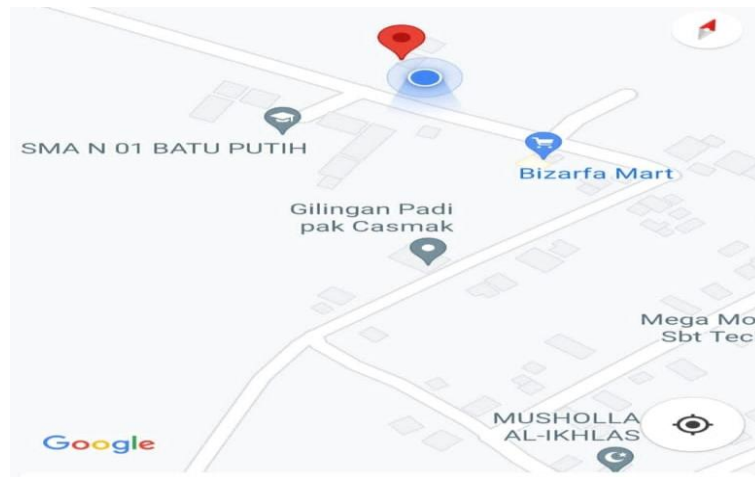


BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian



UPTD Puskesmas Non Rawat Inap Toto Katon mempunyai luas wilayah 62,64 Km² yang terdiri dari 10 desa/tiyuh. Kesepuluh tiyuh tersebut dapat dijangkau dari puskesmas dengan menggunakan kendaraan roda dua maupun kendaraan roda empat. Hanya ada beberapa tiyuh yang sulit dijangkau dengan kendaraan roda empat apabila memasuki musim hujan. Adapun bataslatas batas wilayah kerja UPTD Puskesmas Non Rawat Inap Toto Katon adalah:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja puskesmas Sukajaya Kecamatan Gunung Agung.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Toto Mulyo Kecamatan Gunung Terang.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Negara Batin Kabupaten Way Kanan.
- e.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data kunjungan masyarakat ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi distribusi frekuensi karakteristik responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umur		
	a. 17-25	12	17,1%
	b. 25-45	21	30%
	c. 46-59	37	52,9%
2	Pendidikan		
	a. Dasar (SD/SMP)	16	22,9%
	b. Menengah (SLTA)	48	68,6%
	c. Tinggi (Diploma/Srata)	6	8,6%
3	Pekerjaan		
	a. Petani/buruh	43	61,4%

b. Pedagang	11	15,7%
c. Wiraswasta	9	12,9%
d. Karyawan Swasta	4	5,7%
e. PNS	3	4,3%
Jumlah	70	100

berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 70responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 sebagian besar dengan usia 46-59 tahun (52,9%), dengan pendidikan SLTA sederajat (68,6%), dan pekerjaan sebagai buruh dan petani (61,4%).

2. Analisa Univariat

Setelah dilakukan pengumpulan dan analisa data terkait dengan variable penelitian, didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Distribusi Frekuensi Kepuasan atas Pelayanan di Puskesmas

Berdasarkan hasil pengumpulan data terkait kepuasan atas pelayanan kesehatan di Puskesmas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2
Distribusi frekuensi Kepuasan atas Pelayanan Kesehatan diPuskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

No.	Kepuasan atas Pelayanan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Tidak baik	0	0
2	Kurang baik	25	35,7%
3	Baik	45	64,3%
4	Sangat Baik	0	0
	Jumlah	70	100

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 70responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat

Tahun 2022 yang menyatakan pelayanan di puskesmas yang kurang baik sebanyak 25 orang (35,7%), sedangkan dengan kepuasan atas pelayanan yang baik sebanyak 45 orang (64,3%).

b. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang ke Puskesmas

Berdasarkan hasil pengumpulan data terkait minat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi frekuensi Minat Kunjungan Ulang ke Puskesmas
Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat
Tahun 2022

No.	Kunjungan Ulang	Frekuensi	Persentase(%)
1	Tidak berkunjung ulang	15	21,4%
2	Berkunjung ulang	55	78,9%
Jumlah		70	100

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 70 responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 yang menyatakan tidak akan melakukan kunjungan ulang ke puskesmas sebanyak 15 orang (21,4%), sedangkan yang tetap akan melakukan kunjungan ulang sebanyak 55 orang (78,6%).

3. Analisa Bivariat

Hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas

Analisis bivariat untuk hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat, dilakukan uji *chi square* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

Kepuasan atas Pelayanan	Kunjungan Ulang				Jumlah		<i>P value</i>	<i>OR</i>
	Tidak		ya		n	%		
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	11	44	14	56	25	100		8,054
Baik	4	8,9	41	91,1	45	100	0,002	(2,205-29,411)
Jumlah	15	21,4	55	78,9	70	100		

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil analisis hubungan kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 diperoleh hasil bahwa dari 25 orang yang tidak puas atas pelayanan puskesmas terdapat 44% yang menyatakan tidak akan melakukan kunjungan ulang, sedangkan dari 45 orang yang menyatakan puas dengan pelayanan puskesmas hanya 8,9% yang tidak akan melakukan kunjungan ulang.

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai *p value*: $0,002 < 0,05$ artinya ada hubungan antara kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan tingkat kunjungan ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022. Nilai OR diperoleh sebesar 8,054 yang berarti bahwa pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas baik memiliki risiko 8,054 kali untuk tidak melakukan kunjungan ulang.

