

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Realibilitas

Pada penelitian kali ini dilakukan uji validasi dengan dilanjutkan uji realibilitas pada instrumen penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 30 responden yang termasuk dalam kriteria inklusi pada penelitian ini, 15 responden untuk kelompok BPJS dan 15 responden untuk kelompok DSM. Menurut Notoatmodjo (2012), agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 20 responden.

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan pengukur suatu tes dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2011). Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Hasil yang didapat dari pengukuran merupakan hal yang mencerminkan secara tepat keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur. Validitas yang akan digunakan terlebih dahulu dilakukan pencarian referensi mengenai teori pengukuran yang akan dipakai.

Tabel 2. Hasil uji validitas kuesioner

No Item	PERNYATAAN	r hitung	r tabel	ket
	DIMENSI BERWUJUD (<i>TANGIBLES</i>)			
1	Klinik Pratama Firdaus bersih, indah, dan nyaman.	,556	0,374	Valid
2	Ruang pemeriksaan bersih, rapih, dan nyaman.	,545	0,374	Valid
3	Penampilan petugas kesehatan rapih dan bersih.	,671	0,374	Valid
4	Peralatan yang dipakai lengkap dan bersih.	,532	0,374	Valid
	DIMENSI KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)			
5	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat, teliti dan hati-hati.	,787	0,374	Valid
6	Petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien berdasarkan profesinya masing-masing (dokter umum, dokter gigi, perawat dan apoteker)	,563	0,374	Valid
7	Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat.	,757	0,374	Valid
8	Prosedur administrasi dan pembayaran mudah.	,693	0,374	Valid
	DIMENSI DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)			
9	Petugas kesehatan memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.	,719	0,374	Valid
10	Petugas kesehatan memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.	,606	0,374	Valid
11	Prosedur pelayanan di Klinik Pratama Firdaus sederhana.	,491	0,374	Valid
12	Waktu menunggu pelayanan kurang dari 1 jam.	,612	0,374	Valid
13	Petugas kesehatan siaga untuk membantu pasien.	,661	0,374	Valid
	DIMENSI JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)			
14	Para Dokter memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam menetapkan penyakit.	,659	0,374	Valid
15	Para Perawat memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melakukan keperawatan.	,617	0,374	Valid
16	Para Farmasi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam pelayanan obat.	,568	0,374	Valid
17	Para dokter, perawat dan petugas lainnya terampil dalam bekerja.	,606	0,374	Valid
18	Pelayanan pada pasien dilakukan dengan sopan dan ramah.	,685	0,374	Valid
19	Pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki jaminan keamanan dan kepercayaan.	,563	0,374	Valid
	DIMENSI EMPATI (<i>EMPATHY</i>)			
20	Dalam memberikan pelayanan medis, sikap petugas kesehatan sesuai dengan harapan.	,636	0,374	Valid
21	Petugas Kesehatan peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.	,589	0,374	Valid
22	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih.	,705	0,374	Valid
23	Konsultasi kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan manfaatnya	,619	0,374	Valid

Menurut Notoatmodjo (2012), uji validitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Uji validitas pada penelitian ini dengan menghitung korelasi antar butir-butir pernyataan secara keseluruhan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih besar dari r tabel dengan $df = N-2$. Dalam penelitian ini nilai $df = 30-2 = 28$. Selanjutnya melihat r tabel df 28 pada signifikansi 5% (0,05) sehingga diketahui nilai r tabel = 0,374. Pada tabel 2, semua variabel memiliki nilai $r > r$ tabel (0,374). Dengan demikian semua item pertanyaan pada kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas berasal dari kata reliability yang artinya sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki keterpercayaan, keterandalan, keterajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Azwar, 2011).

Menentukan realibilitas analisis yang digunakan adalah *cronbach alpha*. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *cronbach alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar daripada 0,60 (Arikunto,2010).

Tabel 3. Hasil uji reabilitas kuesioner

Item Pertanyaan	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan Nilai	Keterangan
23	0,940	> 0,60	Reliabel

