

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Deskriptif

5.1.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, pada tanggal 18 November – 28 November 2024. Responden penelitian ini ialah 100 orang dari masyarakat yang menggunakan layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi pengambilan sampel atau jumlah responden didasarkan pada teori Slovin. Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir responden.

5.1.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Adapun dapat dilihat sebagai berikut :

A. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini:

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024.

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 57 orang (57%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 43 orang (43%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien yang datang ke Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi didominasi oleh perempuan, dengan jumlah yang secara signifikan lebih banyak dibandingkan laki-laki.

B. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia sebagai berikut :

Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden		
Usia	Jumlah	Persentase
10 Tahun-18 Tahun	6	6%
19 Tahun-59 Tahun	78	78%
60 Tahun>	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari tabel diatas jarak usia mengikuti pedoman kemenkes, 10-18 tahun usia remaja, 19-59 tahun usia dewasa, dan 60> tahun usia lansia. Berdasarkan tabel di atas dengan total 100 responden, kelompok usia terbanyak adalah 19–59 tahun sebanyak 78 orang, sedangkan kelompok usia terendah adalah 10–18 tahun sebanyak 6 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kelompok usia 19–59 tahun merupakan kelompok yang paling dominan dan kemungkinan paling kritis dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di Puskesmas Putri Ayu.

C. Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan sebagai berikut :

Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden		
Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	6	6%
SMP	16	16%
SMA	27	27%
DIII	12	12%
D IV/S1	32	32%
S2	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dengan total 100 responden, tingkat pendidikan tertinggi responden adalah DIV/S1 sebanyak 32 orang, sedangkan tingkat pendidikan terendah adalah SD, yaitu sebanyak 6 orang.

D. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden		
Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	11	11.00%
Wirausaha	15	15.00%
Buruh/Petani	12	12.00%
Pegawai Swasta	12	12.00%
Pelajar/mahasiswa	15	15.00%
Lainnya	35	35.00%
Total	100	100.00%

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dengan total 100 responden, kategori pekerjaan responden terbanyak adalah “Lainnya” sebanyak 35 orang, sedangkan kategori pekerjaan terendah adalah PNS/TNI/POLRI yang berjumlah 11 orang.

5.2 Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi diukur menggunakan 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran ini memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Berikut merupakan penyajian data dari 9 indikator tersebut :

Tabel 5. 5
Nilai Rata-rata Per Unsur Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan
Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

No.	Unsur Pelayanan	Butir Pertanyaan	Nilai Total	NRR Per Responden	NRR Per Unsur
1.	Persyaratan	1	326	3,26	3,23
		2	325	3,25	
		3	319	3,19	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4	312	3,12	3,18
		5	328	3,28	
		6	313	3,13	
3		7	294	2,94	2,97

No.	Unsur Pelayanan	Butir Pertanyaan	Nilai Total	NRR Per Responden	NRR Per Unsur
	Waktu Penyelesaian	8	295	2,95	
		9	301	3,01	
4	Biaya/Tarif	10	320	3,20	3,18
		11	316	3,16	
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	12	313	3,13	3,09
		13	305	3,05	
6	Kompetensi Pelaksana	14	325	3,25	3,23
		15	322	3,22	
		16	321	3,21	
7	Perilaku Pelaksana	17	308	3,08	3,15
		18	322	3,22	
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	19	300	3	2,96
		20	297	2,97	
		21	290	2,90	
9	Sarana dan Prasarana	22	248	2,48	2,93
		23	304	3,04	
		24	309	3,09	
		25	311	3,11	

Sumber : Data diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat bahwa masih ada beberapa nilai rata-rata per unsur pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi yang dibawah 3, yaitu waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan sarana dan prasarana. Namun nilai ini masih dikategorikan baik berdasarkan keputusan penilaian tanggapan responden.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang, nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, seperti berikut ini:

Tabel 5. 6
Nilai Rata-rata tertimbang Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur x 0,11	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,23 x 0,11	0,36
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18 x 0,11	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,97 x 0,11	0,33
4	Biaya/Tarif	3,18 x 0,11	0,35

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,09 x 0,11	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,23 x 0,11	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,15 x 0,11	0,35
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,96 x 0,11	0,33
9	Sarana dan Prasarana	2,93 x 0,11	0,32
Jumlah NRR IKM Tertimbang			3,09
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25			77,25

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5.6, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan dengan nilai konversi 25 menghasilkan angka sebesar 77,25. Nilai ini masuk dalam kategori mutu pelayanan B, yang berarti mutu pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi berada pada kategori Puas.

