

BAB IV

HASIL PENELITIAN

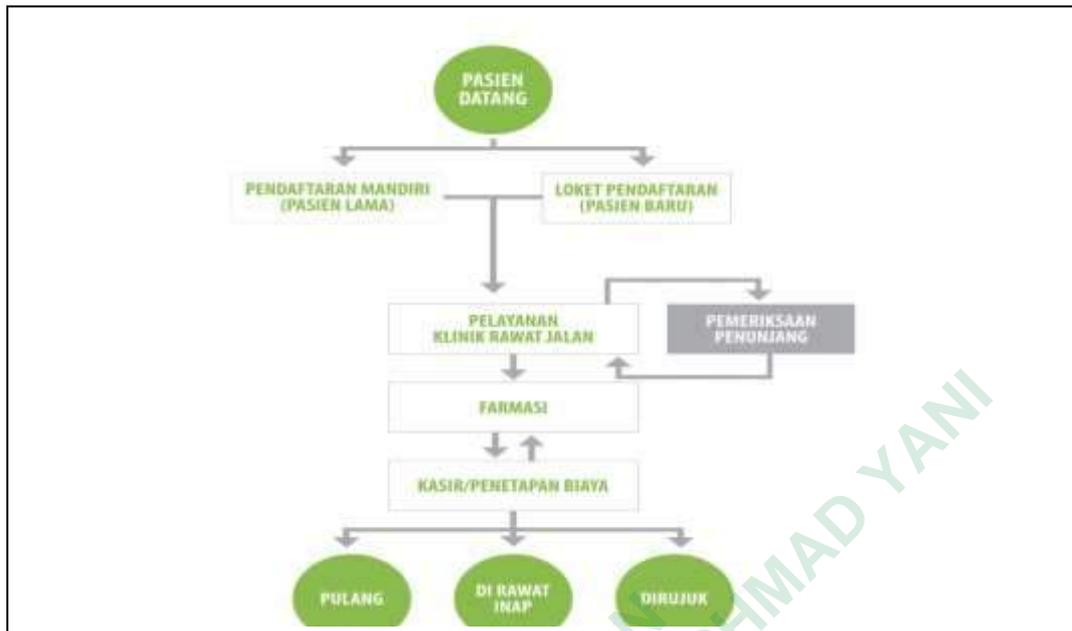
A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi penelitian

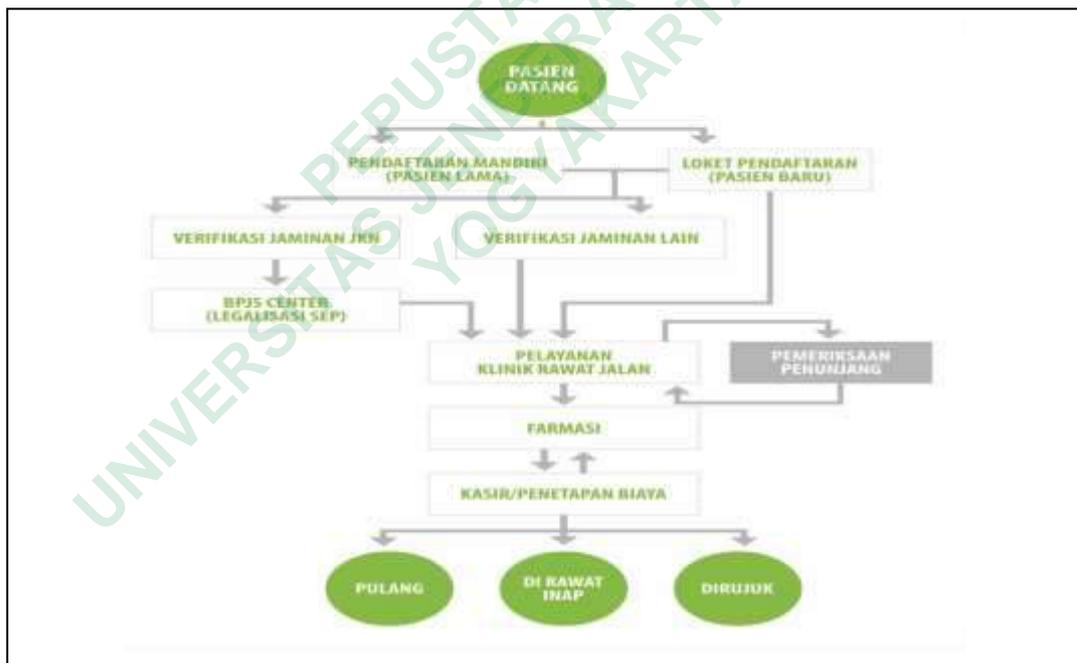
RSUD Kota Yogyakarta merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Yogyakarta yang berada di bagian selatan daerah Yogyakarta. RSUD Kota didirikan diatas tanah seluas lebih dari 27.000 m² dengan luas bangunan lebih dari 16.000 m².