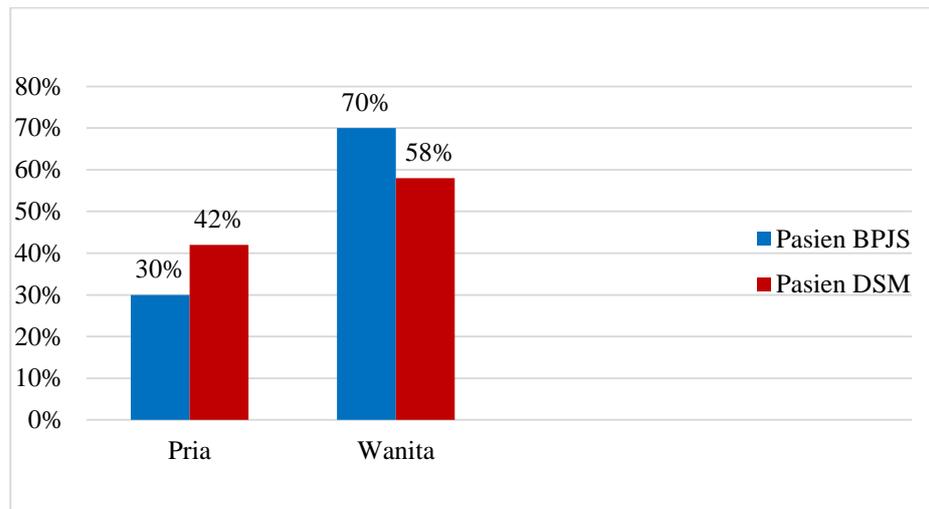
Hasil interpretasi data yang didapatkan pada tabel 3, terlihat bahwa nilai *cronbach alpha* adalah 0,940 lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 23 item maka dapat dikatakan kuesioner yang digunakan reliabel.

B. Karakteristik Responden

Penelitian yang telah dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta pada bulan September-Desember 2016 untuk mengetahui seberapa puas pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Jumlah pasien yang dijadikan responden oleh peneliti sebanyak 100 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Berikut adalah karakteristik responden yang telah didapat dari hasil penyebaran kuesioner di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta.

1. Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, yaitu 50 orang dari kelompok BPJS dan 50 orang dari kelompok DSM. Jenis kelamin perlu diketahui untuk memperoleh gambaran seberapa besar jumlah pasien berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini.



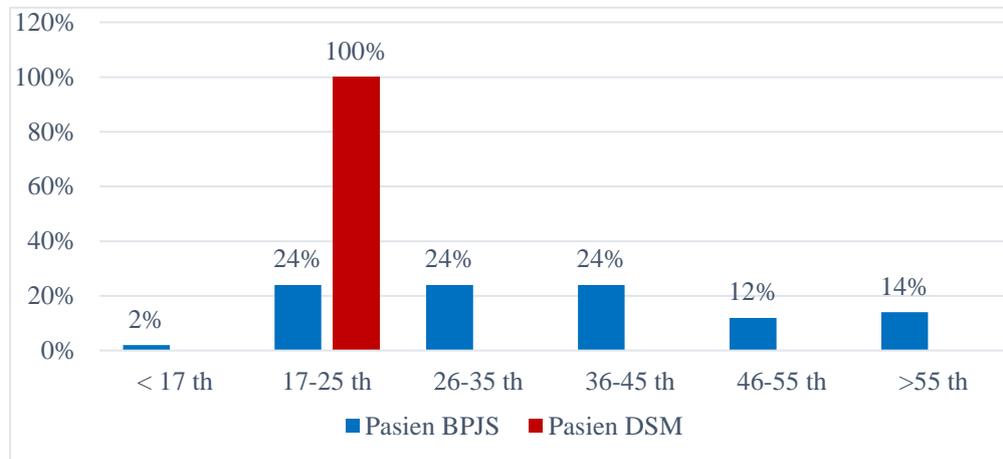
Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok pasien BPJS dan pasien DSM yang lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus adalah pasien berjenis kelamin perempuan yaitu 35 responden (70%) pasien BPJS dan 29 responden (58%) pasien DSM.

2. Usia

Berdasarkan usia pada penelitian ini, karakteristik usia responden dikelompokkan berdasar kategori usia menurut Depkes RI 2009 yaitu : remaja awal = 12-16 tahun ; remaja akhir = 17-25 tahun ; dewasa awal = 26-35 tahun ; dewasa akhir = 36-45 tahun ; lansia awal = 46-55 tahun ; lansia akhir = 56-65 tahun ; dan manula = 66-75 tahun. Hasil pada saat penelitian dapat dilihat pada gambar 5, dimana persentase kelompok usia tertinggi dalam kelompok BPJS adalah pada kelompok umur 17-25 th, 26-35 th, 36-45 th yaitu sebanyak 12

responden (24%), sedangkan kelompok responden DSM persentase tertinggi pada kelompok umur 17-25 th yaitu 50 responden (100%).



