BAB 4
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Profil Puskesmas Bareng Malang 2022

Sumber : Google.com

1. Sejarah perkembangan Puskesmas Bareng Malang

Puskesmas Bareng Malang berdiri pada tahun 1982, berdasarkan Inpres tahun 1975 yang terletak di JL. Bareng Tenes gang IV A nomor 639 Malang, dengan wilayah kerja Puskesmas Bareng Malang meliputi: Kelurahan Bareng, Gadingkasri, Kasin, Sukoharjo, Pisang candi, dan Kelurahan Karang Besuki.

Pada Tahun 1988 wilayah tersebut mengalami perubahan karena adanya pemekaran wilayah Kota Malang sehingga hanya meliputi: Kelurahan Bareng, Kelurahan Gadingkasri, Kelurahan Kasin, dan Kelurahan Sukoharjo. Pada tahun 1997 Puskesmas Bareng mempunyai atau membuka Puskesmas Pembantu Galunggung di Kelurahan Gadingkasri. Puskesmas Bareng Malang merupakan puskesmas dengan pelayanan rawat jalan (Puskesmas Bareng Malang, 2022).

2. Visi Misi Dan Motto Puskesmas Bareng

Visi:

"Masyarakat sehat mandiri"

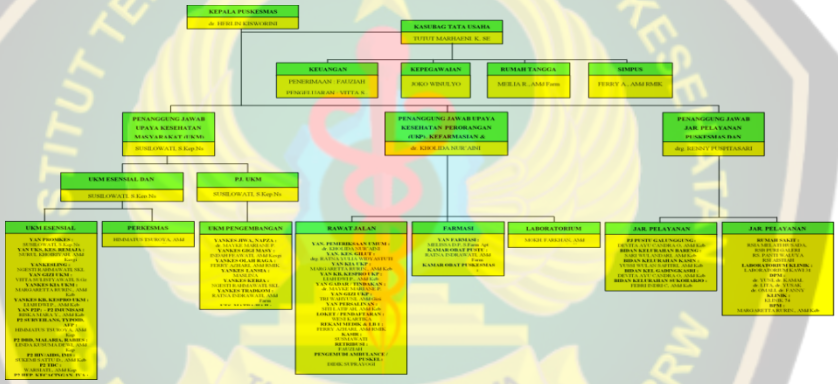
Misi:

"Mewujudkan masyarakat yang sehat mandiri di wilayah kerja UPT Puskesmas Bareng"

Motto:

"Sehat milik kita bersama"

3. Profil Rekam Medis



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Bareng Malang 2022

a. Identifikasi jabatan

Tabel 4.1 Identifikasi Jabatan Petugas Rekam Medis Puskesmas Bareng

No	Nama	Pendidikan	Tugas
1.	Ferry Azhari, A. Md. RMIK	D3 Rekam Medis	Koordinator Rekam Medis
2.	Wilujeng Emilia Risna A. Md. RMIK	D3 Rekam Medis	Perekam Medis
3.	Weni Kartika	SMA	Perekam Medis

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Pelaksanaan penelitian

Pengumpulan data dengan judul Waktu Tunggu Pelayanan Paien Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bareng dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng selama 5 (lima) hari dari tanggal 27 Februari sampai tanggal 3 Maret 2023. Pengumpulan data dilaksanakan setiap hari kerja mulai pukul 07.30 WIB hingga 12.00 WIB dengan lama pengisian data oleh responden 10 sampai 15 menit perkuesioner. Dari penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 95 responden dengan kriteria inklusi yaitu orangtua atau wali pasien di Puksesmas Bareng dan menggunakan BPJS Kesehatan atau Umum.

4.2.2 **Analisis Univariat**

Analisa ini digunakan untuk memberikan gambaran distribusi frekuensi dari variable yang diteliti.

a. Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.2 Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng

No	Kegiatan	Responden	
		N = 95	%
1.	Waktu Tunggu Pelayanan:		
	< 60 menit	77	81
	> 60 menit	18	19

Sumber: data primer 2022

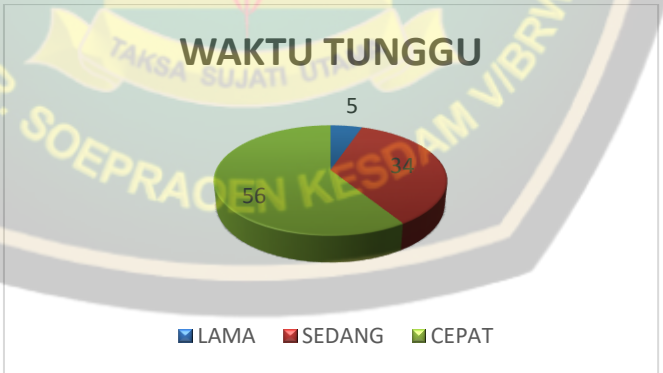
Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebanyak 77 responden (81%) memperoleh waktu tunggu pelayanan kurang dari 60 menit. Distribusi waktu tunggu pelayanan Puskesmas Bareng dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng

