km dari Kota Gianyar. Transportasi menuju UPT Puskesmas Blahbatuh I sangat lancar dengan waktu tempuh dari desa wilayah kerja ± 15 menit dengan menggunakan kendaraan.

Batas wilayah kerja UPT Puskesmas Blahbatuh I yaitu sebelah utara (Desa Abianbase), sebelah selatan (Pantai), sebelah timur (Desa Lebih) dan sebelah barat (Desa Blahbatuh). Jumlah penduduk di wilayah kerja UPT Puskesmas Blahbatuh I Tahun 2014 sejumlah 32.219 jiwa yang terdiri dari laki-laki 16.230 orang dan perempuan 15.989 orang dengan sex ratio 102 dengan kepadatan penduduk 8.612 per km² dimana Desa Belega merupakan Desa dengan kepadatan penduduk yang paling tinggi yaitu 2,145 per km² sedangkan jumlah KK di UPT Puskesmas Blahbatuh I Tahun 2014 sebanyak 6.615 KK dengan keluarga miskin yang dilayani sebanyak 2.502 kepala keluarga dan kartu sehat sulinggih sebanyak 11 orang.

UPT Puskesmas Blahbatuh I tersebar dalam beberapa unit sesuai dengan jenis pelayanan seperti Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Poliklinik KIA, Poned, Kit peralatan Puskesmas Keliling, Peralatan Poskesden dan Pustu, Peralatan

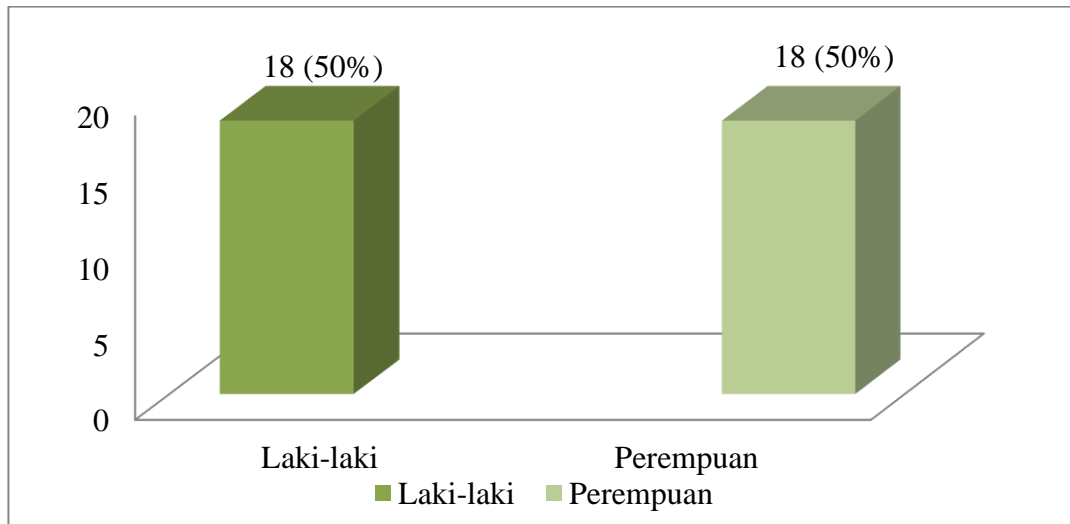
Ambulance. Jumlah tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Blahbatuh yaitu sebanyak 48 orang. Responden yang diteliti yaitu responden yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Blahbatuh I dengan jumlah 35 orang.

UPT Puskesmas Blahbatuh I terdiri dari beberapa ruangan diantaranya memiliki ruang poliklinik umum, IGD, poliklinik gigi, KIA/KB, imunisasi, laboratorium, akupresur, loket, apotek, ruang tata usaha, ruang program, ruang rapat, ruang pimpinan, ruang logistik, dilengkapi dengan dua kamar mandi, satu mobil ambulance yang membantu kelancaran pelayanan kesehatan masyarakat.

Poliklinik Gigi UPT Puskesmas Blahbatuh I memiliki tenaga medis yaitu lima orang yang terdiri dari tiga dokter gigi dan dua perawat gigi, dalam ruangan Poliklinik Gigi terdapat dua dental unit, dua meja, sebuah dental kabinet, serta dilengkapi wastafel. Poliklinik Gigi UPT Puskesmas Blahbatuh I melayani promotif, preventif dan kuratif yaitu senin sampai sabtu dari jam 08.00-15.00 wita.