C. Pembahasan

1. Pembahasan Univariat

a. Distribusi Frekuensi Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa data di ketahui distribusi karakteristik responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton dapat diketahui bahwa dari 70 responden di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 sebagian besar dengan usia 46-59 tahun (52,9%), dengan pendidikan SLTA sederajat (68,6%), dan pekerjaan sebagai buruh dan petani (61,4%).

b. Distribusi Frekuensi Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa data dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kepuasan atas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 dari 70 responden yang diteliti terdapat 35,7% yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Hasil ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Menurut Nursalam (2014), ketidakpuasan merupakan kesenjangan antara jasa yang diterima pengguna dan yang diharapkan. Grand teori kepuasan masyarakat adalah kesenjangan antara harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan kenyataan dari layanan yang diterima. Kesenjangan ini terjadi jika pasien menganggap kinerja institusi pelayanan

kesehatan yang belum sesuai dengan harapan mereka, termasuk persepsi pasien yang berbeda terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diharapkan. Harapan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh cara staf dan manajemen puskesmas berkomunikasi dengan masyarakat calon pengguna jasanya. Cara seperti ini akan memunculkan kesenjangan. Harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sudah mulai terbentuk melalui informasi yang diterima tidak dapat terpenuhi karena pelayanan dan kelengkapan mutu pelayanan berbeda dengan ekspektasi mereka.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan kesehatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila pelayanan yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Adanya ketidakpuasan tersebut akibat dari adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan pasien dengan kenyataan yang diterima di lapangan. Kesenjangan ini terjadi jika pasien mengukur kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan cara yang berbeda, termasuk persepsi pengguna yang berbeda terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diharapkan (Nursalam, 2014)

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian (Evisusanti, 2020) di Puskesmas Tiban Baru Kota Batam dengan hasil pasien yang tidak puas dengan pelayanan

puskesmas sebanyak 39%. Penelitian Ratnawati (2015) di Ngesrependengan hasil pasien yang tidak puas sebesar 13%.

Berdasarkan hasil yang ditemukan adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima tersebut yang masih kurang tersebut dapat disebabkan karena terjadinya ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang diberikan dikarenakan pasien berharap lebih dari apa yang diterima saat ini seperti mereka berharap pelayanan dapat dipercepat, kompetensi perawat yang haus lebih ditingkatkan, serta perilaku dari petugas kesehatan yang mereka anggap kurang ramah selama proses pelayanan..

Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas guna meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, khususnya dari segi kecepatan pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat selama proses pemberian pelayanan.

c. Distribusi Frekuensi kunjungan ulang ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa data dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi kunjungan ulang ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 dari 70 responden yang diteliti terdapat 21,4% yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hasil ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang memilih untuk tidak melakukan kunjungan sebagai dampak dari ketidakepuasan mereka atas pelayanan yang diterima.

Minat untuk melakukan kunjungan ulang merupakan hasil dari evaluasi atas pelayanan yang diterima seseorang dari sebuah institusi dalam hal ini puskesmas. Menurut Crow dan Crow dalam Gerungan (2014) mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri. Menurut Gerungan (2014) menyebutkan minat merupakan pengerahan perasaan dan menafsirkan untuk sesuatu hal (ada unsur seleksi). Disamping itu, minat merupakan bagian dari ranahafeksi, mulai dari kesadaran sampai pada pilihan nilai. Minat tidak timbul sendirian, ada unsur kebutuhan.

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian (Bregida, Anwary, & Anggraeni, 2021) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan hasil pasien yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebesar 40,6%. Penelitian (Pratiwi et al., 2022) di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan dengan hasil pasien yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebesar 32,6%.

Berdasarkan hasil yang ditemukan adanya masyarakat yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang tersebut dapat dimungkinkan karena terkait dengan ketidakpuasan mereka akan pelayanan yang telah mereka terima. Berdasarkan hasil tersebut maka pihak puskesmas perlu melakukan evaluasi dengan menerima masukan dari masyarakat terkait

dengan pelayanan yang kurang baik agar dapat dilakukan perbaikan kedepannya.

2. Pembahasan Bivariat

Hubungan Kepuasan atas pelayanan kesehatan dengan kunjungan ulang di Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa data dapat diketahui bahwa terhadap hubungan kepuasan atas Pelayanan Kesehatan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Non Rawat Inap Totokaton Kabupaten Tulang Bawang Barat Tahun 2022 dengan nilai p value: 0,002 dan nilai OR sebesar 8,054 yang berarti bahwa pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas baik memiliki risiko 8,054 kali untuk tidak melakukan kunjungan ulang.

Adanya hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang ini memiliki kesesuaian dengan teori menurut (Tjiptono, 2014) mengemukakan minat berkunjung kembali adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek. Minat berkunjung kembali menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali untuk waktu yang akan datang. Menurut (Parasuraman, 2014) menyatakan bahwa minat kunjungan ulang merupakan suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya. Adanya kepuasan terhadap pelayanan sebelumnya mendasari seseorang untuk kembali menggunakan suatu jasa atau produk tersebut di kemudian hari.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap minat seseorang untuk kembali menggunakan jasa atau pelayanan yang pernah ia terima adalah pelayanan yang bermutu (*Quality*) yaitu yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai kode etik serta standar yang telah ditetapkan (Pohan, 2016).

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020).

Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu oleh (Pratiwi et al., 2022) diTumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan dengan hasil ada kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan memberikan kontribusi terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Penelitian (Afifah, 2017) di Puskesmas Cangkringan Yogyakarta dengan hasil adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman dengan nilai $p=0,031$.

Adanya hubungan antara kepuasan atas pelayanan dengan minat untuk melakukan kunjungan ulang tersebut dapat disebabkan karena tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadikan mereka memiliki referensi yang positif dalam pemanfaatan sarana kesehatan apabila mereka mengalami masalah kesehatan di kemudian hari.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka pihak puskesmas perlu melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan yang telah diberikan selama ini agar dapat lebih memenuhi harapan dari masyarakat yang nantinya akan meningkatkan pemanfaatan sarana kesehatan khususnya puskesmas di masyarakat.