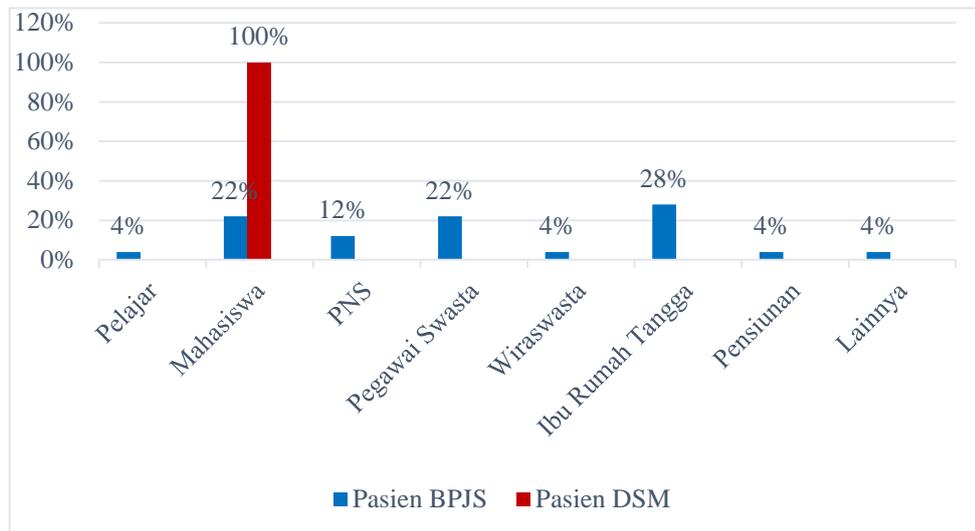
Gambar 5. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur sangat mempengaruhi kemampuan seseorang berfikir dan mencerna setiap pertanyaan karena mempengaruhi daya ingat seseorang sehingga pasien juga akan lebih mengerti dan dapat mengingat pelayanan yang sudah diberikan selama masa perawatan sehingga dapat memberikan pendapat kepuasan yang dirasakan sesuai dengan pengalaman ataupun perawatan yang pernah diterima. Menurut Olson dan Peter (2000), kelompok umur yang berbeda memberikan perilaku yang berbeda. Umur dewasa memiliki cara berfikir dan mengambil keputusan yang optimal dan mandiri.

3. Pekerjaan

Berdasarkan gambar 6, menunjukkan bahwa dari 50 responden kelompok BPJS yang digunakan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga mempunyai persentase tertinggi yaitu 14 responden (28%), sedangkan

kelompok DSM dari 50 responden memiliki persentase tertinggi mahasiswa yaitu 50 responden (100%).



Gambar 6. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

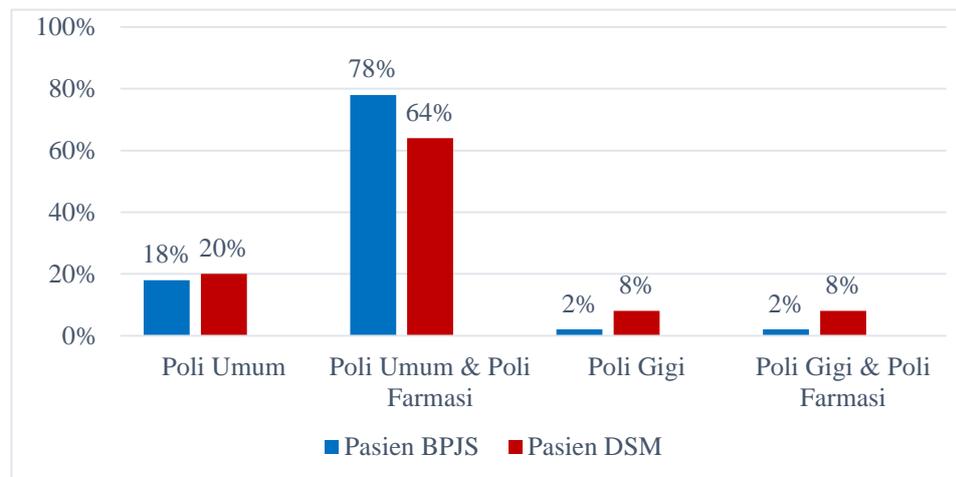
Persentase tertinggi kelompok pasien BPJS adalah ibu rumah tangga sebanyak 14 responden (28%). Hal ini dikarenakan ibu rumah tangga lebih banyak memiliki waktu untuk memeriksakan kesehatan, selain itu pemeriksaan yang dilakukan pasien menggunakan asuransi BPJS sehingga pasien tidak merasa keberatan untuk memeriksakan kesehatannya karena sudah di tanggung oleh asuransi dan tidak mengeluarkan uang.

