

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB ini penulis menyajikan hasil penelitian dan pembahasan dari pengumpulan data melalui kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo . Pada tahun 2018 yang diuraikan secara deskriptif sesuai tujuan peneliti.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 23 Juli 2018 dengan responden yang diperoleh sebanyak 48 responden. Peneliti ini menggunakan angket yang sudah paten. Setelah data dikumpulkan dilakukan tabulasi dan analisa untuk memindahkan penelitian kemudian dilakukan analisa penghitungan data demografi dan tingkat pengetahuan menggunakan analisa statistik prosentase.

4.1 Karakteristik Umum Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Dr. Hardjono Jalan Raya Ponorogo – Pacitan. Penelitian dilakukan di Ruang Rawat Inap Mawar lantai 3 dengan jumlah 55 bed Terdiri dari kelas 3. Dengan rata – rata pasien dari bulan Januari sampai Oktober 2017 adalah 320 pasien dan tenaga perawat 14 orang. Dengan 3 jadwal shiff setiap hari yaitu shif pagi dari jam 07.00 – 14.00, shif siang dari jam 14.00 – 21.00, dan shif malam dari jam 21 – 07.00.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini peneliti merasa belum optimal akan hasil yang didapatkan karena masih ada berbagai kekurangan dan keterbatasan diantaranya:

Instrumen penelitian ini dirancang oleh peneliti sendiri, dimana validalitas dan reliabilitas belum diuji cobakan sehingga ketepatan dan hasil validalitas masih diragukan.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Data Umum

Responden jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

1. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Harjono Ponorogo.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Laki - Laki	23	48
2	Perempuan	25	52
	Jumlah	48	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diinterpretasi bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (52%.) atau 25 responden dan hampir setengahnya berjenis kelamin laki – laki (48%) atau 23 responden

2. Karakteristik responden berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018

No	Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
1	<25	16	33,3
2	≥25	32	66,7
	Jumlah	48	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diinterpretasi bahwa sebagian besar responden berusia > 25 tahun yaitu (66,7%.) atau 32 responden dan hampir setengahnya berusia <25 tahun sebanyak (33,3%) atau 16 responden.

3. Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	SD	24	50
2	SMP	6	12,5
3	SMA	16	33,3
4	PT	2	4,2
	Jumlah	48	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diinterpretasi bahwa sebagian besar berpendidikan SD yaitu (50%) atau 24 responden dan sebagian kecil responden menempuh pendidikan di Perguruan tinggi sebanyak (4,2%) atau 2 responden.

4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Harjono Ponorogo.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hadjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Tidak Bekerja	25	52
2	Pegawai Swasta	21	44
3	TNI	1	2
4	PNS	1	2
	Jumlah	48	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diinterpretasi bahwa sebagian besar 52% atau 25 responden memiliki pekerjaan Tidak Bekerja. Dan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan sebagai PNS dan TNI masing – masing (2%) atau masing – masing 2 responden.

4.3.2 Data Khusus

Hasil penelitian membahas tentang Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo. Dari pengumpulan data yang telah dilakukan dan ditabulasi diperoleh data sebagai berikut pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr.Hardjono Ponorogo pada tanggal 23 Juli 2018 – 27 Juli 2018.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	25	52
Tidak Puas	23	48
Jumlah	48	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Dr.Hardjono Ponorogo sebagian besar (54%) yakni 26 responden memiliki tingkat kepuasan

yang baik dan hampir setengahnya (46%) yakni 22 responden memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 48 responden yang menyatakan puas dengan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar (52%) atau 25 responden dan yang menyatakan tidak puas dengan mutu pelayanan (48%) atau 23 responden. Menurut Kepmenpan Nomor : 63 Tahun 2003 faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu : prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan kewajaran biaya pelayanan. Sedangkan faktor penentu mutu jasa pelayanan keperawatan diantaranya bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati . faktor tersebut berpengaruh pada pelayanan keperawatan.