Untuk menjamin pelayanan yang bermutu dan tingginya kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta memiliki 22 layanan klinik rawat jalan yang terdiri dari klinik penyakit dalam, klinik penyakit anak, klinik kebidanan dan kandungan, klinik bedah, klinik mata, klinik THT, klinik gigi dan mulut, klinik kulit dan kelamin, klinik jiwa, klinik syaraf, klinik orthopedi, klinik, urologi, klinik jantung dan pembuluh darah, klinik perjanjian/eksekutif, klinik tumbuh kembang anak, klinik medical check up , klinik mawar untuk TB, klinik melati untuk HIV, pelayanan psikologi, klinik konsultan ginjal dan hipertensi, klinik konsultan bedah digestif dan klinik konsultan bedah onkologi yang beroperasi pada pukul 08.00-12.00.

Alur pelayanan rawat jalan untuk pasien umum di RSUD Kota dimulai dari pendaftaran pasien, setelah itu pasien akan menunggu berkas rekam medis kurang lebih 10-15 menit untuk selanjutnya ke klinik pelayanan rawat jalan dan mengantri kemudian dipanggil sesuai dengan nomor pendaftaran untuk diperiksa selama 15-20 menit , selanjutnya setelah dari klinik pelayanan rawat jalan pasien akan ke farmasi untuk mengambil obat berdasarkan resep dan menuju loket kasir untuk penetapan biaya. Sedangkan untuk pasien JKN, tidak jauh berbeda dengan pasien umum, hanya saja setelah dari loket pendaftaran pasien akan menuju ke BPJS center untuk memverifikasi jaminan.



Gambar 4.1 Alur pelayanan rawat jalan pasien umum di RSUD Kota Yogyakarta



Gambar 4.2 Alur pelayanan rawat jalan pasien berjaminan di RSUD Kota Yogyakarta

RSUD Kota Yogyakarta didukung oleh SDM yang berkualitas dan berkompeten dibidangnya sejumlah 747 orang meliputi : 18 Orang pejabat structural, 42 dokter spesialis, 3 dokter gigi spesialis, 2 dokter gigi, 20 dokter umum, 310 tenaga keperawatan, 162 tenaga kesehatan lain dan 190 staf.

RSUD Kota Yogyakarta telah mendapatkan sertifikasi terkait manajemen mutu ISO 9001: 2008 oleh British Standards Institution (BSI) pada tanggal 24 desember 2015 untuk pelayanan kesehatan di instalasi Gawat Darurat, rawat jalan dan rawat inap. Pada tanggal 12 mei 2016 Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta mendapatkan sertifikasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) versi 2012 dengan predikat Paripurna. Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : Hk.0202/I/1122/2017 Tanggal 20 april 2017 Rumah Saki Umum Daerah Yogyakarta telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Satelit. Serta telah ditunjuk sebagai Rumah Sakit rujukan regional wilayah DIY berdasarkan Keputusan Bina Upaya Kesehatan HK.02.03/0363/2015 tentang penetapan RS rujukan provinsi dan RS Rujukan Regional.