Pasien kelompok DSM persentasenya menunjukkan 50 responden (100%) mahasiswa. Hal ini dikarenakan Klinik Pratama Firdaus adalah fasilitas mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sehingga pelayanan kesehatan Klinik Pratama Firdaus

menjadi pilihan mahasiswa untuk memeriksakan kesehatan apabila sakit dengan segala biaya pemeriksaan yang sudah ditanggung dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Poli Pemeriksaan

Berdasarkan gambar 7, Responden berdasarkan poli pemeriksaan menunjukkan bahwa pada kelompok BPJS maupun DSM poli pemeriksaan yang dikunjungi di Klinik Pratama Firdaus tidak berbeda. Persentase tertinggi adalah pada grafik poli umum dan poli farmasi yaitu sebanyak 39 responden (78%) pada kelompok BPJS dan 32 responden (64%) pada kelompok DSM.



Gambar 7. Karakteristik responden berdasarkan poli pemeriksaan

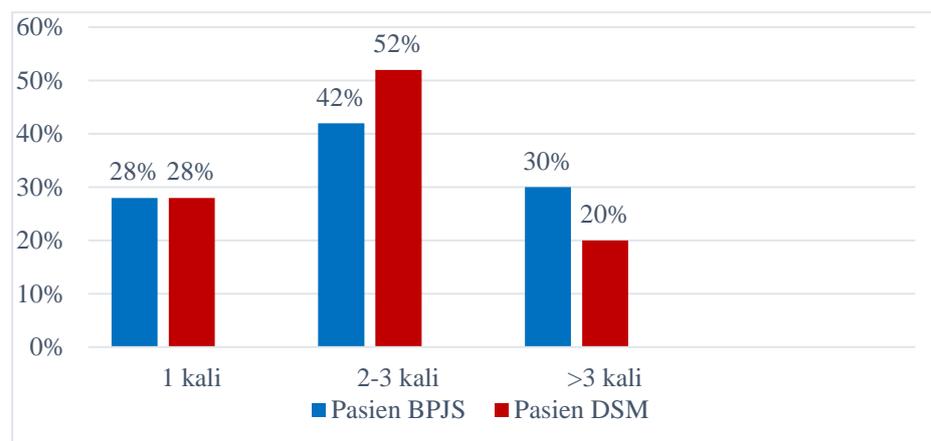
Persentase kunjungan poli umum sebesar 18% untuk kelompok pasien BPJS dan 20% untuk kelompok DSM. Pasien yang memilih poli umum saja ialah pasien yang memeriksakan kesehatan namun tidak mendapatkan obat hal ini dikarenakan mendapat surat rujukan pengecekan lab atau surat rujukan pemeriksaan lebih lanjut di RS Asri Medical Center atau RS PKU Muhammadiyah.

Persentase untuk poli gigi saja sebesar 2% untuk kelompok pasien BPJS dan 8% untuk Pasien DSM, pasien yang melakukan pemeriksaan ke poli gigi lebih banyak pasien mahasiswa dibanding kelompok pasien BPJS. Pasien yang tidak sekaligus ke poli farmasi dikarenakan pasien yang mendapatkan surat rujukan ke RSGM Asri Medical Center untuk melakukan rongen terlebih dahulu, selain itu biasanya tergantung dari masalah ataupun keluhan sakit gigi pasien, apabila tingkat keparahan pasien tidak bisa diatasi di klinik maka diberi surat rujukan untuk diberi tindakan di RSGM Asri Medical Center.

Persentase untuk poli gigi dan poli farmasi sebesar 2% untuk kelompok pasien BPJS dan 8% untuk Pasien DSM. Hasil tersebut menunjukkan kelompok pasien DSM lebih besar dibanding BPJS, hal ini bisa dikarenakan mahasiswa lebih memperhatikan penampilan sehingga lebih banyak minat untuk melakukan pemeriksaan gigi dibanding orang yang berusia lebih tua yang tidak begitu memikirkan penampilan ataupun kerapian dan kesehatan gigi.

5. Kunjungan

Berdasarkan gambar 8, menunjukkan bahwa pada kelompok BPJS maupun DSM persentase tertinggi pada grafik 2-3 kali kunjungan sebanyak 21 responden (42%) pada kelompok BPJS dan 26 responden (52%) pada kelompok DSM.



Gambar 8. Karakteristik responden berdasarkan kunjungan ke klinik

Persentase kunjungan menunjukkan bahwa pasien yang dijadikan responden yang memberikan penilaian kepuasan atas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus ialah pasien yang sudah memiliki pengalaman berkunjung dan melakukan pemeriksaan di Klinik Pratama Firdaus. Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Raheem, *et al*, 2014:1)

C. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis kepuasan pasien dilihat dari setiap dimensi Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*),

Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) diperoleh dari rata-rata tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM

KEPUASAN	DSM (%)	BPJS (%)
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	78,52	82,01
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	77,89	79,76
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78,10	79,80
Jaminan (<i>Assurance</i>)	76,01	79,51
Empati (<i>Empathy</i>)	76,76	80,26

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui gambaran kepuasan pasien BPJS dan DSM terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus Yogyakarta. Pada tabel rata-rata kepuasan dapat dilihat berdasarkan parameter pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menurut (Arikunto, 1998).

