

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum**

Puskesmas Jogonalan I Klaten beralamat di Jl. Klaten-Jogja Km 6,5 Klaten.

Visi, misi dan moto Puskesmas Jogonalan I Klaten:

Visi :

Menjadikan puskesmas jogonalan I sebagai sarana pelayanan kesehatan yang profesional berbasis masyarakat dan berhaluan keadilan

Misi :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan dan mengacu pada kepuasan pelanggan.
- b. Mendorong kemandirian masyarakat dalam bidang kesehatan.
- c. Menyediakan tempat pelayanan yang nyaman, aman dan di dukung sarana dan prasarana yang memadai.
- d. Menjalin hubungan yang harmonis dengan lintas program dan lintas sektoral dalam pembangunan bidang kesehatan.

Motto :

Pelayanan yang tepat, cepat dan beretika.

Pelayanan yang diberikan Puskesmas Jogonalan I Klaten adalah pelayanan yang meliputi:

- a. Promotif (Peningkatan Kesehatan)
- b. Preventif (Kesehatan Pencegahan)

- c. Kuratif (pengobatan)
- d. Rehabilitatif (Pemulihan Kesehatan)

Kegiatan pokok yang dilaksanakan puskesmas meliputi:

- a. Kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana.
- b. Perbaikan gizi.
- c. Higiene sanitasi lingkungan pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.
- d. Pengobatan
- e. Penyuluhan kesehatan
- f. Kesehatan sekolah
- g. Perawatan kesehatan masyarakat.
- h. Pencatatan dan pelaporan.
- i. Kesehatan gigi dan mulut.
- j. Kesehatan jiwa
- k. Laboratorium sedarhana

Tabel 4.1.  
Ketersediaan SDM di Puskesmas Jogonalan I Klaten

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH (orang)
1	Dokter Spesialis	-
2	Dokter Umum	3
3	Dokter Gigi	1
4	Bidan PNS	11
5	Bidan PTT	2
6	Bidan Magang	2
7	Perawat	4
8	Perawat Gigi	1
9	Analisis Kesehatan	2
10	Asisten Apotekker	1
11	Petugas Gizi	2
12	Penyuluh Kesehatan	1
13	Sanitarian	1
14	Fisioterapis	1
	Total	32

Sumber: Puskesmas Jogonalan I Klaten

Tabel 4.2.  
Jenis Tenaga Puskesmas Jogonalan I Klaten

NO	JENIS TENAGA	JUMLAH
1	SD	-
2	SLTP	-
3	SLTA	15
4	DIPLOMA	26
5	S1	9
6	S2	1
	<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

Sumber: Puskesmas Jogonalan I Klaten

Tabel 4.3.  
Jumlah Tenaga Puskesmas Jogonalan I Klaten

NO	NAMA TENAGA	JUMLAH	KETERANGAN
1	Kepala Puskesmas	1	
2	Kepala TU	1	
3	Dokter Umum	2	
4	Dokter Gigi	1	
5	Bidan	4	
6	Bidan Desa	7	
7	Perawat	4	
8	PKM	1	
9	Sanitarian	1	
10	Petugas Imunisasi	1	Diampu Bidan desa Pakahan
11	Petugas Gizi	2	
12	Petugas Laborat	-	
13	Petugas Fisioterapi	1	
14	SP2TP	1	Pakarya Kesehatan
15	Tata Usaha	8	
16	Penjaga Malam	2	Tenaga Kontrak
17	Asisten Apotekker	1	
18	Pekarya Kesehatan	1	
19	Pengemudi	1	Tenaga Kontrak
20	Tenaga Kontrak	6	
21	Bidan PTT	2	
22	Perawat Gigi	1	
	<b>JUMLAH</b>	<b>51</b>	

Sumber: Puskesmas Jogonalan I Klaten

Kegiatan Pendukung yang ada di Puskesmas Jogonalan I, secara garis besar berupa:

a. Budaya Organisasi

Budaya kerja di Puskesmas Jogonalan I menganut nilai-nilai yang sesuai dengan motto Puskesmas, yaitu Pelayanan yang Tepat, Cepat, dan Beretika.

b. Sumber Daya Manusia

Jumlah SDM yang tersedia di Puskesmas Jogonalan I relatif sudah mencukupi untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan dasar, dengan kualitas yang sesuai kompetensi. Namun ada juga beberapa yang perlu ditingkatkan kompetensinya. Meski begitu, seluruh SDM yang ada memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan mutu pelayanan