2. Hasil penelitian
 - a. Analisis univariat

- 1) Karakteristik responden

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

Tabel 4.1 distribusi karakteristik responden di RSUD Kota Yogyakarta Juli 2019

Karakteristik	Pasien BPJS		Pasien non BPJS		Σ
	n	%	n	%	
Jenis Kelamin					
Laki-laki	14	38,9	13	36,1	27
Perempuan	22	61,1	23	63,9	45
Total	36	100	36	100	72
Pekerjaan					
PNS	2	5,6	1	2,8	3
Pegawai Swasta	6	16,7	7	19,4	13
Pelajar/Mahasiswa	1	2,8	7	19,4	8
Wiraswasta	8	22,2	7	19,4	15
Lain-lain	19	52,8	14	38,9	33
Total	36	100	36	100	72
Pendidikan					
SD	11	30,6	9	25	20
SMP	4	11,1	4	11,1	8
SMA	12	33,3	8	22,2	20
D3	3	8,3	6	16,7	9
S1	6	16,7	9	25	15
Total	36	100	36	100	72

Sumber: Data primer, 2019.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden perempuan yaitu 61,1% pasien peserta BPJS dan 63,9% pasien non BPJS. Berdasarkan tingkat pendidikannya 33,3% responden peserta BPJS berpendidikan SMA sedangkan mayoritas responden pasien Non BPJS berpendidikan SD (25%) dan S1 (25%). Berdasarkan jenis pekerjaannya, mayoritas responden peserta BPJS adalah Lain-lain (IRT) (52,8%), hal tersebut juga berbanding sama dengan responden non BPJS yaitu 38,9%.

2) Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu: *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Berdasarkan analisis deskriptif, tingkat kepuasan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

Table 4.2 distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Yogyakarta Juli 2019

Tingkat kepuasan	Pasien BPJS		Pasien Non BPJS		Σ
	n	%	n	%	
Puas	35	97,2	35	97,2	70
Cukup puas	1	2,8	1	2,8	2
Total	36	100	36	100	72

Sumber: Data primer 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden peserta BPJS di RSUD Kota Yogyakarta mayoritas puas (97,2%), hal tersebut juga berbanding lurus dengan responden Non BPJS yang mayoritas puas (97,2%) terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Berdasarkan lima dimensi kepuasan, tingkat kepuasan responden BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi

Dimensi kepuasan	Tingkat kepuasan pasien								Σ
	Puas				Cukup puas				
	BPJS		Non BPJS		BPJS		Non BPJS		
	n	%	N	%	n	%	n	%	
<i>Reliability</i>	12	33,3	24	66,7	24	66,7	12	33,3	72
<i>Responsiveness</i>	36	100	36	100	0	0	0	0	72
<i>Assurance</i>	36	100	35	97,2	0	0	1	2,8	72
<i>Empathy</i>	18	50	29	80,6	18	50	7	19,4	72
<i>Tangible</i>	36	100	36	100	0	0	0	0	72

Sumber: Data primer, 2019.

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa 100% responden pasien BPJS menyatakan puas pada tiga dimensi yaitu *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*. Sedangkan pada dimensi *emphaty* dan *reliability* responden pasien BPJS menyatakan cukup puas yaitu 50% pada dimensi *emphaty* dan 66,7% pada dimensi *reliability*.

Sedangkan responden pasien Non BPJS, menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan yaitu 66,7% pada dimensi

reliability, 100% pada dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible*, 97,2% pada dimensi *assurance* dan 80,6% pada dimensi *emphaty*.

b. Analisis bivariate

Analisis bivariate dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS dan non BPJS yang memanfaatkan layanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Analisis penelitian ini berdasar pada uji komparatif dengan uji hipotesis mengacu pada uji *Mann-Whitney*.

1) Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS

Tabel 4.4 hasil uji *U* (Mann Whitney) perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS

Variable Penelitian	p sig (2-tailed)
Tingkat Kepuasan	1,0

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.5, didapatkan nilai *sig p* > 0,05 yaitu 1,0. Hal tersebut membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan Non BPJS di RSUD Kota Yogyakarta.

2) Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan 5 dimensi

Tabel 4.5 hasil uji *U* (Mann Whitney) perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan 5 dimensi

Dimensi Kepuasan	p sig (2-tailed)
<i>Reliability</i>	0,005
<i>Responsiveness</i>	1,0
<i>Assurance</i>	0,317
<i>Emphaty</i>	0,007
<i>Tangible</i>	1,0

Sumber: Data primer, 2019

Perbedaan tingkat kepuasan responden BPJS dan Non BPJS berdasarkan 5 dimensi dapat diketahui dari tabel 4.6 dengan uraian sebagai berikut:

- a. Dimensi *reliability*: nilai *p sig* (2-tailed) pada dimensi *reliability* adalah sebesar 0,005 (< 0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa

terdapat tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS.

- b. Dimensi *responsiveness*: nilai *p sig* (2-tailed) pada dimensi *responsiveness* adalah sebesar 1,0 ($> 0,05$). Hal tersebut membuktikan bahwa tidak terdapat tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* antara pasien BPJS dan Non BPJS.
- c. Dimensi *assurance*: nilai *p sig* (2-tailed) pada dimensi *assurance* adalah sebesar 0,317 ($> 0,05$). Hal tersebut membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS.
- d. Dimensi *emphaty*: nilai *p sig* (2-tailed) pada dimensi *emphaty* adalah sebesar 0,007 ($< 0,05$). Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS.
- e. Dimensi *tangible*: nilai *p sig* (2-tailed) pada dimensi *tangible* adalah sebesar 1,0 ($> 0,05$). Hal tersebut membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS.

B. Pembahasan

1. Karakteristik responden

Responden terbanyak berdasarkan karakteristik jenis kelamin dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 61,1% pasien BPJS dan 63,8% pasien Non BPJS. Sedangkan berdasarkan karakteristik pekerjaan, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah IRT yaitu 52,8% pasien BPJS dan 38,9% pasien Non BPJS. Hal tersebut dikarenakan oleh angka kesakitan pada perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki (Rangkuti, 2017). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2016) yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul” dengan karakteristik

responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 73,3% pasien BPJS dan 67,1% pasien Non BPJS dan sebagian besar pasien BPJS (38,3%) dan 45,1% pasien Non BPJS berprofesi sebagai IRT.

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, mayoritas pasien BPJS berpendidikan SD (30,6%) dan SMA (33,3%). Sedangkan pasien BPJS sebagian besar berpendidikan SD (25%) dan S1 (25%). Menurut Notoatmodjo (2010), tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perilaku kesehatan, pengetahuan akan menyebabkan seseorang berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya tersebut.

2. Tingkat kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden BPJS (97,2%) dan Non BPJS (97,2%) merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di RSUD Kota Yogyakarta dengan nilai p sig (2-tailed) 1,0 yang artinya tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara pasien BPJS dan Non BPJS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggoro (2016) yang berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Bangsal Kelas III RSUD Kraton Pekalongan Tahun 2016” yang menyatakan 69% pasien BPJS dan 82,5% pasien Non BPJS puas terhadap pelayanan di RSUD Kraton dengan nilai p 0,160 yang berarti tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS.

Sedangkan untuk tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi didapatkan hasil:

a. *Reliability*

Dimensi *reliability* merupakan dimensi dengan pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan dan penguasaan tentang uraian kerja sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat (Nursalam, 2014). Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 33,3% pasien BPJS dan 66,7% pasien Non BPJS puas dengan nilai p sig (2-tailed) 0,005. Hal tersebut berarti bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien

BPJS dan Non BPJS. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyanah, Noer'aini, & Utomo (2017) yang berjudul "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 di RSUD DR. H Soewondo Kendal" dengan hasil yang menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan nilai p 0,011.

