

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas pandak II berdiri pada tanggal 1986. Puskesmas pandak II merupakan pecahan dari Puskesmas Pandak I yang pada tahun tersebut dipandak hanya ada satu puskesmas seiring dengan jumlah penduduk yangsemakin banyak maka pemerintah kabupaten bantul kemudian merubah yang dulunya puskesmas pembantu menjadi puskesmas induk dan diberi nama Puskesmas Pandak II dan membawahi dua kelurahan yaitu desa Triharjo dan Caturharjo.

Puskesmas Pandak II terletak diwilayah kecamatan Pandak di jalan Jogja-Srandakan dengan wilayah kerja meliputi 2 desa yaitu Caturharjo dan Triharjo, desa Caturharjo terdiri dari 14 dusun dan desa Triharjo terdiri dari 10 dusun. Secara tipologi 40% merupakan daerah pegunungan dan 60% dataran. Dengan luas wilayah Caturharjo 5,93 dan Triharjo 6,43 dengan kepadatan penduduk Caturharjo 1.745 dan 1.807.

Adapun batas-batas wilayah kerja Puskesmas Pandak II adalah sebagai berikut dibawah ini: Sebelah utara: Desa Wijirejo Kecamatan Pandak, Sebelah timur: Desa Gilingharjo dan Kecamatan Bambanglipuro, sebelah Selatan: Kecamatan Sanden, sebelah Barat : Kecamatan Srandakan.

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan jumlah responden 85 pasien pengguna BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) yang dirawat jalan di Puskesmas Pandak II BantulYogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, karakteristik responden dapat didiskripsikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Pasien

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	39	45.9
	Perempuan	46	54.1
	Total	85	100.0
2.	Pendidikan		
	SD	7	12.9
	SMP	26	32.9
	SMA	29	48.2
	D3	3	1.2
	S1	2	2.4
	Lainnya	2	2.4
	Total	85	100.0
3.	Pekerjaan		
	Pegawai Negeri	4	4.7
	Pegawai Swasta	9	10.6
	Pelajar	4	4.7
	Wiraswasta	18	21.2
	Mahasiswa	1	1.2
	Lainnya	49	57.6
	Total	85	100.0
4.	Peserta BPJS		
	PBI	60	70.6
	Non PBI	25	29.4
	Total	85	100.0

Sumber : Data Primer Diolah, 2017

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan yaitu 46 responden atau 54,1%. Pendidikan responden sebagian besar adalah SMA yaitu 29 responden atau 48,2%. Pekerjaan responden sebagian besar adalah lainnya yaitu 49 responden atau 57,6%. Dan sebagian besar peserta BPJS responden merupakan penerima bantuan iuran (PBI) yaitu sebesar 60 responden atau 70,6%.

b. Analisis Univariat

Hasil analisa univariat bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI)

di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Hasil analisa tersebut disajikan dalam bentuk mean, median, SD, nilai minimal, dan nilai maksimal.

Tabel 4.2
Rerata Kepuasan Pasien Peserta BPJS Antara Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta(n = 85)

Kepuasan Pasien	Mean	Median	SD	CI 95%	Min	Max
PBI	63,95	63,00	4,228	.795- 4.465	56	76
Non PBI	61,32	62,00	2,824	1.062- 4.198	56	66

Sumber : data primer 2017

Berdasarkan hasil analisa univariat tentang kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta diketahui nilai mean lebih tinggi berada pada pasien yang penerima bantuan iuran (PBI) dengan nilai mean 63,95 dengan SD 4,228. Sedangkan, pasien yang non penerima bantuan iuran (PBI) diperoleh nilai mean 61,32 dengan SD 2,824. Berdasarkan perbedaan nilai mean, menunjukkan pasien penerima bantuan iuran (PBI) lebih tinggi tingkat kepuasannya dibandingkan pasien yang membayar iuran BPJS mandiri.

c. Analisis Bivariat

Hasil analisa bivariat bertujuan mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Analisis yang digunakan untuk menguji beda dua mean untuk uji T. Salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah data harus berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas data diperoleh nilai pvalue untuk PBI 0,022 dan yang non PBI 0,123. Ini menunjukkan hasil uji Kolmogorov smirnov $> \alpha$ (0,05) yang berarti data terdistribusi normal sehingga dapat dilakukan analisis menggunakan *T-T est Independent*. Hasil uji dilampirkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3
Perbedaan Rerata Kepuasan Pasien Peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta (n = 85)

