

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Karakteristik Responden**

Kuesioner penelitian ini diberikan kepada pasien Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan, sebanyak 78 responden didapat dari rata-rata pasien berkunjung dalam sehari. Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang dan laki-laki sebanyak 28 orang. Mayoritas memiliki usia antara 31 – 40 tahun sebanyak 29 orang dan juga usia antara 20 -25 tahun sebanyak 28 orang. Serta mayoritas memiliki tingkat Pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 36 orang, lalu mayoritas memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 30 orang dan sebagai pegawai swasta sebanyak 17 orang.

#### **5.2 Kinerja Pegawai Pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan**

Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja ataupun hasil kerja dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk menganalisis kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan, yaitu sebagai berikut:

##### **5.2.1 Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator kualitas pelayanan lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan Setuju (S) dengan presentase 50.6%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 25,6%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 18,9%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 4,8%. Hasil ini menunjukkan jika cukup banyak masyarakat yang merasa bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan memuaskan sehingga dapat menjadi standar kerja pegawai Puskesmas Jurangmangu.

### **5.1.1 Komunikasi**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator komunikasi lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan Setuju (SS) dengan presentase 45,2%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 41,0%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 10,3%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 0,9%. Dalam hal ini rata-rata presentase dengan penilaian rata-rata tertinggi yaitu Setuju (S) sebesar 45,2% dan rata-rata penilaian terendah Tidak Setuju (TS) sebesar 0,9% diperoleh hasil sebesar 46,1% atau cukup baik. Hasil ini menunjukkan jika cukup banyak masyarakat yang merasa kemampuan pegawai dalam berkomunikasi kepada pasien di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan berjalan optimal. Karena komunikasi yang sangat baik akan menciptakan kesinambungan antar komunikan sehingga meminimalisir kesalahan informasi yang diberikan pegawai ataupun pesan yang diterima oleh pasien.

### **5.1.2 Kecepatan**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator kecepatan kerja lebih banyak responden yang ragu-ragu. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 41,4%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 29,7%, tanggapan Setuju (S) dengan presentase 22,4%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 6,4%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa ragu-ragu terhadap kecepatan kerja pegawai dalam pelayanan kesehatan, dimana kecepatan kerja pegawai yang diukur dengan tingkat waktu sehingga pegawai di tuntutan untuk bekerja dengan cepat untuk mencapai kepuasan masyarakat dan peningkatan kerja pegawai itu sendiri.

### **5.1.3 Kemampuan**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator kemampuan kerja lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan setuju (S) dengan presentase 55,1%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 37,1%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 7,6%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa kemampuan kerja pegawai berjalan baik, dimana pegawai mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan kesehatan tanpa meninggalkan norma ataupun aturan yang telah ditentukan sehingga tidak mengalami tumpang tindih antar pegawai lainnya.

### **5.1.4 Penyelesaian Masalah**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator penyelesaian masalah lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan setuju (S) dengan presentase 36,8%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 18,9%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 7,6% dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan presentase 3,5%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa penyelesaian masalah berjalan baik, dimana pegawai mampu menjawab ataupun memberikan solusi kepada pasien terkait pertanyaan-pertanyaan yang diberikan sehingga tidak terjadi kemandulan pekerjaan.

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 78 responden Puskesmas Jurangmangu mengenai variabel kinerja pegawai menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan dalam kondisi baik atau efektif. Kondisi ini dapat dilihat dari 19 item pernyataan yang diperoleh dari nilai rata-rata indikator kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu yaitu sebesar 3,8 atau dalam kondisi baik.

Adapun nilai rata-rata paling besar dari variabel kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu terdapat pada pernyataan nomor 5 indikator komunikasi dengan nilai rata-rata 4,56 pada pernyataan “Dokter selalu menanyakan keluhan pasien”. Sedangkan nilai rata-rata yang paling kecil terdapat pada nomor 18

indikator penyelesaian masalah dengan nilai rata-rata 3,06 pada pernyataan “Pelayanan pengaduan pasien segera diatasi”

Kondisi ini sekaligus menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Jurangmangu sudah berjalan dengan baik atau efektif. Adapun hal-hal yang masih perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai menyangkut kemampuan pegawai untuk segera mengatasi pelayanan pengaduan pasien.

