

BAB 5

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Letak Geografis peneliti adalah Puskesmas Siriwo mempunyai wilayah kerja di sebagian Kecamatan Siriwo yang membawahi dua desa yaitu Desa Unipo dan Desa Aibore. dengan luas wilayah 1.470,20 Km² dan mencakup 11 dusun. Kondisi geografis berupa dataran tinggi dengan ketinggian 1.100 m dari permukaan laut yang merupakan tanah perbukitan perkebunan dan pekarangan sehingga tidak mudah dijangkau dengan kendaraan mobil atau pun motor sampai ke dusun yang lain.

Batas wilayah kerja Puskesmas Siriwo, yaitu:

Sebelah Utara	: Kecamatan DIPA, Puskesmas Dikia
Sebelah Selatan	: Distrik Makimi dan Napan
Sebelah Timur	: Puskesmas Diyaikunu Desa Epomani
Sebelah Barat	: Distrik Uwapa, Puskesmas Uwapa

Untuk mencapai Kecamatan Siriwo menggunakan jalan darat menggunakan mobil dengan waktu tempu 3 jam perjalanan yang sangat ekstrem dengan biaya berkisar antara 200 ribu sedangkan menggunakan sepeda motor sangat berkisar antara 600 ribu sampai dengan 1 juta rupiah. Jika musim hujan kondisi jalan rusak terkadang longsor yang menyebabkan terputusnya jalan. Puskesmas Siriwo telah terakreditasi pada tahun 2023 dengan tipe Akreditasi Dasar yang menunjukkan hasil bahwa puskesmas Siriwo lebih ditingkatkan lagi dari berbagai aspek seperti Mutu pelayanan,

fasilitas kesehatan agar akreditasi dikemudian hari mendapatkan tipe yang lebih diatas tingkat dasar.

- a. Visi : Pusekesmas Siriwo dalam melaksanakan fungsinya yaitu
“masyarakat desa siriwo sehat dan mandiri”
- b. Misi :
 - a. Meningkatkan mutu SDM dan Mutu layanan
 - b. Bersama dengan lintas sektor dalam meningkatkan pemberdayaan masyarakat
 - c. Meningkatkan tata kelola yang profesional, akuntabel, dan memiliki daya saing
- c. Motto : “Kerjaku Ibadahku”
- d. Tata Nilai “ D I N A M I S “
 - 1) Disiplin
Tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Inovatif
Berpikir kreatif menghasilkan gagasan baru untuk mencari pemecahan masalah secara cerdas.
 - 3) Nyaman
Menciptakan suasana tenang, tenteram dan saling menjaga.
 - 4) Amanah
Bertanggungjawab dan dapat dipercaya.
 - 5) Manfaat
Apapun dikerjakan haruslah memberi manfaat bagi semua pihak.

6) Ikhlas

Tulus hati melayani, dapat menerima apa yang ada dengan baik dan mengupayakan yang lebih baik.

7) Semangat

Bekerja dengan penuh semangat. Semangat akan mampu memberikan jalan, pengobat lelah, mematahkan kesulitan dan mengantarkan kita pada tujuan.

5.2 Hasil Penelitian

5.3.1. Data Umum

Karakteristik Responden pada saat melakukan penelitian melalui kuesioner berdasarkan jenis kelamin, usia, frekuensi berobat, dan Pendidikan. Penelitian ini melibatkan 80 responden yang merupakan pasien di Puskesmas Siriwo Kabupaten Nabire. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, umur, frekuensi berobat, dan tingkat pendidikan. Gambaran tersebut diperlukan untuk memberikan konteks terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

Tabel 5. 1. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	39	48.8%
Perempuan	41	51.2%
Total	80	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 41 orang (51,2%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang (48,8%). Perbedaan proporsi tersebut relatif kecil sehingga dapat menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Siriwo dimanfaatkan hampir secara seimbang oleh laki-laki maupun perempuan. Meskipun demikian, jumlah perempuan yang sedikit lebih tinggi menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan, baik untuk kebutuhan dirinya maupun anggota keluarga.

Tabel 5. 2. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
10-30 tahun	36	45.0%
31-40 tahun	26	32.5%
>40 tahun	18	22.3%
Total	80	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Jika ditinjau dari kelompok umur, responden terbanyak berada pada rentang usia 10–30 tahun, yaitu sebanyak 36 orang (45,0%). Kelompok usia 31–40 tahun berjumlah 26 orang (32,5%), sedangkan responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 18 orang (22,5%).

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan kesehatan masih berada pada kelompok usia produktif. Kelompok usia ini umumnya memiliki mobilitas yang tinggi sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan yang cepat, mudah diakses, dan berkualitas.