Kepuasan Pasien	Mean	SD	SE	P Value	n
PBI	63,95	4,228	0,54	0,003	60
Non PBI	61,32	2,82	0,56		25

Hasil analisis lebih lanjut dapat disimpulkan terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan $Pvalue= 0,003$.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden pada kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dapat diketahui mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 41 responden (51,9%). Pasien wanita lebih teliti dalam menilai kepuasan pelayanan dan lebih mampu mengekspresikan penilaiannya mengenai perilaku orang lain termasuk perilaku perawat dan dokter (Sukei, 2011). Menurut penelitian Rahadi (2010) menunjukkan bahwa dari 100 responden yang di rawat inap, 40% berjenis kelamin laki – laki dan 60% berjenis kelamin perempuan. Begitu juga dengan hasil penelitian Crista (2014) dimana responden jenis kelamin perempuan lebih besar sekitar 60,5% dan dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap sudut pandang mereka akan kualitas pelayanan keperawatan.

Pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA sebanyak 29 responden (48,2%). Menurut Respati (2012) mengatakan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan keperawatan, semakin tinggi

pendidikan pasien, maka semakin tinggi tuntutan pelayanan yang mereka minta. Sauer (2010) dalam penelitiannya menemukan pasien dengan tingkat pendidikan tinggi memiliki harapan yang tinggi pula terhadap pelayanan keperawatan untuk dirinya dan lebih mencari tahu tentang keadaan penyakitnya serta apa saja yang harus dilakukan perawat terhadapnya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agusriansa, Erwin dan Huda (2015) yang meneliti mengenai persepsi pasien preoperatif terhadap perilaku perawat dengan mayoritas responden berpendidikan tinggi, yaitu SMA.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pekerjaan diartikan sebagai sebuah aktivitas yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan sebagai sarana untuk mendapatkan penghasilan sebagai imbalan atas aktivitas yang telah dilakukan. Pekerjaan responden terbanyak adalah lainnya sebanyak 49 responden (57,6%). Pekerjaan lainnya disini kebanyakan adalah ibu rumah tangga (IRT). IRT adalah kelamin wanita, wanita disini lebih teliti atau detail dalam memperhatikan pelayanan yang diinginkan oleh pasien sendiri. Dimana wanita lebih besar dalam menilai tingkat kepuasan dibanding laki-laki (Suciati, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Elliott, M dan Liu, Y. (2010) menyatakan bahwa penghasilan rendah cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima daripada responden yang berpenghasilan tinggi. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Witriasih (2012) menyatakan bahwa pasien yang PBI lebih merasa lebih puas daripada pasien yang non PBI.

Berdasarkan tabel 4.1 karakteristik responden pada kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dapat diketahui mayoritas responden adalah PBI sebanyak 60 responden (70,6%). Penelitian Budiman (2013) menyatakan bahwa perbedaan kepuasan terhadap peserta BPJS yang PBI terhadap Non PBI karena Non PBI merasa lebih banyak membayar iuran BPJS ketimbang PBI sehingga merasa lebih prioritas dalam pelayanan kesehatan. Kebanyakan Rumah Sakit atau Puskesmas menyamaratakan peserta BPJS terhadap PBI dan Non PBI.

2. Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 4.2 hasil analisa univariat tentang kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta diketahui nilai mean lebih tinggi beradapada pasien yang penerima bantuan iuran (PBI) dengan nilai mean 63,95 dengan SD 4,228. Sedangkan, pasien yang non penerima bantuan iuran (Non PBI) diperoleh nilai mean 61,32 dengan SD 2,824. Berdasarkan perbedaan nilai mean, menunjukkan pasien yang penerima bantuan iuran (PBI) lebih tinggi tingkat kepuasannya dibandingkan pasien yang non penerima bantuan iuran (PBI).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum publik yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan sosial. BPJS inimeliputi BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang diciptakan guna melaksanakan program jaminan kesehatan. Pelaksanaan BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 (BPJS Kesehatan, 2013).