Range persentase yang digunakan menurut Arikunto, 1998.

- a. Pasien Sangat Puas dengan skor : 76-100%
- b. Pasien Puas dengan skor : 56-75%
- c. Pasien Tidak Puas dengan skor : 40-55%
- d. Pasien Sangat Tidak Puas dengan skor : <40%

1. Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Sarana berwujud (*Tangibles*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas berwujud atau fisik, perlengkapan, pegawai, kerapian penampilan karyawan dan sarana komunikasi.

Distribusi kepuasan pasien BPJS dan DSM berdasarkan dimensi berwujud atau fisik menunjukkan bahwa responden menyatakan sangat puas terhadap kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang pemeriksaan, serta kebersihan alat medis maupun dari petugas kesehatan yang menangani.

Berdasarkan tabel 4, diketahui nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS sebesar 82,01% dan DSM sebesar 78,52% yang berarti persentase pasien BPJS merasa puas lebih tinggi dibanding DSM, hasil yang didapat serupa dengan penelitian yang dilakukan Annisa (2016), pada aspek penampilan atau berwujud sebesar 72% untuk pasien Non BPJS dan 76,7% untuk pasien BPJS.

Walaupun mendapatkan rata-rata kepuasan masuk dalam range kategori sangat puas masih terdapat beberapa catatan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh Klinik Pratama Firdaus terkait pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam wawancara yang telah dilakukan kepada pasien terdapat beberapa pendapat pasien yang menyatakan kurang luas untuk ruang tunggu dan kursi yang tersedia masih sedikit, sehingga pasien mengharapkan dapat diperbanyak kursi untuk pasien menunggu antrian pemeriksaan dan dapat diperluas.

Menurut teori Prasetijo (2004) mengatakan bahwa desain dan tata letak fasilitas jasa, keadaan (*setting*) dan lingkungan tempat jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh

dilupakan dalam desain jasa. Rata-rata pasien akan menyatakan tidak puas terhadap ruang tunggu yang kurang luas, selain itu antrian pemeriksaan yang lama, sebab persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh suasana yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas tempat tersebut.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Parasuraman, *et al.*, 1994 sit. Jacobis, 2013). Distribusi kepuasan pasien BPJS maupun DSM berdasarkan dimensi keandalan (*Reliability*) didapatkan hasil rata-rata kepuasan, yaitu sebesar 77,89% untuk pasien DSM dan 79,76% untuk pasien BPJS. Hasil yang didapatkan persentase pasien DSM lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan Klinik Pratama seperti prosedur pelayanan administrasi, perawatan, sikap petugas, dan hasil perawatan.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman (1998) menyatakan bahwa Keandalan *atau Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara segera, akurat, terpercaya dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk

semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dengan akurasi tinggi.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat, prosedur yang sederhana, dan waktu pemeriksaan yang tepat. Nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS dan DSM berdasarkan Daya Tanggap menunjukkan bahwa pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan di Klinik Pratama Firdaus, yaitu sebesar 78,10% untuk DSM dan 79,80% untuk BPJS, persentase kedua kelompok tidak jauh berbeda. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2016) rata-rata kepuasan pada dimensi daya tanggap yaitu sebesar 51,7% untuk BPJS dan 68,3% untuk non BPJS, persentase kepuasan non BPJS lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Perbedaan hasil penelitian ini dapat dikarenakan perbedaan pelayanan yang diberikan tiap fasilitas kesehatan, sehingga pasien memberikan penilaian yang berbeda sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulinuha (2014) menunjukkan bahwa kepuasan responden terletak pada tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pasien adalah

peserta BPJS namun agar tetap dihargai dan diperlakukan seperti pasien lain yang tidak menggunakan BPJS.

Walaupun hasil dari kuesioner menunjukkan sangat puas namun masih ada beberapa hal yang diharapkan pasien dapat dibenahi dan ditingkatkan oleh Klinik Pratama Firdaus. Dalam hal ini beberapa pasien masih mengeluhkan pelayanan yang lama, terutama pasien kelompok DSM. Belum adanya nomor antrian menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pasien menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Terkadang pasien yang ditangani tidak sesuai dengan antrian kedatangan yang lebih dahulu tiba dan mendaftar.