Tabel 5. 3. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan frekuensi berobat

Frekuensi berobat	Frekuensi	Presentase
1-3 kali	41	51.2%
4-6 kali	26	32.5%
>6 kali	13	16.3%
Total	80	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden melakukan kunjungan sebanyak 1–3 kali, yaitu 41 orang (51,2%). Sebanyak 26 responden (32,5%) tercatat berkunjung 4–6 kali, sedangkan responden yang telah berkunjung lebih dari enam kali berjumlah 13 orang (16,3%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna layanan dengan intensitas kunjungan yang masih relatif rendah hingga sedang.

Tabel 5. 4. Distribusi Frekuensi Data Karakteristik berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
TS	1	1.3%
SD	28	35.0%
SMP	29	36.3%
SMA	18	22.5%
D3	4	5.0%
Total	80	100%

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden paling banyak memiliki pendidikan SMP sebanyak 29 orang (36,3%), diikuti pendidikan SD sebanyak 28 orang (35,0%). Responden dengan pendidikan SMA berjumlah 18 orang (22,5%), pendidikan Diploma III sebanyak 4 orang (5,0%), sedangkan terdapat 1 responden (1,3%) yang tidak pernah menempuh pendidikan formal. Gambaran ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pengguna layanan memiliki tingkat pendidikan dasar hingga menengah, sehingga penyampaian informasi pelayanan kesehatan perlu dilakukan menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

5.3.2. Data Khusus

a. Distribusi Frekuensi Variabel penelitian

Tabel 5. 5. Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan

Variabel	Frekuensi	Presentase
Mutu Pelayanan		
Kurang baik	41	51,2
Cukup baik	23	28,7
Sangat baik	16	20,0

Sumber: Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel 5.5 hasil analisis univariat penilaian mutu pelayanan berada pada kategori kurang baik. Sebanyak 41 responden (51,2%) memberikan penilaian kurang baik, sedangkan 23 responden (28,7%) menilai cukup baik dan hanya 16 responden (20,0%) yang menilai pelayanan sudah baik.

Tabel 5. 6. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Kesehatan

Variabel	Frekuensi	Presentase
Fasilitas Kesehatan		
Tidak baik	44	55,0
Cukup baik	19	23,8
Sangat baik	17	21,3

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel 5.6 hasil analisis univariat fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (55,0%) menyatakan fasilitas kesehatan masih kurang baik. Sementara itu, 19 responden (23,8%) menilai fasilitas berada pada kategori cukup baik dan 17 responden (21,3%) menilai fasilitas sudah baik.

Tabel 5. 7. Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi	Presentase
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	42	52,5
Cukup puas	20	25,0
Sangat puas	18	22,5

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan tabel 5.7 hasil analisis univariat penilaian Kepuasan Pasien responden belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebanyak 42 responden (52,5%) berada pada kategori tidak puas, sedangkan 20 responden (25,0%) menyatakan cukup puas dan hanya 18 responden (22,5%) yang merasa puas.

b. Tabulasi silang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

Tabel 5. 8. Tabulasi silang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

Variabel		Kepuasan Pasien								Chi-Square	Keterangan
		Kurang puas		Cukup puas		Sangat puas		Total			
		n	F	n	F	n	f	n	f		
Mutu Pelayanan	Kurang baik	28	21.5	8	10.3	5	9.2	41	51.25	0,001	Signifikan
	Cukup baik	10	12.1	7	5.8	6	5.2	23	28.75		
	Sangat baik	4	8.4	5	4.0	7	3.6	16	20.00		

Sumber : Data Pengolahan SPSS (2026)

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 41 responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik, sebagian besar, yaitu 28 responden (21,5%), menyatakan kurang puas, sedangkan 8 responden (10,3%) merasa cukup puas, dan hanya 5 responden (9,2%) yang

menyatakan sangat puas. Pada kelompok responden yang menilai mutu pelayanan cukup baik sebanyak 23 orang, terdapat 10 responden (12,1%) yang merasa kurang puas, 7 responden (5,8%) menyatakan cukup puas, dan 6 responden (5,2%) merasa sangat puas. Sementara itu, dari 16 responden yang menilai mutu pelayanan sangat baik, sebanyak 4 responden (8,4%) masih menyatakan kurang puas, 5 responden (4,0%) merasa cukup puas, dan 7 responden (3,6%) menyatakan sangat puas.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Semakin baik mutu pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Tabulasi Silang Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien

Tabel 5. 9. Distribusi silang fasilitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Variabel		Kepuasan Pasien								Chi-Square	Keterangan
		Kurang puas		Cukup puas		Sangat puas		Total			
		n	F	n	F	n	f	n	f		
Fasilitas Kesehatan	Kurang baik	32	23.1	8	11.0	4	9.9	44	55.00	0,000	Signifikan
	Cukup baik	9	10.0	7	4.8	3	4.3	19	23.75		
	Sangat baik	1	8.9	5	4.3	11	3.8	17	21.25		