Pada dimensi ini, kedisiplinan jadwal pelayanan rawat jalan dirasa masih belum optimal oleh pasien BPJS yang dibuktikan berdasarkan skor terendah pada item pertanyaan nomor 3. Sedangkan pasien Non BPJS beranggapan bahwa prosedur penerimaan pasien rawat jalan secara cepat dan tepat dirasakan masih kurang optimal, oleh yang dibuktikan berdasarkan skor terendah pada item pertanyaan nomor 1.

b. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* merupakan kemampuan daya tanggap pelayanan dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi terhadap permasalahan (Nursalam, 2014). Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 100% pasien BPJS dan Non BPJS puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017" dengan hasil 74% pasien BPJS dan 80% pasien Non BPJS menyatakan puas pada dimensi *responsiveness*.

Pada dimensi *responsiveness*, pasien BPJS beranggapan bahwa petugas di RSUD Kota Yogyakarta memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien yang dibuktikan berdasarkan skor tertinggi pada item pertanyaan nomor 6. Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan bahwa petugas di RSUD Kota Yogyakarta memberikan tindakan yang cepat pada saat pasien membutuhkan pertolongan yang dibuktikan berdasarkan skor tertinggi pada item nomor 8.

c. *Assurance*

Dimensi *assurance* merupakan dimensi pelayanan yang mampu memberikan kepastian sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan (Nursalam, 2014). Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 100% pasien BPJS dan 97,2% pasien non BPJS puas terhadap pelayanan yang didapatkan di RSUD Kota Yogyakarta dengan nilai *p sig* (2 tailed) 0,317 yang berarti tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017” dengan hasil 86% pasien BPJS dan 89% pasien Non BPJS puas pada dimensi *assurance*. Berdasarkan skor tertinggi pada dimensi ini, pasien BPJS dan Non BPJS berpendapat bahwa petugas RSUD Kota Yogyakarta Mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien.

d. *Emphaty*

Dimensi *emphaty* merupakan dimensi pelayanan dalam bentuk kemampuan petugas dalam memberikan perhatian, rasa simpatik dan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan (Nursalam, 2014). Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 50% pasien BPJS dan 80,6% pasien Non BPJS puas terhadap pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta dengan nilai *p sig* (2-tailed) 0,007 yang berarti terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara pasien BPJS dan Non BPJS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, Pujianto, & Andayani, (2015) yang berjudul “Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum (Non BPJS)” dengan hasil terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan pada dimensi *emphaty* antara pasien BPJS dan Non BPJS dengan nilai *p* 0,000.

Pada dimensi *empathy*, pasien BPJS dan Non BPJS menyatakan bahwa tidak terjalin komunikasi yang baik antara petugas pelayanan rawat

jalan dan pasien. Hal ini dibuktikan dengan skor terendah pada item pertanyaan nomor 16.

e. *Tangible*

Dimensi *tangible* merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat secara fisik dan pemanfaatan yang dapat dirasakan dalam pelayanan (Nursalam, 2014). Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa 100% pasien BPJS dan 100% pasien non BPJS puas terhadap pelayanan yang didapatkan di RSUD Kota Yogyakarta dengan nilai p sig (2 tailed) 1,0 yang berarti tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien BPJS dan Non BPJS. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2017” dengan hasil yang didapatkan 86% pasien BPJS dan 80% pasien BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan mereka terima pada dimensi *tangible*.

Pada dimensi *tangible*, pasien BPJS beranggapan bahwa penataan ruang rawat jalan yang baik yang dibuktikan berdasarkan skor tertinggi pada item pertanyaan nomor 19. Sedangkan pasien Non BPJS menyatakan bahwa kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan dirasa sudah optimal yang dibuktikan berdasarkan skor tertinggi pada item pertanyaan nomor 18.

C. Keterbatasan penelitian

1. Keterbatasan penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah peneliti kesulitan untuk mencari responden dikarenakan banyaknya penolakan untuk mengisi kuesioner oleh calon responden sehingga peneliti harus mencari calon responden lainnya.

2. Kelemahan penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *quota sampling* sehingga responden dipilih dan cenderung subyektif bagi peneliti.