Pada pasien pengguna BPJS di pengaruhi oleh nilai-nilai yang dianut hal ini dibuktikan dengan skor tertinggi pada soal nomor 12 yaitu begitu anda sudah sampai di rumah sakit sebagai pasien rawat inap, segera mendapatkan penanganan. Dengan jawaban SM (Sangat Memuaskan) sebanyak 25 responden dari 48 responden dengan total nilai 155. Kepuasan adalah harapan dengan kinerja maksimal yang dapat diterima oleh pelanggan . (Woodruff and Gardial dalam suprianto, 2006). Menurut peneliti kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja aktual sesuai yang diterima pelanggan. Menurut peneliti kesenjangan antara harapan dengan kinerja baik sesuai dengan yang diterima pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi jenis kelamin, pendidikan, umur dan pekerjaan . Berdasarkan hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, didapatkan (29%) atau 14 responden dari 25 responden berjenis kelamin perempuan puas terhadap pelayanan. Sedangkan (23%) atau 12 responden dari 23 responden berjenis kelamin laki – laki menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Pada pasien pengguna BPJS berdasarkan jenis kelamin ada perbedaan hampir setengahnya pada pasien pengguna BPJS dengan jenis kelamin perempuan mempunyai tingkat kepuasan yang baik . Menurut Schmoll dkk dalam Regia (2011) di temukan perbedaan antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki terhadap suatu jasa pelayanan. Sedangkan perempuan cenderung lebih mudah untuk menerima pelayanan keperawatan dibandingkan dengan laki-laki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mengapa perempuan itu bersifat positif karena perempuan tingkat sensitivitasnya lebih rendah jadi dapat di katakan perempuan itu mudah dalam mendapatkan tingkat kepuasan yang positif.

Sesuai hasil tabel 4.2 hasil tabulasi silang antara umur dengan tingkat kepuasan terdapat 16 responden dari 32 responden pada golongan umur ≥ 25 tahun puas dengan pelayanan keperawatan. Menurut (Mardini di kutip dari Nur Mukarromah,2012) semakin bertambahnya usia seseorang semakin dewasa dalam menanggapi masalah sehingga usia tua lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan mayoritas jumlah responden yang berada pada usia ≥ 25 yang masuk pada usia dewasa akhir dimana usia ini lebih mudah diberikan wawasan karena daya ingat yang masih kuat sehingga ketika di berikan

penjelasan pada mudah memahami sehingga menimbulkan tingkat kepuasan pasien positif.

Faktor ditinjau dari umur pasien pengguna BPJS yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan adalah usia < 25 tahun. Hasil tabulasi silang pada lampiran 4.2 yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan didapatkan usia < 25 tahun yaitu (15%) atau 7 responden dari 16 responden. Menurut (Rahman,2006) menyatakan bahwa kepuasan berdasarkan usia remaja mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar di bandingkan umur tua. Menurut Peneliti bahwa usia <25 tahun merupakan usia remaja, merupakan usia produktif yang mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap fasilitas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Dibandingkan dengan usia ≥ 25 tahun merupakan usia dewasa maupun lansia yang matur dan tingkat kematangan lebih baik. Semakin bertambah usia maka semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan, sehingga usia akan merasakan puas terhadap fasilitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Hasil tabulasi silang antara tingkat pendidikan dan tingkat kepuasan pada lampiran 4.3 didapatkan 13 responden puas dengan pelayanan keperawatan dari pendidikan SD. Menurut Menurut Notoadmojo (2005) semakin rendah tingkat pendidikan maka semakin sulit untuk menerima informasi yang diberikan. Hal ini sesuai dengan jumlah responden yang berpendidikan SD yang kurang informasi sehingga menimbulkan tingkat kepuasan yang positif. Berdasarkan hasil lampiran pada tabel 4.3 antara pendidikan dan tingkat kepuasan pasien didapatkan sebagian kecil (2%) atau 1 responden dari 2 responden yang berpendidikan PT tidak puas terhadap layanan keperawatan. Menurut Koentjaraningrat.1997. dikutip Nursalam