Sumber : Data Pengolahan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil distribusi data pada tabel 5.9 diatas bahwa hubungan antara fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 44 responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik, sebagian besar, yaitu 32 responden (23,1%), menyatakan kurang puas. Sementara itu, 8 responden (11,0%) merasa cukup puas, dan hanya 4 responden (9,9%) yang menyatakan sangat puas. Pada kelompok responden yang menilai mutu pelayanan cukup baik sebanyak 19 orang, terdapat 9 responden (10,0%) yang merasa kurang puas, 7 responden (4,8%) menyatakan cukup puas, dan 3 responden (4,3%) merasa sangat puas. Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai mutu pelayanan sangat baik sebanyak 17 orang, hanya 1 responden (8,9%) yang menyatakan kurang puas. Adapun 5 responden (4,3%) merasa cukup puas, sedangkan mayoritas, yaitu 11 responden (3,8%), menyatakan sangat puas.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap mutu pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Secara umum, semakin baik mutu pelayanan yang diterima, semakin besar kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- d. Distribusi hubungan variabel penelitian Mutu Pelayanan, Fasilitas Kesehatan dan kepuasan pasien

Tabel 5. 10. Hasil uji Korelasi variabel penelitian Kepuasan pasien, Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan

Variabel	Koefisin Korelasi (r)	P-Value	Interprestasi
Mutu pelayanan dengan fasilitas Kesehatan	0,477	0.000	Signifikan
Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien	0.364	0.001	Signifikan
Fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien	0.546	0.000	Signifikan

Sumber : Pengolahan data SPSS, (2026)

Berdasarkan hasil analisis data tabel 5.10 diatas, analisis bivariat pada penelitian ini dilakukan menggunakan uji korelasi Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman, diperoleh koefisien korelasi antara mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan sebesar 0,477 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang. Artinya, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, cenderung diikuti oleh semakin

baiknya persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia di Puskesmas Siriwo.

Hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,364 dengan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,01$). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan dengan kekuatan hubungan lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien, meskipun tingkat hubungan yang terbentuk masih relatif rendah.

Sementara itu, hubungan antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,546 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan sedang. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas kesehatan yang dirasakan oleh pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, seluruh pasangan variabel memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,01, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara mutu pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien. Di antara ketiga hubungan yang dianalisis, hubungan antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien memiliki koefisien korelasi tertinggi ($r = 0,546$), sehingga dapat diinterpretasikan bahwa fasilitas kesehatan merupakan

variabel yang memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien dibandingkan mutu pelayanan pada analisis bivariat. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien dapat diterima.

- e. Distribusi dominan yang berhubungan dengan Kepuasan pasien

Tabel 5. 11. Hasil uji Ordinal Logistic Regression (PLUM) dominan hubungan Mutu Pelayanan, dan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Siriwo

Variabel	Estimate (B)	Std. Error	Wald	dF	Sig.	Exp (B)
Mutu Pelayanan	0,854	-0,260	-10,79	1	0,001	2,349
Fasilitas Kesehatan	1,241	-0,280	-19,64	1	0,000	3,459

Sumber: Pengelolaan SPSS, (2026)

Hasil analisis tabel 5.11. diatas menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki nilai koefisien estimasi (*Estimate*) sebesar 0,854 dengan arah positif. Nilai uji *Wald* tercatat sebesar 10,790 dengan tingkat signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka secara statistik dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai (*Exp (B)*) atau *Odds Ratio* sebesar 2,349 menunjukkan bahwa pasien yang mempersepsikan mutu pelayanan dalam kategori baik memiliki peluang 2,35 kali lebih tinggi untuk merasa puas terhadap layanan puskesmas dibandingkan pasien yang merasakan mutu pelayanan kurang baik. Variabel

Fasilitas Kesehatan memiliki nilai koefisien estimasi (*Estimate*) sebesar 1,241 berarah positif. Nilai uji *Wald* menunjukkan angka sebesar 19,640 dengan tingkat signifikansi (*Sig.*) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Angka ini membuktikan secara empiris bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai (*Exp (B)*) sebesar 3,459 mengindikasikan bahwa pasien yang menilai fasilitas kesehatan dalam kondisi lengkap dan memadai berpeluang 3,46 kali lebih tinggi untuk merasa puas dibandingkan pasien yang merasakan fasilitas kesehatan kurang memadai. Melalui perbandingan nilai koefisien *Estimate* ($1,241 > 0,854$) dan nilai *Wald* ($19,640 > 10,790$), variabel Fasilitas Kesehatan diidentifikasi sebagai faktor yang memberikan pengaruh paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Siriwo.