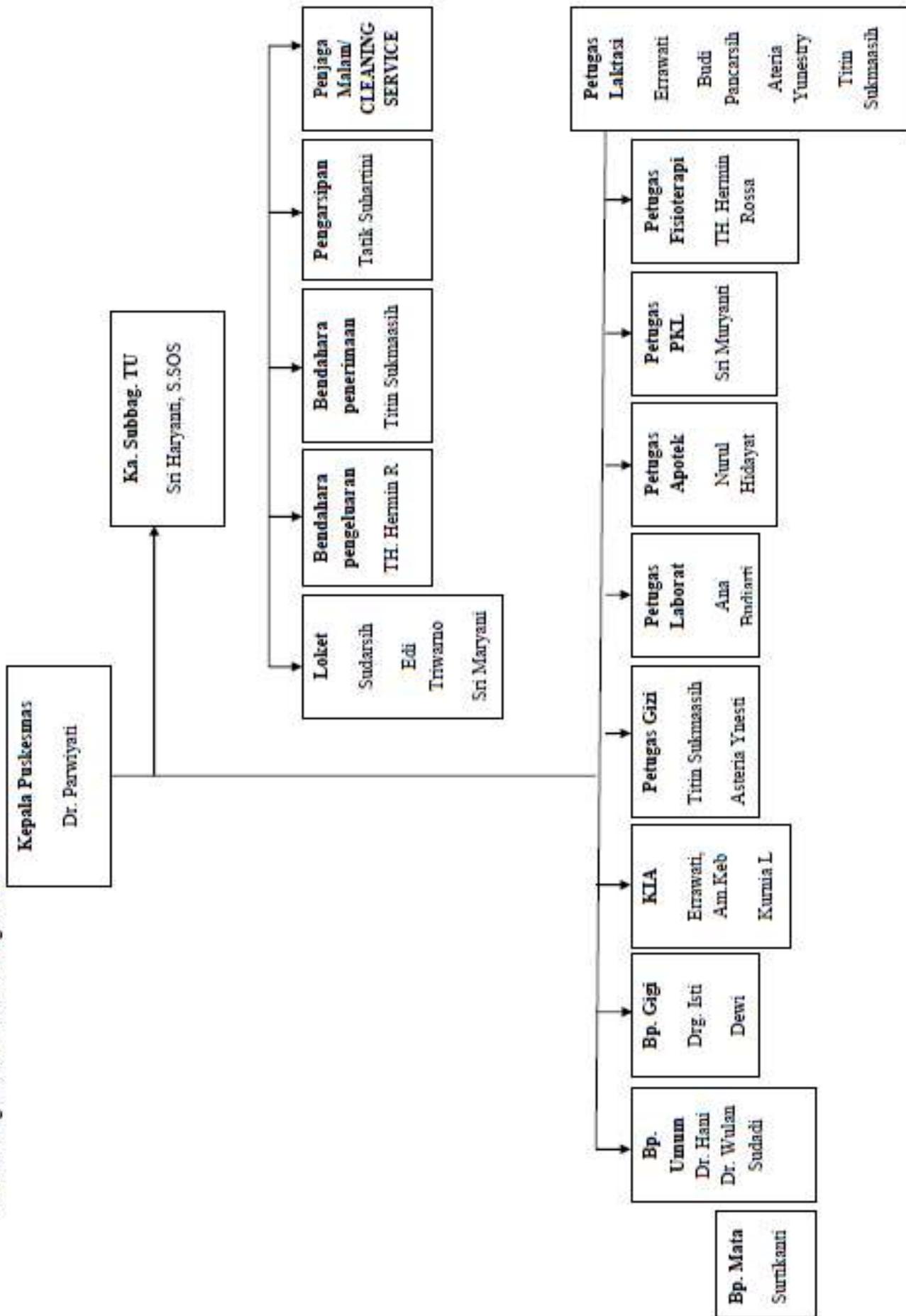
c. Sumber Daya Fasilitas Fisik

Kondisi fisik bangunan yang ada dalam keadaan baik, hanya perlu beberapa tambahan perbaikan di beberapa tempat, serta master plan fisik sistem PAL yang masih belum bisa difungsikan secara maksimal. Alur pelayanan yang ada cukup jelas dengan terpampangannya informasi alur pelayanan pada papan informasi yang disediakan.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di Puskesmas Jogonalan I sudah sesuai dengan PP 41 Tahun 2008, serta mampu mendukung tugas-tugas di Puskesmas Jogonalan I, sehingga bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat sesuai yang diharapkan.

**Sruktur Organisasi Puskesmas Jogonalan**



## **2. Pelayanan Kesehatan**

Dalam rangka meningkatkan kepersertaan masyarakat dalam pembiayaan kesehatan, sejak lama dikembangkan berbagai cara untuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Pada saat ini berkembang berbagai cara pembiayaan kesehatan terbaru dari pemerintah yang dimaksud untuk melayani masyarakat pada umumnya yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Di Puskesmas Jogonalan I jenis kepersertaan JKN tahun 2015 bisa di pergunakan jika ticalak memiliki di masukkan ke pasien umum, Puskesmas Jogonalan I dimana sebagai puskesmas perawatan di bagai dalam Puskesmas Rawat Jalan (Rajal) dan Rawat Inap.