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pasien secara langsung diketahui beberapa pendapat yaitu kurang optimalnya pelayanan yang diberikan, terkait waktu tunggu yang lama dan antrian pemeriksaan yang lama terutama pada poli gigi.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi kualitas pelayanan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS dan DSM berdasarkan tabel 4, pada dimensi jaminan adalah sebesar 76,01% untuk kelompok DSM dan 79,51% untuk pasien BPJS.

Persentase kepuasan pasien DSM lebih tinggi dibanding pasien BPJS. Pasien puas terhadap kemampuan dokter, perawat, apoteker dan petugas lainnya dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan pasien.

Hasil persentase yang berbeda antara kelompok pasien BPJS dan DSM dapat dikarenakan pendapat antara pasien kelompok BPJS dan kelompok DSM terkait kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kelompok pasien DSM yang mayoritas mahasiswa memiliki pemikiran yang berbeda dengan kelompok pasien BPJS yang lebih matang dan berpengalaman dalam menilai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Firdaus.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah dimensi kualitas pelayanan meliputi sikap dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, perhatian tanpa pilih-pilih, dan memenuhi kebutuhan pasien. Nilai rata-rata kepuasan pasien BPJS dan DSM berdasarkan dimensi jaminan adalah 76,76% untuk kelompok DSM dan 80,26% untuk pasien BPJS. Persentase kepuasan pasien DSM lebih tinggi dibandingkan dengan pasien BPJS. Hasil yang didapat sejalan dengan penelitian yang dilakukan Annisa (2016) 73,2% pada pasien Non BPJS dan 65,8% pada pasien BPJS.

D. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien

Analisis perbedaan tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan uji *Mann-Whitney Test*, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rerata kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok pasien DSM.

Tabel 5. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan DSM

KEPUASAN	DSM	BPJS	ρ sig (2-tailed)
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	78,52	82,01	0,217
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	77,89	79,76	0,867
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	78,10	79,80	0,360
Jaminan (<i>Assurance</i>)	76,01	79,51	0,015
Empati (<i>Empathy</i>)	76,76	80,26	0,026

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui perbedaan rerata kepuasan pasien antara kelompok pasien BPJS dan kelompok pasien DSM terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Pratama Firdaus berdasarkan aspek yang diukur adalah sebagai berikut :

1. Aspek Berujud (*Tangibles*) , nilai ρ sig (2-tailed) yang didapatkan sebesar 0,217 ($> 0,05$) tidak berbeda signifikan yang berarti tidak terdapat perbedaan rerata kepuasan antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok Pasien DSM.
2. Aspek kehandalan (*Realibility*) nilai ρ sig (2-tailed) yang didapatkan sebesar 0,867 ($> 0,05$) tidak berbeda signifikan yang berarti tidak

terdapat perbedaan rerata kepuasan antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok Pasien DSM.

3. Aspek kehandalan (*Realibility*) nilai ρ sig (*2-tailed*) yang didapatkan sebesar 0,360 ($> 0,05$) yang berarti tidak terdapat perbedaan rerata kepuasan antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok Pasien DSM.
4. Aspek jaminan (*assurance*) : nilai ρ sig (*2-tailed*) yang didapatkan sebesar 0,015 ($< 0,05$) berbeda signifikan yang berarti terdapat perbedaan rerata kepuasan antara kelompok pasien BPJS dengan kelompok Pasien DSM. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kepuasan yang dirasakan pasien BPJS dan DSM terkait kemampuan pengetahuan, keterampilan petugas dalam bekerja, sikap sopan dan ramah yang dimiliki petugas kesehatan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Firdaus. Data pengisian kuesioner yang didapatkan pasien DSM lebih banyak berpendapat puas ataupun kurang puas terkait sikap sopan dan ramah petugas, berbeda dengan pasien BPJS yang berpendapat sangat puas terkait keramahan petugas. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui karakteristik pasien yang berbeda memberikan kepuasan yang berbeda pula dengan yang dirasakan tiap pasien.
5. Aspek empati (*empathy*) : nilai ρ sig (*2-tailed*) yang didapatkan sebesar 0,026 ($< 0,05$) berbeda signifikan yang berarti terdapat perbedaan rerata kepuasan antara kelompok pasien BPJS dengan

kelompok Pasien DSM. Hal ini dapat dikarenakan perbedaan kepuasan yang dirasakan antara pasien kelompok BPJS dan kelompok pasien DSM terkait sikap dan pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Pratama Firdaus yang masih belum sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan data pengisian kuesioner yang didapatkan pasien BPJS lebih banyak berpendapat sangat puas dan sesuai harapan dengan pelayanan medis dan sikap petugas, selain itu pasien BPJS merasa bahwa petugas tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kesehatan antara pasien umum, DSM, dan BPJS, sedangkan pasien DSM lebih sedikit yang berpendapat puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui perbedaan usia dan pekerjaan antara pasien BPJS dan pasien DSM memberikan kepuasan yang berbeda dengan yang dirasakan tiap pasien.