Perawatan kesehatan berada dibawah kebutuhan dasar manusia yang menjadi tanggung jawab negara untuk menyediakan fasilitas tersebut dengan biaya minimum dan dengan akses yang mudah (Abro & Jalbani, 2012). Tolakukur yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan layanan yang disediakan difasilitas kesehatan yaitu dengan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat diraih jika pasien atau pelanggan mendapatkan pelayanan menurut apa yang diperlukan dan diinginkan (Singh et al, 2013).

System pelayanan kesehatan juga terlihat tidak begitu baik, protes paradokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) yang bernilai trilliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layanan yang ditetapkan dalam program BPJS, serta pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, fasilitas dan infrastuktur, obat dan biaya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat diwakilkan perbedaannya antara

pasien pengguna BPJS dengan pasien umum. Kelangsungan hidup jangka panjang rumah sakit tergantung pada pasien setia yang berkunjung lagi atau menyarankan pihak lain untuk ke rumah sakit tersebut (Sreenivas & Babu, 2012).

Peserta BPJS merasa lebih lama dalam mendapatkan pelayanan hal ini yang lebih sering diterima peserta BPJS sehingga banyak pasien yang merasa tidak puas apalagi kini BPJS dibagi 2 kelompok antara PBI dan Non PBI hal ini yang terjadinya perbedaan tingkat kepuasan masing-masing kelompok.

Penelitian yang dilakukan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta didapatkan hasil jika perbandingan nilai mean antara PBI sebesar 64,52 sedangkan mean untuk Non PBI adalah 61,32. Dari hasil tersebut sudah dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS yang menerima iuran lebih merasa puas dibanding yang Non PBI karena pasien yang penerima bantuan iuran lebih merasa terbantu dalam setiap bulannya dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama terhadap peserta BPJS yang Non PBI. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien BPJS yang menerima bantuan iuran (PBI) merasa lebih puas dibandingkan pasien peserta BPJS yang Non PBI.

3. Analisis Bivariat

Hasil uji statistik *T-Test Independent* didapatkan p-value 0,003, sehingga hipotesis diterima. Kemudian, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pasien peserta BPJS antara penerima bantuan iuran (PBI) dan non penerima bantuan iuran (PBI) di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang cukup dimana perawat mampu menjalankan tanggung jawabnya tetapi tidak dapat membedakan pelayanan keperawatan kepada pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran dengan pasien Penerima Bantuan Iuran. Sehingga non penerima bantuan iuran tidak merasa puas dalam pelayanan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.

Hasil penelitian ini seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Jon (2010) tentang analisis tingkat kepuasan pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD Pasaman Barat yang menyatakan bahwa mutu

pelayanan rawat inap kelas II lebih baik dari pada mutu pelayanan rawat inap kelas III.

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan merekomendasikan teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang kembali untuk kontrol atau memerlukan pelayanan yang lain. Pelayanan yang memuaskan akan mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi (Hayaza, 2013).

Menurut penelitian dari Octavia et al (2012), perbedaan yang dirasakan pasien dari sebelum dan sesudah adanya program BPJS. Pasien ternyata merasakannya adanya BPJS menjadi lebih tercukupi untuk berobat, karena tidak mengeluarkan biaya lagi. Namun, ada beberapa hal yang masih mengganjal disini adalah pelayanannya yang masih lama. Berkaitan dengan waktu tunggu atau antrian yang masih panjang. Prosedur sistem rujukan yang tidak bisa langsung juga dirasakan masih menyulitkan bagi pasien.

Pasien BPJS biasanya akan lebih lama mengantri karena banyak surat atau perizinan yang harus disetujui (Ikram, 2013). Apalagi pasien BPJS dibagi 2 yaitu penerima bantuan iuran dan non penerima bantuan iuran. Tingkat kepuasan antara 2 kelompok ini pun berbeda karena non penerima bantuan iuran lebih ingin diprioritaskan pelayanannya dibandingkan dengan pasien yang menerima bantuan iuran. PBI dalam pembayaran iuran BPJS disubsidi oleh pemerintah hal ini yang membuat Non PBI lebih merasa mempunyai hak yang lebih karena membayar iuran dengan harga yang sudah disesuaikan. Padahal dalam pelayanan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta peserta BPJS tidak dibeda-bedakan dalam pelayanannya. Hal ini yang membuat tingkat kepuasan pasien BPJS yang PBI lebih merasa puas dibanding pasien yang Non PBI..