Tabel 5. 7
Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

NO.	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	Nilai Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,23	80,75	Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	79,5	Puas
3	Waktu Penyelesaian	2,97	74,25	Kurang Puas
4	Biaya/Tarif	3,18	79,5	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,09	77,25	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	3,23	80,75	Puas
7	Perilaku Pelaksana	3,15	78,75	Puas
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	2,96	74	Kurang Puas
9	Sarana dan Prasarana	2,93	73,25	Kurang Puas

Sumber : Data Diolah, 2024

Dari tabel 5,7 dapat dilihat bahwa ada beberapa unsur dari layanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi yang masih belum memuaskan pengguna layanan, diantaranya adalah waktu penyelesaian, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana dimana nilai IKM masih dibawah 77,25.

Sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas layanan Puskesmas Putri Ayu kota Jambi sudah memuaskan karena nilai IKM diatas 77,25, dengan unsur yang

memiliki nilai IKM tertinggi ialah unsur persyaratan, dan unsur kompetensi pelaksana.

5.3 Pembahasan

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi, yang diukur melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil analisis, pelayanan di Puskesmas berada pada tingkat baik, ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar 77,25 dari 9 indikator yang diukur. Unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah persyaratan dan kompetensi pelaksana pelayanan dengan skor 80,75, sementara unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana, yang memperoleh nilai 73,25.

Penelitian ini juga didukung penelitian terdahulu oleh (Lestari, Roslan, & Saputra, 2024) yang menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Pasir Putih berada pada kategori “Baik”. Penelitian selanjutnya oleh (Norrahipi et al., 2024), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Birayang tergolong “Baik”, dan penelitian lain oleh (Salakory, Matulessy, & Sillehu, 2024) hasil survei menunjukkan bahwa kinerja layanan pada Puskesmas Sanggeng “Baik”.

Berdasarkan hasil analisis data, selanjutnya akan dibahas setiap unsur IKM untuk melihat kelebihan dan kekurangan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi.

a. Persyaratan Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Persyaratan Pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, persyaratan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi telah memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap jenis layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,75, yang tergolong dalam kategori “puas”. Dengan nilai tertinggi rata-rata pada pernyataan 1 sebesar 3,26 berada pada kategori “sangat puas” dan nilai rata-rata pada pernyataan 3 sebesar 3,19 berada pada kategori “puas”.

Penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai baik. Berarti unsur persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan pada puskesmas sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, terutama dalam memberikan informasi persyaratan yang jelas, dan berkas persyaratan yang tidak menyulitkan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek tersebut selaras dengan jenis pelayanan yang diinginkan, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 79,5 yang termasuk dalam kategori “puas”.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa unsur-unsur prosedural yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya dalam hal penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur, serta alur pendaftaran yang mudah dipahami dan tidak membingungkan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal kecepatan dan efisiensi. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek waktu penyelesaian sebesar 74,25, yang masuk dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah ambang batas 77,25. Dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 3 responden memilih 19 tidak setuju.

Pembahasan di atas mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. Masyarakat menilai bahwa durasi pelayanan masih tergolong lama, terutama pada tahap pendaftaran dan proses administrasi, yang dianggap belum efisien dan memerlukan waktu lebih cepat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek biaya pelayanan sebesar 79,5, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa biaya yang dikenakan telah sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, masyarakat juga merasa mendapatkan informasi yang jelas dan rinci terkait biaya pelayanan.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Spesifikasi produk dan jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek tersebut yang mencapai 77,25, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 2 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa spesifikasi produk dan jenis pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa puskesmas telah menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui hasil penelitian yang mencatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,75, yang termasuk dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa tenaga paramedis yang bertugas menunjukkan keterampilan, ketelitian, dan

kecermatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, para pelaksana dinilai responsif serta telah menjalankan tugas sesuai dengan bidang keahliannya.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan melalui hasil penelitian yang mencatat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,75, yang tergolong dalam kategori “puas” dengan jumlah 71 responden memilih setuju, dan 1 responden memilih sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi tergolong baik. Masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan bersikap sopan, ramah, dan melayani dengan senyum. Selain itu, mereka juga dinilai memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan status sosial masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari hasil penelitian yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74, yang termasuk dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah standar nilai sebesar 77,25. Dengan jumlah 72 responden memilih setuju, dan 16 responden memilih tidak setuju.

Pembahasan di atas mengindikasikan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dalam hal penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Masyarakat menilai bahwa respon petugas terhadap pengaduan masih kurang cepat, serta saran dan masukan yang disampaikan belum ditindaklanjuti secara optimal.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya mendukung jenis pelayanan yang diinginkan oleh

masyarakat. Hal ini tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada aspek sarana dan prasarana sebesar 73,25, yang tergolong dalam kategori “kurang puas” karena berada di bawah standar nilai 77,25. Dengan jumlah 42 responden memilih setuju, dan 40 responden memilih tidak setuju.

Pembahasan di atas menunjukkan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi dalam aspek sarana dan prasarana. Salah satu hal yang paling disoroti adalah keterbatasan fasilitas yang tersedia, khususnya terkait dengan ketersediaan lahan parkir yang dinilai masih kurang memadai.

BAB VI