Hasil uji Mann-Whitney yang diperoleh pada tabel 4, diketahui dimensi Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai $\rho \text{ sig (2-tailed)} > 0,05$. Karena nilai $\rho \text{ sig (2-tailed)} > 0,05$, Sehingga didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan bermakna antara kepuasan pasien kelompok BPJS dan kelompok DSM pada dimensi Bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*). Namun pada dimensi Jaminan (*assurance*) dan dimensi Empati (*empathy*) memiliki nilai $\rho \text{ sig (2-tailed)} < 0,05$ berbeda signifikan yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pada pasien kelompok BPJS dan pasien kelompok DSM.

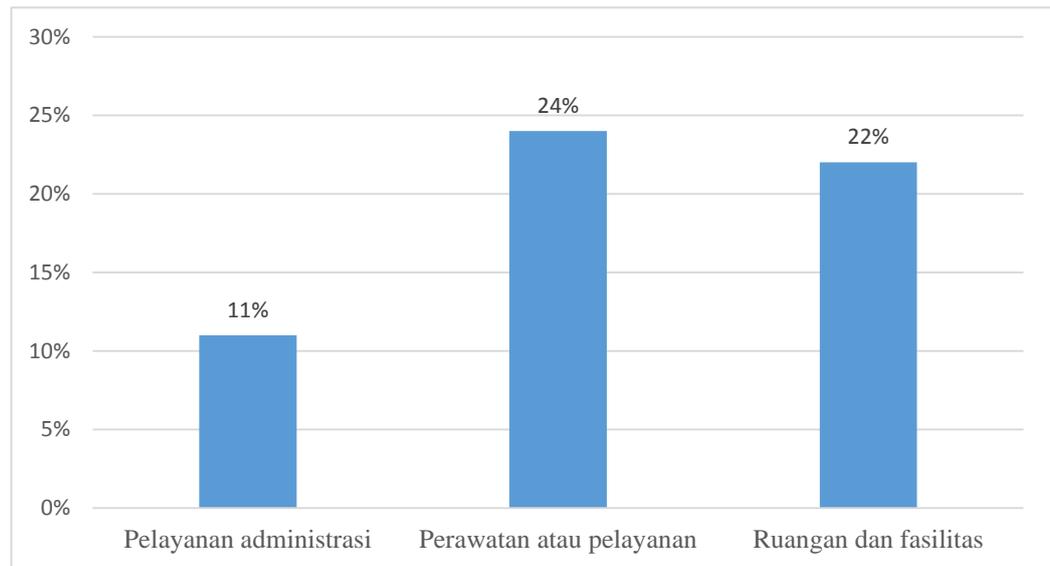
E. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di Klinik Pratama Firdaus dapat diperkirakan dari hasil wawancara langsung yang dilakukan kepada responden. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan diharapkan pelayanan kesehatan dapat diperbaiki dan dioptimalkan supaya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pasien nyaman dan mau memeriksakan kembali kesehatannya di Klinik.

Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima secara tidak langsung pasien 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).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden penelitian diperoleh hasil berupa faktor yang berpengaruh pada ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Klinik Pratama Firdaus dikelompokkan menjadi 3, meliputi pelayanan administrasi, perawatan atau pelayanan, serta ruangan dan fasilitas.

Hasil analisis faktor-faktor yang berpengaruh pada ketidakpuasan pasien yang tersaji pada gambar 9.



Gambar 9. Faktor-faktor yang berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

Berdasarkan gambar 9, diperoleh 11% pasien yang telah di wawancara menyatakan kurang puas terkait pelayanan administrasi. Beberapa pasien menyampaikan ketidakpuasan dikarenakan prosedur kartu BPJS yang digunakan harus sesuai dengan tempat pasien mendaftarkan kartu BPJS nya untuk melakukan pemeriksaan sedangkan pasien banyak yang tidak mengetahui hal itu sehingga pasien harus mengurus kembali perpindahan tempat periksa kartu BPJS.

Menurut Ismawan (2008) pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap proses pelayanan yang didapatkan pada pasien BPJS bukan hanya dari sisi medis saja, tetapi juga administrasi dimana sebelum mendapatkan pelayanan medis pasien juga mendapatkan pelayanan dari BPJS terlebih dahulu. Hal ini mempengaruhi kepuasan dari pasien itu sendiri terhadap rumah sakit, karena kaitannya dengan waktu tunggu saat mendapatkan pelayanan BPJS sebelum mendapatkan pelayanan medis. Proses sistem

rujukan berjenjang yang dirasakan setelah adanya BPJS, ini juga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap BPJS sendiri. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan pemasaran rumah sakit.