2001) pendidikan yang tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun media masa, sehingga semakin banyak pula pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya tingkat pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan dan sikap seseorang terhadap nilai – nilai yang baru diperkenalkan. Menurut peneliti responden yang berpendidikan tinggi maka pengetahuan dan informasi yang dimiliki lebih banyak sehingga akan mendapat informasi dari orang, berita di media masa maupun media sosial sehingga semakin banyak pengetahuan yang dimiliki tentang kepuasan pelayanan BPJS, maka cenderung mananggapi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya dengan pendidikan yang kurang akan sulit untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan BPJS, sehingga dengan pendidikan yang kurang akan merima dengan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Faktor selanjutnya tentang kepuasan pasien ditinjau dari pekerjaan menurut lampiran 4.4 Menunjukkan hasil tabulasi silang pekerjaan dan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan didapatkan hasil (29%) atau 14 responden dari 25 responden dengan tidak bekerja menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dan sebagian besar dan (2%) atau 1 responden dari 48 responden. dengan pekerjaan PNS menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Menurut Green (1970) dalam M.Tanto (2013) menyimpulkan bahwa masyarakat yang berpenghasilan rendah dan berpendidikan formal yang rendah menimbulkan sikap acuh serta rasa takut yang tidak mendasari. Hal ini sesuai dengan jumlah responden pada pekerjaan yang tidak bekerja dimana yang tidak bekerja akan memiliki pengalaman yang kurang dibandingkan tidak bekerja.

Menurut peneliti pasien BPJS yang tidak bekerja cenderung akan memiliki pengalaman yang kurang pada terhadap pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan didukung pula sikap pasrah yang berakibat kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan

Faktor ketidak puasan pasien BPJS dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan lampiran 4.1 jenis kelamin dan tingkat ketidak kepuasan terhadap pelayanan, didapatkan (23%) atau 11 responden dari 23 responden berjenis kelamin laki – laki menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Pada pasien pengguna BPJS ada perbedaan hampir setengahnya pada pasien BPJS berjenis kelamin laki – laki memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik. Menurut (Nur Mukarromah,2008) jenis kelamin pria kebanyakan lebih mampu melakukan pemecahan masalah daripada wanita, karena pria di tuntut untuk tidak tergantung pada orang lain, sehingga pria lebih menggunakan rasio dalam pemecahan masalah dibutuhkan ketegasan dan rasionalitas dalam menghadapi masalah. Menurut peneliti jenis kelamin pria kebanyakan mampu melakukan pemecahan masalah dari pada wanita, karena pria dituntut untuk mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, sehingga pria menggunakan rasio dalam pemecahan masalah dibutuhkan sikap tegas dalam menghadapi masalah.

Hasil tabulasi silang tingkat pendidikan dan tingkat ketidakpuasan pada lampiran 4.3 didapatkan (21%) atau 10 responden dari 26 responden tidak puas dengan pelayanan keperawatan dari pendidikan SMA. Menurut (Retnowati,2010) tingkat pendidikan secara tidak langsung akan mempengaruhi pengetahuan seseorang, dan berdampak pada pengambilan keputusan terhadap kesehatannya.

Menurut peneliti tingkat pendidikan secara tidak langsung akan mempengaruhi pengetahuan yang dimiliki seseorang, dan berdampak pada pengambilan keputusan dalam menangani kesehatannya.

Faktor selanjutnya tentang ketidakpuasan pasien ditinjau dari pekerjaan menurut lampiran 4.4 menunjukkan hasil tabulasi silang pekerjaan dan ketidakpuasan pasien pelayanan keperawatan didapatkan hasil (21%) atau 11 responden dari 21 responden dengan pekerjaan pegawai swasta menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. (Menurut Nur Mukarommah, 2012) pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Menurut peneliti pekerjaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan karena orang yang bekerja harapan dan tuntutan lebih tinggi di bandingkan orang tidak bekerja.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan BPJS didapatkan skor tertinggi pada dimensi keandalan (*Reliabilit*) dengan skor 858 sedangkan pada dimensi terendah jaminan (*Assurance*) dengan skor 429. hal ini berdasarkan teori (Parasuraman 2004) yaitu: *Tangibles* (keadaan yang ada) : Meliputi penampilan kualitas fasilitas fisik meliputi:, peralatan /perlengkapan. Pegawai dan berbagai materi komunikasi.dan *Assurance* (Kepastian atau jaminan) Mencakup pengetahuan dan kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya, bebas bahaya, resiko atau keraguan.