2. Karakteristik subyek penelitian

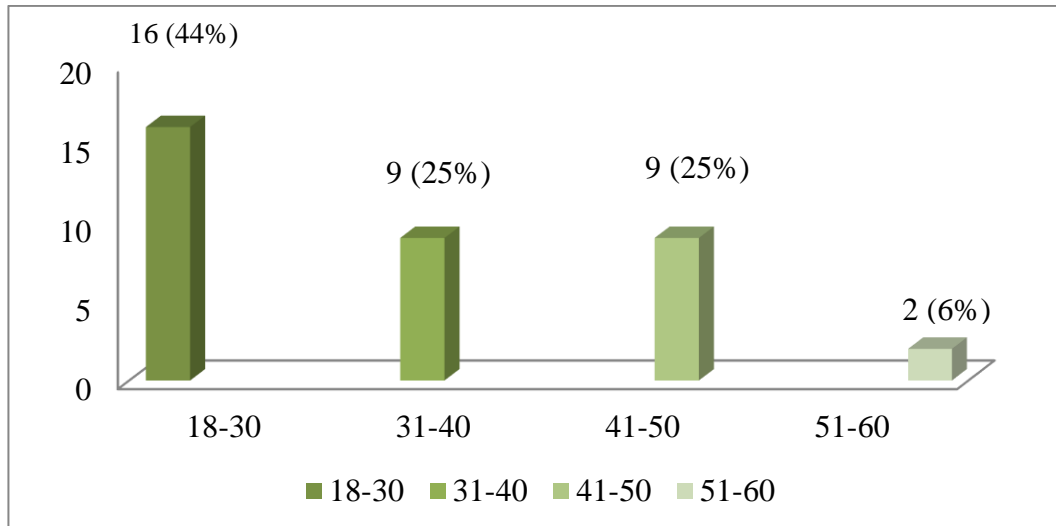
Karakteristik subyek penelitian dengan jumlah responden 36 orang dibagi berdasarkan jenis kelamin seperti gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2

Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien yang berkunjung di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I pada Bulan Maret Tahun 2022.

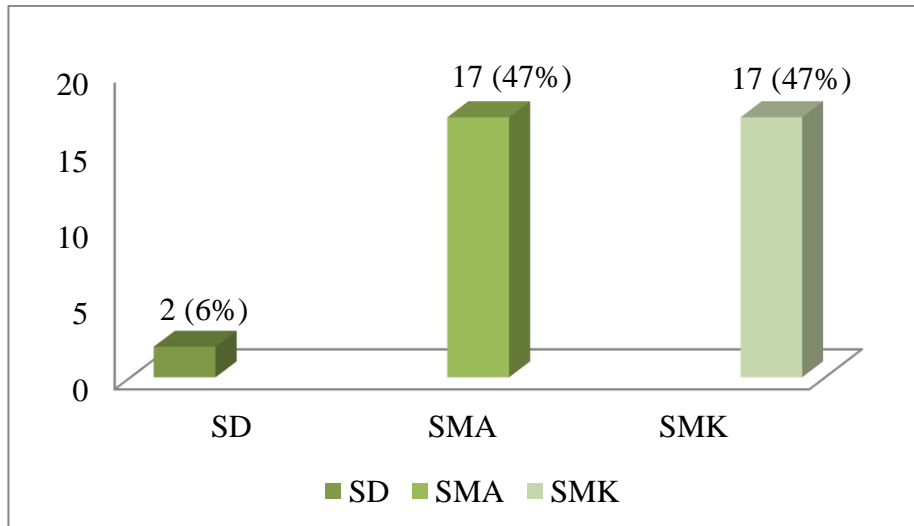
Berdasarkan gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden (pasien) yaitu responden laki-laki sebanyak 18 orang (50%) dan responden perempuan sebanyak 18 orang (50%).



Gambar 3

Diagram batang karakteristik responden berdasarkan umur pasien yang berkunjung di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I pada Bulan Maret Tahun 2022.

Berdasarkan gambar 3 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden (pasien) yang paling banyak adalah responden dengan umur 18-30 sebanyak 16 orang (44%), sedangkan responden yang paling sedikit adalah umur 51-60 sebanyak 2 orang (6%).



Gambar 4

Diagram batang karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pasien yang berkunjung di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I pada Bulan Maret Tahun 2022.

Berdasarkan gambar 4 diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden (pasien) yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan SMA sebanyak 17 orang (47%) dan SMK sebanyak 17 orang (47%), sedangkan yang paling sedikit responden dengan pendidikan SD sebanyak 2 orang (6%).

3. Hasil analisis data

Total nilai harapan maupun kenyataan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berkunjung di Poliklinik Gigi tiap dimensi merupakan “jumlah total skor nilai harapan pada dimensi mutu pelayanan dibandingkandengan jumlah total skor nilai kenyataan pada dimensi mutu pelayanan”.

a. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *tangibles* seperti tabel 3.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat puas	12	33.4
2	Puas	3	8.3
3	Tidak puas	21	58.3
	Jumlah	36	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori tidak puas yaitu 21 orang (58.3%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori puas yaitu 3 orang (8.3%).

b. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *reability* seperti tabel 4.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi *Realibility*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat puas	13	36.1
2	Puas	16	44.4
3	Tidak puas	7	19.5
Jumlah		36	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 16 orang (44.4%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kateogori tidak puas yaitu 7 orang (19.5%).

c. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *responsiveness* seperti tabel 5.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat puas	13	36.1
2	Puas	18	50
3	Tidak puas	5	13.9
	Jumlah	36	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 18 orang (50%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 5 orang (13.9%).

d. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *assurance* seperti tabel 6.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat puas	14	38.8
2	Puas	14	38.8
3	Tidak puas	8	22.4
Jumlah		36	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori sangat puas dan puas yaitu 14 orang (38.8%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kategori tidak puas yaitu 8 orang (22.4%).

e. Nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap kepuasan mutu pelayanan diukur berdasarkan dimensi *emphaty* seperti tabel 7.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

No	Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Sangat puas	12	33.4
2	Puas	15	41.6
3	Tidak puas	9	25
Jumlah		36	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah pasien yang paling banyak dengan kategori puas yaitu 15 orang (41.6%), dan jumlah pasien yang paling sedikit dengan kateogori tidak puas yaitu 9 orang (25%).

f. Berdasarkan dari hasil masing-masing masing-masing dimensi, maka dapat dilihat tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan seperti tabel 8.

Tabel 8
Tingkat Kepuasan Masing-Masing Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien yang Berkunjung di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Nilai	Kategori
1	<i>Tangibles</i>	792	837	+ (45)	Sangat puas
2	<i>Realibility</i>	660	704	+ (44)	Sangat puas
3	<i>Responsiveness</i>	528	564	+ (36)	Sangat puas
4	<i>Assurance</i>	792	846	+ (54)	Sangat puas
5	<i>Emphaty</i>	528	558	+ (30)	Sangat puas

Berdasarkan tabel 8 di atas, dilihat dari dimensi *tangibles*, *realibility*, *responsivemness*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan kategori sangat puas

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh faktor keinginan atau harapan terhadap produk atau jasa pelayanan yang disediakan sudah dipenuhi semuanya atau sebagian oleh instansi pelayanan penyedia pelayanan kesehatan. Penyedia pelayanan kesehatan antara lain *effcien* (efisien), *affordable* (terjangkau dari aspek biaya), *accessible* (dapat dijangkau dari aspek jarak), *equity* (adil), *timeless* (cepat), *continuity* (berkesinambungan), dan *sustainable* (berkelanjutan).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Puskesmas Blahbatuh I didapatkan hasil

bahwa, jumlah responden (pasien) yang paling banyak adalah responden dengan umur 18-30 sebanyak 16 orang atau 44% , sedangkan responden dengan umur 31-40 sebanyak 9 orang atau 25%, responden dengan umur 41-50 sebanyak 9 orang atau 25%, dan yang paling sedikit responden dengan umur 51-60 sebanyak 2 orang atau 6%. Adapun hasil yang didapat dari tingkat kepuasan masing-masing dimensi yaitu:

1. Dimensi *tangibles*

Ditinjau dari unsur dimensi *tangibles*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 3 orang (8.3%) dan tidak puas yaitu sebanyak 21 orang (58.3%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori tidak puas dengan persentase (58.3%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi *tangibles* dikategorikan sangat puas. Martul (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk image positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut, memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

2. Dimensi *reability*

Ditinjau dari unsur dimensi *reability*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 16 orang (44.4%) dan tidak puas yaitu sebanyak 7 orang (19.5%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori puas dengan persentase (44.4%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina, R (2019) tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas Pematang Kandis, unsur dimensi *reability* dikategorikan puas. Ahmad (2019) menyimpulkan bahwa *reability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari *reability* merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta proses pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, informasi yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa senang dan puas.

3. Dimensi *responsiveness*

Ditinjau dari unsur dimensi *responsiveness*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 13 orang (36.1%), puas yaitu sebanyak 18 orang (50%) dan tidak puas yaitu sebanyak 5 orang (13.9%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori puas dengan persentase (50%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi *responsiveness* dikategorikan puas. Ravichandran dan Mani (2015) menyimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kata lain, semakin tinggi *responsiveness* maka kepuasan

pasien akan semakin tinggi serta menandakan bahwa ketika pasien mendapatkan apa yang dibutuhkan maka dengan sendirinya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

4. Dimensi *assurance*

Ditinjau dari unsur dimensi *assurance*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%), puas yaitu sebanyak 14 orang (38.8%) dan tidak puas yaitu sebanyak 8 orang (22.4%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori sangat puas dan puas dengan persentase (38.8%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II, unsur dimensi *assurance* dikategorikan sangat puas. Kotler menyatakan bahwa *assurance* (kepastian) pelayanan yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga keselamatan pasien, Puskesmas menerapkan “pasien safety” dalam melaksanakan pelayanannya sehingga pasien yang masuk akan merasa aman.

5. Dimensi *empathy*

Ditinjau dari unsur dimensi *empathy*, diperoleh hasil sangat puas yaitu sebanyak 12 orang (33.4%), puas yaitu sebanyak 15 orang (41.6%) dan tidak puas yaitu sebanyak 9 orang (25%). Pada dimensi ini hasil yang paling tinggi diperoleh dengan hasil kategori puas dengan persentase (41.6%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk (2015) tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas

Sukawati II, unsur dimensi *empathy* dikategorikan puas. Menurut (Simamora, 2004 dalam Andriyani, 2017), pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Pohan (2012) dalam Aggrianni (2017), pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggrianni, 2017).