Profil pengguna layanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jogonalan I terbagi dalam dua segmen masyarakat, yaitu

- a. Masyarakat yang membayar langsung, yaitu pasien umum
- b. Masyarakat yang membayar tidak langsung, karena mendapat subsidi dari Pemerintah, yaitu kelompok masyarakat tidak mampu (BPJS, KIS) clan mandiri (PBI).

## **B. Analisis Deskriptif**

### **1. Deskripsi Pengumpulan Data Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data hasil penyebaran kuesioner kepada 120 orang responden pasien Puskesmas Jogonalan. Dari 120 kuesioner yang disebarkan berhasil terkumpul sebanyak 110 kuesioner (92%).

Sebanyak 5 kuesioner tidak diisi secara lengkap sehingga jumlah kuesioner yang dapat digunakan untuk penelitian sebanyak 105 kuesioner.

## 2. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Berikut disajikan profil responden yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.4.  
Profil Responden

Identitas	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	• Laki-laki	47	44,8
	• Perempuan	58	55,2
Usia	• < 20 tahun	17	16,2
	• 21 s/d 30 tahun	16	15,2
	• 31 s/d 40 tahun	39	37,1
	• 41 s/d 50 tahun	27	25,7
	• > 50 tahun	6	5,7
Pendidikan	• SD/ sederajat	9	8,6
	• SLTP/ sederajat	28	26,7
	• SLTA/ sederajat	49	46,7
	• Diploma (D1-D3)	8	7,6
	• Sarjana (S1)	11	10,5
Pekerjaan	• Pegawai Negeri	15	14,3
	• Pegawai Swasta	8	7,6
	• Wiraswasta	48	45,7
	• Pelajar	13	12,4
	• Lainnya	21	20,0
Pendapatan/bulan	• < Rp 500.000	8	7,6
	• Rp 500.000 s/d Rp 1.000.000	25	23,8
	• Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000	35	33,3
	• Rp 1.500.000 s/d Rp 2.000.000	26	24,8
	• > Rp 2.000.000	11	10,5

Sumber : Lampiran 3.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 55,2%. Usia sebagian besar responden antara

31-40 tahun sebesar 37,1%. Persentase tertinggi pendidikan responden adalah SLTA/ sederajat sebesar 46,7%. Pekerjaan responden kebanyakan wiraswasta sebesar 45,7%. Penghasilan sebagian besar responden antara Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000 sebesar 33,3%.

## C. Uji Kualitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dari pearson. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 5%. Hasil uji validitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5.  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R	Sig	Keterangan
Bukti langsung	1	0,838	0,000	Valid
	2	0,834	0,000	Valid
	3	0,845	0,000	Valid
	4	0,810	0,000	Valid
Kehandalan	1	0,847	0,000	Valid
	2	0,801	0,000	Valid
	3	0,867	0,000	Valid
	4	0,860	0,000	Valid
	5	0,896	0,000	Valid
Jaminan	1	0,897	0,000	Valid
	2	0,886	0,000	Valid
	3	0,894	0,000	Valid
	4	0,873	0,000	Valid
Daya tanggap	1	0,880	0,000	Valid
	2	0,870	0,000	Valid
	3	0,889	0,000	Valid
	4	0,906	0,000	Valid
Empati	1	0,888	0,000	Valid
	2	0,923	0,000	Valid
	3	0,916	0,000	Valid
	4	0,875	0,000	Valid
Kepuasan konsumen	1	0,761	0,000	Valid
	2	0,825	0,000	Valid
	3	0,821	0,000	Valid
	4	0,818	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 4.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa korelasi antara skor butir dan skor total memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendaknya mengukur hal yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, suatu instrumen dikatakan reliabel atau andal apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,6.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.6.  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti langsung	0,849	Reliabel
Kehandalan	0,907	Reliabel
Jaminan	0,909	Reliabel
Daya tanggap	0,908	Reliabel
Empati	0,922	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,814	Reliabel

Sumber : Lampiran 4.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

#### D. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi berganda untuk menguji pengaruh bukti langsung (X1), kehandalan (X2), jaminan (X3), daya tanggap (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Kabupaten Klaten. Ringkasan hasil perhitungan regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.7.  
Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi

Variabel Penjelas	Unstandardized Coefficient B	Standardized Coefficient Beta	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	0,129		0,787	0,433	
Bukti langsung (X <sub>1</sub> )	0,145	0,144	2,114	0,037	Signifikan
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,287	0,292	2,924	0,004	Signifikan
Jaminan (X <sub>3</sub> )	0,175	0,195	2,190	0,031	Signifikan
Daya tanggap (X <sub>4</sub> )	0,147	0,166	2,027	0,045	Signifikan
Empati (X <sub>5</sub> )	0,199	0,201	2,226	0,028	Signifikan
Adj R-sq	0,840				
F-stat	110,201				
Sig	0,000				

Sumber : Lampiran 5.

