

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Puskesmas Panumbangan

1. Profil wilayah Puskesmas Panumbangan

Wilayah kerja puskesmas panumbangan memiliki luas 1.615,83 Ha, yang letak astronomisnya berada pada 108.2001834088012 Bujur Timur dan 7.159273325491568 Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Utara berbatasan dengan Sindangherang
- b. Selatan berbatasan dengan Kecamatan Cihaurbeuti
- c. Timur berbatasan dengan Gubung Syawal
- d. Barat berbatasan dengan Kabupaten Tasikmalaya

Jumlah penduduk wilayah kerja Puskesmas Panumbangan pada tahun 2023 adalah sebanyak 28.219 jiwa. Secara administratif wilayah kerja Puskesmas Panumbangan terdiri dari 1 kecamatan, 6 desa/kelurahan, 71 RW dan 182 RT.

2. Tenaga Kesehatan di Puskesmas Panumbangan

Sebaran tenaga kesehatan di sarana pelayanan wilayah kerja Puskesmas Panumbangan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tenaga kesehatan di sarana pelayanan wilayah kerja Puskesmas Panumbangan

No	Tenaga Kesehatan	Jenis Fasilitas Kesehatan			Jumlah
		Puskesmas	Pustu	Poskesdes	
1.	Dokter Spesialis	0			0
2.	Dokter Umum	2			2
3.	Dokter Gigi	1			1
4.	Bidan	15		5	20
5.	Perawat	19			19
6.	Perawat Gigi	2			2
7.	Tenaga Kefarmasian	2			2
8.	Kesehatan Masyarakat	2			2
9.	Kesehatan Lingkungan	1			1
10.	Nutritionist	1			1
11.	Fisioterapi	0			0
12.	Analisis Kesehatan	2			2
Jumlah		47		5	52

Sumber: Profil Puskesmas Panumbangan 2023

Berdasarkan tabel 4.1, tenaga kesehatan tersebar di berbagai fasilitas kesehatan dengan proporsi tenaga di puskesmas 88,64%, Puskesmas Pembantu 0%, dan Poskesdes sebanyak 11,36%. Jika dilihat dari rasio jumlah tenaga kesehatan terhadap jumlah penduduk wilayah kerja 144,9, maka pada tahun 2023 rasio dokter spesialis dan umum sebesar 6,6 per 100.000 penduduk, sedangkan rasio bidan per 100.000 penduduk sebesar 46,1 dan rasio perawat sebesar 59,28 per 100.000 penduduk.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

Gambaran mengenai responden dalam penelitian ini diperoleh data diri responden. Data yang diperoleh bersumber dari kuesioner yang diberikan kepada 81 responden di Puskesmas Panumbangan dan sesuai dengan kriteria inklusi dalam penelitian ini. Data diri terdiri dari jenis kelamin dan umur dari responden, yaitu sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	27	33,3
2	Perempuan	54	66,7
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.2, menyatakan bahwa karakteristik responden yang diambil berdasarkan jenis kelamin dari 81 orang dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan perempuan, sebagian besar responden adalah perempuan. Hal tersebut bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian ini di Puskesmas Panumbangan, pasien yang datang untuk berobat lebih banyak perempuan.

b. Umur

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di Puskesmas
Panumbangan Tahun 2024

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	<20	1	1,2
2	21-30	14	17,2
3	31-40	12	14,8
4	41-50	33	40,7
5	51-60	16	19,8
6	>60	5	6,3
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur, sebagian besar responden memiliki umur berkisar antara 41-50 tahun.

2. Analisis Univariat Penelitian

a. Dimensi *Tangible* (bukti langsung)

Berikut adalah gambaran dimensi *Tangible* (Bukti langsung) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Tangible* (bukti langsung) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024.

No	Pernyataan	Frekuensi (%)				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi memadai	0 (0,0)	0 (0,0)	5 (6,2)	46 (56,8)	30 (37)
2	Petugas berpenampilan rapi dan menarik	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,2)	50 (61,8)	30 (37)

3	Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman bagi para pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	38 (47)	43 (53)
4	Lokasi puskesmas yang mudah dijangkau oleh masyarakat	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	26 (32)	55 (68)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) sebagian besar sangat setuju dengan pernyataan lokasi puskesmas yang mudah dijangkau.