No	Kegiatan	Responden	
		N = 95	%
1.	Usia :		
	17-40 tahun	69	73
	40-60 tahun	26	27
2.	Pendidikan :		
	Dasar (SD, SMP)	18	19
	Menengah (SMA, SMK)	58	61
	Tinggi (Perguruan Tinggi)	19	20
	Total	95	100

Sumber: data primer 2022

Pada penelitian ini didapatkan bahwa sebanyak 95 responden dengan umur 17 tahun – 40 tahun (73%). Diketahui pendidikan dasar sebanyak 18 responden (19%). Distribusi karakteristik responden di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng dapat dilihat pada tabel 4.3.



Gambar 4.3 diagram waktu tunggu

Berdasarkan gambar 4.4 waktu tunggu pasien di Puskesmas Bareng yang diperoleh dari 95 pasien, maka didapatkan hasil pasien merasa “cepat” 56 pasien dengan presentase 53%, merasa “lama” 5 pasien dengan presentase 5%, deangan ini pasien merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Bareng merasakan puas.

4.2.3 Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Bareng

Tabel 4.4 rata- rata kepuasan Pasien

TINGKAT KEPUASAN	FREKUENSI (N = 95)	PERSENTASE %
Keadilan		
sangat tidak puas	3	3%
tidak puas	2	2%
puas	65	68%
sangat puas	25	26%
Efisisensi		
sangat tidak puas	2	2%
tidak puas	4	4%
puas	69	73%
Sangat puas	20	21%
Keselamatan		
sangat tidak puas	2	2%
tidak puas	0	0%
puas	63	66%
sangat puas	30	31%
Effectiveness		
sangat tidak puas	2	2%
tidak puas	2	2%
puas	69	73%
sangat puas	22	23%
Berpusat pada pasien		
sangat tidak puas	2	2%
tidak puas	3	3%
puas	67	70%
sangat puas	23	25%
Total	**95**	**100%**
Rata-Rata	**23,75**	

Sumber: data primer 2022

Kepuasan responden tentang pelayanan di puskesmas bareng meliputi keadilan (Equity), Efiiensi, Keselamatan (patient safety), Effectiveness (efektiv), Berpusat pada Pasien (Patient centerdness). Kepuasan pasien terhadap kualitas

pelayanan di puskesmas bareng merupakan hasil skor dari pertanyaan– pertanyaan masing-masing variabel yang terdiri dari 5 (lima) pertanyaan dengan skor masing-masing 1 sampai 4, sehingga bobot total setiap variabel adalah antara 0-100. Jawaban dari setiap variabel tersebut dikategorikan menjadi 4 (empat) yaitu kategori sangat tidak puas dengan skor 0-25, kategori tidak puas dengan skor 25-50, kategori puas dengan skor 51-75, dan kategori sangat puas dengan skor 75-100 adalah dari uraian di atas terdapat rata-rata pada table 4.4.

4.2.4 Analisis bivariat

Tabel 4.5 rekapitulasi Usia di Puskesmas Bareng

Karakteristik responden	**kepuasan responden**				**total**		**p value**
	puas		**sangat puas**				
	N	%	N	%	N	%	
Usia :							
Dewasa Dini (18 – 40 tahun)	57	60	13	14	70	74	100
Dewasa Madya (41 – 60 tahun)	16	17	7	7	23	24	100

Sumber: data primer 2022

Pada penelitian ini didapatkan bahwa 70 responden dewasa dini (74%) puas dan 23 responden dewasa madya (24%) sangat puas dengan pelayanan di Puskesmas Bareng. Dari hasil analisis dengan uji chi-square didapatkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara usia dengan tingkat kepuasan (p <0,005). Hasil dari hubungan usia dengan kepuasan menggunakan uji chi-square dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.6 rekapitulasi tingkat pendidikan di Puskesmas Bareng

Karakteristik responden	kepuasan responden				total		p value
	puas		sangat puas				
	N	%	N	%	N	%	
Pendidikan :							
Dasar	3	3	4	4	7	7	100
Menengah + Tinggi	68	71	16	17	84	88	100

Sumber: data primer 2022

Pada penelitian ini didapatkan bahwa 7 responden dengan pendidikan dasar (7%) puas dan 84 responden pendidikan menengah dan pendidikan tinggi responden dewasa madya (88%) sangat puas dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Bareng. Dari hasil analisis dengan uji chi-square didapatkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan kepuasan (p <0,005). Hasil dari hubungan usia dengan kepuasan menggunakan uji chi-square dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.7 Rekapitulasi kepuasan dimensi mutu IOM di puskesmas Bareng

Identifikasi waktu	Frekuensi	Presentase
Lama	11	12 %
Sedang	65	68 %
Cepat	19	20 %

Sumber; data primer 2022

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada penelitian ini didapatkan pelayanan yang lama (12%), sedang (68%), dan cepat (20%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Bareng Malang sudah baik sehingga sebagian responden telah menyatakan puas dengan pelayanan petugas. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan presentase waktu pelayanan paling banyak menurut pasien adalah “sedang” yaitu sebanyak 68%, sedangkan paling sedikit adalah “lama” yaitu sebanyak 12%.