Hasil uji regresi pada Tabel 4.7 diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 0,144 X_1 + 0,292 X_2 + 0,195 X_3 + 0,166 X_4 + 0,201 X_5 + e$$

##### 1. Uji Signifikansi Simultan (uji Statistik F)

Hasil perhitungan pada Tabel 4.7 diperoleh nilai sig. F (0,000) <  $\alpha$  (0,05) yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hipotesis pertama diterima.

## 2. Uji Signifikansi Parsial (uji Statistik t)

a. Pengaruh bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. diperoleh nilai sig.  $F(0,000) < \alpha(0,05)$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel-variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Hipotesis pertama diterima.

b. Pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan pasien

Variabel bukti langsung memiliki koefisien arah positif sebesar 0,144 dan *p-value* sebesar  $0,037 < \alpha(0,05)$ , artinya bukti langsung memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi bukti langsung maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis kedua diterima.

c. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien

Variabel kehandalan memiliki koefisien arah positif sebesar 0,292 dan *p-value* sebesar  $0,004 < \alpha(0,05)$ , artinya kehandalan memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kehandalan maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis ketiga diterima.

d. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien

Variabel jaminan memiliki koefisien arah positif sebesar 0,195 dan *p-value* sebesar  $0,031 < \alpha(0,05)$ , artinya jaminan memiliki pengaruh

positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi jaminan maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis keempat diterima.

e. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien

Variabel daya tanggap memiliki koefisien arah positif sebesar 0,166 dan *p-value* sebesar  $0,045 < \alpha (0,05)$ , artinya daya tanggap memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi daya tanggap maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis kelima diterima.

f. Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien

Variabel empati memiliki koefisien arah positif sebesar 0,201 dan *p-value* sebesar  $0,028 < \alpha (0,05)$ , artinya empati memiliki pengaruh positif (searah) dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi empati maka kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin meningkat. Hipotesis keenam diterima.

3. Koefisien Determinasi ( $Adj-R^2$ )

Nilai *Adj R-square* yang diperoleh sebesar 0,840 menunjukkan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati mampu menjelaskan variasi kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten sebesar 84%. Sedangkan sisanya sebesar 16% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

## **E. Pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien maka kualitas pelayanan di Puskesmas Jogonalan Klaten dipersepsikan baik dan memuaskan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bukti langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Wujud fisik seperti kebersihan, dekorasi fasilitas, lingkungan yang menyenangkan sekaligus menciptakan kenyamanan bagi pasien ketika berobat di Puskesmas Jogonalan. Dengan bukti fisik yang berkualitas maka berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan yang diberikan petugas kesehatan maupun karyawan akan mencerminkan kredibilitas Puskesmas Jogonalan Klaten. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan puskesmas maka kepuasan pasien terhadap Puskesmas Jogonalan Klaten juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) yang menyimpulkan jaminan-jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Respon atau kesigapan petugas kesehatan ketika membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap ataupun kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas maka dengan demikian akan berpengaruh baik pula terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Adanya jaminan keamanan dari Puskesmas Jogonalan Klaten akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk berobat di Puskesmas Jogonalan Klaten, disamping itu jaminan dari suatu fasilitas kesehatan akan berpengaruh pada kepuasan pasien sebagai konsumennya karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh fasilitas kesehatan yaitu dengan mendapatkan pelayanan dan pengobatan dari tenaga kesehatan yang berpengalaman. Semakin tinggi persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Jogonalan Klaten maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi (2010) serta Pusporini dan Ridwan (2012) yang menyimpulkan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian hipotesis keenam menunjukkan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Perhatian khusus dari petugas kesehatan maupun karyawan terhadap segala kebutuhan dan keluhan pasien, dan adanya komunikasi yang baik antara petugas kesehatan maupun karyawan dengan pasien akan berpengaruh juga pada kepuasan pasien di Puskesmas Jogonalan Klaten. Pasien akan merasa diperhatikan oleh Puskesmas Jogonalan Klaten yaitu apa yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan pengobatan ditanggapi secara baik oleh pihak puskesmas. Semakin baik empati pasien terhadap kepedulian yang diberikan oleh petugas kesehatan maupun karyawan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Khasanah dan Pertiwi

(2010) yang menyimpulkan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.