Setelah pemberian skor dan kategorisasi seluruh skor jawaban maka dapat dideskripsikan berdasarkan bukti langsung (*tangible*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi bukti langsung (*Tangible*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	77	95
2	Kurang	4	5
3	Buruk	0	0
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa aspek pada dimensi bukti langsung (*tangible*), sebagian besar responden menilainya termasuk kategori baik.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berikut adalah gambaran dimensi *Reliability* (Kehandalan) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan:

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024.

No	Pernyataan	Frekuensi (%)				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	49 (60,5)	32 (39,5)
2	Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat	0 (0,0)	1 (1,2)	11 (13,6)	46 (56,8)	23 (28,4)
3	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	59 (72,9)	22 (27,1)
4	Kemudahan layanan informasi puskesmas	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (3,7)	59 (72,9)	19 (23,4)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) sebagian besar setuju dengan pernyataan petugas tanggap terhadap keluhan pasien dan pernyataan kemudahan layanan informasi puskesmas.

Setelah pemberian skor dan kategorisasi seluruh skor jawaban maka dapat dideskripsikan berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi
Kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	68	84
2	Kurang	13	16
3	Buruk	0	0
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa aspek pada dimensi Kehandalan (*Reliability*), sebagian besar responden menilainya termasuk kategori baik.

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berikut adalah gambaran dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan:

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi
Responsiveness (Daya Tanggap) di Puskesmas Panumbangan Tahun
2024.

No	Pernyataan	Frekuensi (%)				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (3,7)	47 (58)	31 (38,3)
2	Pelayanan puskesmas yang mudah dan tidak berbelit-belit	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (3,7)	52 (64,2)	26 (32,1)
3	Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	51 (63)	30 (37)
4	Petugas medis memberi penjelasan tentang penyakit kepada pasien dengan baik	0 (0,0)	1 (1,2)	1 (1,2)	51 (63,3)	27 (33,3)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) sebagian besar setuju dengan pernyataan pelayanan puskesmas yang mudah dan tidak berbeli-belit.

Setelah pemberian skor dan kategorisasi seluruh skor jawaban maka dapat dideskripsikan berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Panumbangan
Tahun 2024

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	72	88,9
2	Kurang	9	11,1
3	Buruk	0	0
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa aspek pada dimensi Kehandalan (*Reliability*), sebagian besar responden menilainya termasuk kategori baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berikut adalah gambaran dimensi *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024.

No	Pernyataan	Frekuensi (%)				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Puskesmas didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	50 (61,7)	31 (38,3)
2	Petugas mampu memberikan pengobatan yang tepat bagi setiap pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	54 (66,7)	27 (33,3)
3	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada setiap pasien	0 (0,0)	2 (2,5)	6 (7,4)	42 (50,6)	31 (38,3)
4	Pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Panumbangan	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	55 (68)	26 (32)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada aspek dimensi Assurance (jaminan) sebagian besar setuju dengan pernyataan Pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Panumbangan.

Setelah pemberian skor dan kategorisasi seluruh skor jawaban maka dapat dideskripsikan berdasarkan Jaminan (*Assurance*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi
Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	73	90,1
2	Kurang	8	9,9
3	Buruk	0	0
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa aspek pada dimensi Jaminan (*Assurance*), sebagian besar responden menilainya termasuk kategori baik.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Berikut adalah gambaran dimensi *Emphaty* (empati) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Panumbangan:

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden berdasarkan Dimensi Empati
(*Emphaty*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024.

No	Pernyataan	Frekuensi (%)				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas bersikap adil dan tidak membedakan setiap pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (1,2)	56 (69,2)	24 (29,6)
2	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	8 (9,9)	53 (65,4)	20 (24,7)
3	Petugas mampu mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan setiap pasien	0 (0,0)	0 (0,0)	3 (3,7)	55 (67,9)	23 (28,4)
4	Puskesmas beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga pasien dapat terlayani dengan baik	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	59 (72,9)	22 (27,1)

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada dimensi *Emphaty* (empati) sebagian besar setuju dengan pernyataan Puskesmas beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga pasien dapat terlayani dengan baik.

Setelah pemberian skor dan kategorisasi seluruh skor jawaban maka dapat dideskripsikan berdasarkan Empati (*Emphaty*) yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi Empati (*Emphaty*) di Puskesmas Panumbangan Tahun 2024

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	69	85,2
2	Kurang	12	14,8
3	Buruk	0	0
Jumlah		81	100

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa aspek pada dimensi Empati (*Emphaty*), sebagian besar responden menilainya termasuk kategori baik.