Tabel 4.8 Uji Chi square mutu IOM waktu tunggu dengan Kepuasan Pasien

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.545[a]	6	.002
Likelihood Ratio	15.216	6	.019
Linear-by-Linear Association	10.939	1	.001
N of Valid Cases	95		

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 *uji chi* square hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien diatas data yang didapatkan ketika penelitian dan telah dianalisis menggunakan SPSS V16 Uji *Chi square* dapat diperoleh hasil bahwa nilai p value = 0,002, sehingga nilai p value 0,005 < nilai α = 0,05 diartikan H0 ditolak dan H1 diterima yang menghasilkan adanya hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Gambar 4.4 diagram kepuasan pasien

Berdasarkan gambar 4.3 kepuasan pasien di Puskesmas Bareng yang diperoleh dari kuisioner 95 pasien, maka didapatkan hasil pasien merasa “sangat puas” 22 pasien dengan presentase 23%, merasa “puas” 68 pasien dengan presentase 72%, berdasarkan analisis peneliti pasien merasa puas dengan petugas saat melakukan Tindakan atau prosedur yang ada pada puskesmas bareng.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kepuasan pasien

Berdasarkan gambar 4.3 kepuasan pasien di Puskesmas Bareng yang diperoleh dari kuisioner 95 pasien, maka didapatkan hasil pasien merasa “sangat puas” 22 pasien dengan presentase 23%, merasa “puas” 68 pasien dengan presentase 72%, berdasarkan analisis peneliti pasien merasa puas dengan petugas saat melakukan Tindakan atau prosedur yang ada pada puskesmas bareng. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien sudah sejalan dengan teori penelitian Vasilefa (2014), 64 responden menyatakan puas akan pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Dari hasil penelitian kali ini peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien harus di junjung dengan adanya nilai-nilai di dalam nya agar menciptakan kesan yang baik antar pasien dengan petugas di Puskesmas Bareng Malang, agar tetap mempertahankan prosedur dan SOP yang ada sehingga pasien berpeluang untuk memilih kembali berobat ke rumah sakit yang sama suatu hari nanti.

4.3.2 Waktu Tunggu di Puskesmas Bareng

Berdasarkan gambar 4.4 waktu tunggu pasien di Puskesmas Bareng yang diperoleh dari 95 pasien, maka didapatkan hasil pasien merasa “cepat” 56 pasien dengan presentase 53%, merasa “lama” 5 pasien dengan presentase 5%, hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu sudah sejalan dengan teori penelitian Nugroho (2017) di RS Santa Clara Madiun didapatkan 37 responden (52,9%) telah sesuai standar pelayanan (>60 menit) dan lebih dari standar pelayanan sebanyak 33 responden (47,1%).

Berdasarkan dari analisis peneliti waktu tunggu pada Puskesmas Bareng faktor yang sudah di sebutkan dalam teori Yeni (2014), salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu, disebabkan oleh kinerja tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan kurang baik apabila pelayanan dengan antri yang lama, penyakit tidak kunjung sembuh maupun petugas.

Peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu pasien sudah sesuai dengan standart dan SOP yang berlaku pada Puskesmas Bareng yang dimana hal ini harus terus di pertahankan agar pasien merasa puas ketika berkunjung sehingga pasien berpeluang untuk memilih kembali berobat ke rumah sakit yang sama suatu hari nanti.

4.3.3 Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bareng

Berdasarkan tabel 4.8 Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di di Puskesmas Bareng diperoleh dari perhitungan uji statistic dengan chi square dengan nilai sig 0,001, maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya waktu tunggu pasien mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bareng Malang.

Berdasarkan dari analisis peneliti waktu tunggu pada Puskesmas Bareng yang sejalan dengan teori Yeni (2014), salah satu faktor yang mempengaruhi lambatnya waktu tunggu pelayanan rawat jalan, disebabkan oleh kinerja tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Jika waktu tunggu pasien lama, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan kurang baik apabila pelayanan dengan antri yang lama, penyakit tidak kunjung sembuh maupun petugas.

Kegiatan wawancara dan observasi, peneliti waktu tunggu sudah memenuhi standart, baik pasien lama maupun baru, akan tetapi beberapa pasien menyatakan bahwa waktu tunggu pada Puskesmas Bareng mengakibatkan antrian yang terlalu panjang, meskipun begitu banyak pasien yang merasakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Bareng Malang.