Faktor perawatan atau pelayanan dari hasil wawancara pada gambar 9, diketahui 24% pasien menyatakan kurang puas. Beberapa pasien berpendapat poli pemeriksaan yang disediakan klinik masih sangat terbatas, selain itu waktu tunggu pelayan untuk diperiksa dan pemberian obat cukup lama. Hal tersebut dikarenakan banyaknya pasien yang memeriksakan kesehatan tidak seimbang dengan SDM yang tersedia. Klinik menyediakan 1 dokter umum, 1 dokter gigi, 1 Apoteker pada saat jam kerja. Hal lain yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien ialah yang menggunakan asuransi BPJS maupun DSM untuk penyakit ataupun keluhan yang serius dan membutuhkan hasil lab tidak dapat dikelola di Klinik melainkan mendapat surat rujukan ke Rumah Sakit lain seperti RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta atau RSGM Asri Medical Center.

Menurut penelitian dari Octavia *et al* (2012), terdapat perbedaan yang dirasakan pasien sebelum adanya program BPJS dan sesudah adanya program BPJS. Pasien ternyata merasa dengan 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.

Hasil dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa pasien kelompok DSM mengeluhkan antrian yang lama terutama pada poli gigi sedangkan pada kelompok BPJS tidak terlalu banyak menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Firdaus. Hal ini bisa dikarenakan pasien kelompok BPJS sudah memiliki usia yang lebih matang dibanding kelompok DSM dan memiliki banyak pengalaman ke tempat pelayanan kesehatan untuk memeriksakan diri. Menurut pasien kelompok BPJS pelayanan kesehatan Klinik Pratama Firdaus sudah memberikan kenyamanan dan pelayanan kesehatan yang lebih baik dibanding pelayanan kesehatan seperti puskesmas.

Perbedaan persepsi ini bisa jadi dikarenakan perbedaan usia, mahasiswa ingin mendapatkan pelayanan secara cepat, tepat dan memuaskan tanpa harus menunggu lama. Berbeda dengan pasien kelompok BPJS yang sudah merasa cukup dengan pelayanan yang diberikan dan mengharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Banyaknya pengalaman dan pengetahuan yang diterima pemuda, orang dewasa dan pensiun dapat mempengaruhi suatu persepsi (Hershey & Wilson, 1997).

Menurut Simamora (2002) Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hal lain yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien diketahui waktu buka Klinik Pratama Firdaus yang kurang sesuai, dari nama Klinik Pratama Firdaus 24 jam pasien mengharapkan klinik buka dan dapat melayani pasien selama 24 jam, namun Klinik menerapkan untuk hari minggu dan hari libur klinik tidak buka. Hal ini sangat disayangkan oleh pasien yang mengharapkan klinik bisa selalu buka di hari minggu ataupun hari libur.

Selain dari faktor pelayanan administrasi dan perawatan, terdapat faktor lain yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu faktor ruangan dan fasilitas yang tersedia di Klinik Pratama Firdaus. Pada gambar 9, dapat diketahui sebanyak 22% pasien menyatakan ketidakpuasan dari segi ruangan dan fasilitas. Kurang luasnya ruang menunggu pasien dan minimnya kursi yang tersedia untuk menunggu antrian pemeriksaan menjadi alasan kurang puasnya pasien terhadap fasilitas dan ruangan yang disediakan oleh Klinik Pratama Firdaus.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan diketahui pasien yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan di Klinik Pratama Firdaus berkisar 30-40 pasien perhari. Kursi yang tersedia di ruang tunggu Klinik Pratama Firdaus 20 kursi. Pada waktu tertentu pasien yang berkunjung melakukan pemeriksaan lebih banyak dari waktu biasanya, seperti kisaran jam 09.00-10.00 dan sore jam 16.00-19.00. Pasien mengharapkan Klinik dapat memperluas ruang tunggu dan menambah jumlah kursi kurang lebih 15 kursi untuk di ruang tunggu karena pada jam-

jam tertentu Klinik ramai dikunjungi pasien yang ingin memeriksakan kesehatannya.

Suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik pada pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pasien yang menjalani perawatan membutuhkan rasa nyaman saat dalam ruang perawatan. Ruangan yang memberikan rasa nyaman harus memperhatikan tata ruang dekorasi yang indah. Pasien merasa puas apabila mendapat kenyamanan saat menjalani perawatan. Suasana pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif bagi pasien dan pengunjung (Simamora, 2002).