## **5.2 Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan**

Indikator yang dipergunakan untuk menganalisis kepuasan masyarakat yaitu keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan profesionalisme pelayanan. Masing-masing indikator dapat dilihat sebagai berikut:

### **5.2.1 Keberadaan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator keberadaan pelayanan lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan setuju (S) dengan presentase 63,7%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 9,6%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 21,8%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 4,8%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa keberadaan pelayanan pegawai beroptimal baik, dimana pasien mendapatkan kontak langsung dengan pegawai sehingga menimbulkan rasa kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

### **5.2.2 Ketanggapan Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata presentase indikator ketanggapan pelayanan lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan setuju (S) dengan presentase 44,8%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 30,4%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 20,2%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 4,5%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa ketanggapan pelayanan berjalan baik, dimana pegawai dalam melakukan

pekerjaan bereaksi cepat dan tanggap terhadap pasien yang membutuhkan bantuan ataupun merespon dengan baik dalam menanggapi complain masyarakat.

### **5.2.3 Jangka Waktu Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata presentase indikator jangka waktu pelayanan lebih banyak responden yang setuju. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan setuju (S) dengan presentase 38,1%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 31,0%, tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 27,5%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 2,8% dan tanggapan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan presentase 0,3%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa jangka waktu pelayanan berjalan baik, dimana pegawai melakukan pekerjaan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga pasien tidak harus menunggu lama dan pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik.

### **5.2.4 Profesionalisme Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata presentase indikator profesionalisme pelayanan lebih banyak responden yang ragu-ragu. Keseluruhan responden di dominasi oleh tanggapan Ragu-Ragu (RR) dengan presentase 39,1%, tanggapan Sangat Setuju (SS) dengan presentase 22,5%, tanggapan Setuju (S) dengan presentase 31,7%, sedangkan tanggapan Tidak Setuju (TS) dengan presentase 6,4% dan tanggapan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan presentase 3,2%. Hal ini menunjukkan jika cukup banyak pasien yang merasa profesionalisme pelayanan pada pegawai Puskesmas Jurangmangu masih belum berjalan dengan optimal, dimana pegawai masih perlu menerapkan sikap dan gaya profesional dalam menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 78 masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan mengenai variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu sudah baik. Kondisi ini dapat dilihat dari 16 item

pernyataan yang diperoleh dari 4 indikator kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu yaitu sebesar 3,86 atau dalam kondisi baik.

Adapaun nilai rata-rata paling besar dari variabel kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu terdapat pada pernyataan nomor 8, indikator ketanggapan pelayanan dengan nilai rata-rata 4,36 pada pernyataan “Petugas merespons baik dalam menanggapi complain pasien”. Sedangkan nilai rata-rata yang paling kecil ada pada pernyataan nomor 16, indikator profesionalisme pelayanan dengan nilai rata-rata 3,40 pada pernyataan “Petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien”.

Kondisi ini sekaligus menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu berjalan dengan baik atau efektif. Namun masih ada hal-hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Jurangmangu yaitu menyangkut ketersediaan petugas dalam menerima kritik dan saran dari pasien.

### **5.3 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan**

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, yaitu sebanyak 78 data, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows ver. 26.0*. Pada uji hipotesis diketahui variabel bebas yang diuji yaitu variabel kinerja pegawai dan variabel terikat kepuasan masyarakat.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu Kota Tangerang Selatan. Hal ini terbukti dengan hasil uji t, dimana nilai  $t_{hitung}$  sebesar 31,171 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) dengan *degree of freedom* ( $df$ ) = 76 adalah 1,66515. Sehingga  $t_{hitung}$  (31,171) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,66515) atau ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) pada taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dengan dimensi: 1. Kualitas pelayanan, 2. Komunikasi, 3. Kecepatan, 4. Kemampuan, dan 5. Penyelesaian masalah berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat dengan dimensi 1. Keberadaan pelayanan, 2. Ketanggapan pelayanan, 3. jangka waktu pelayanan, 4. Profesionalisme pelayanan di Puskesmas Jurangmangu.

Penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan penelitian juga selaras dengan hasil penelitian ini. Penelitian Noberta Feri dan Noora Fithriana (2019) ISSN : *ISSN2442-6962* dengan judul “Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat berpengaruh langsung ke kepuasan masyarakat.

Persamaan regresi yang didapat yaitu :  $\hat{Y} = 1,019 + 0,840 (X)$ . Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa semakin baik kinerja pegawai maka akan semakin meningkat pula kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu. Berkaitan dengan upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu maka aspek kinerja pegawai harus menjadi perhatian semua pegawai di Puskesmas Jurangmangu.

Besarnya kontribusi kinerja pegawai terhadap perubahan kepuasan masyarakat di Puskesmas Jurangmangu sebesar 93%. Adapun sisanya, yaitu sebesar 7%, merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan di Puskesmas Jurangmangu faktor kinerja pegawai sangat besar memberi kontribusi terhadap kepuasan masyarakat.