

BAB III

ANALISIS DATA

Penulis dalam bab ini akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Kota Yogyakarta, terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan rumah sakit bagi pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan. Dengan diketahui indeks kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan oleh rumah sakit nantinya diharapkan akan dapat mendorong rumah sakit ini untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada para pasien.

Penelitian ini diperoleh berdasarkan data-data primer, yakni menggunakan kuisioner atau angket survey kepuasan pasien terkait dengan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta serta data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Seluruh data yang telah terkumpul yang berasal dari penelitian di lapangan akan disajikan, kemudian dideskripsikan sesuai dengan apa yang menjadi fokus penelitian agar dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan yang telah diberikan di RSUD Kota Yogyakarta.

A. Deskripsi Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Kemudian pengambilan sampelnya dilakukan dengan menggunakan metode "*sampling quota*" yakni teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah quota yang diinginkan. Dengan teknik sampling tersebut maka untuk menentukan jumlah sampel yang akan dijadikan

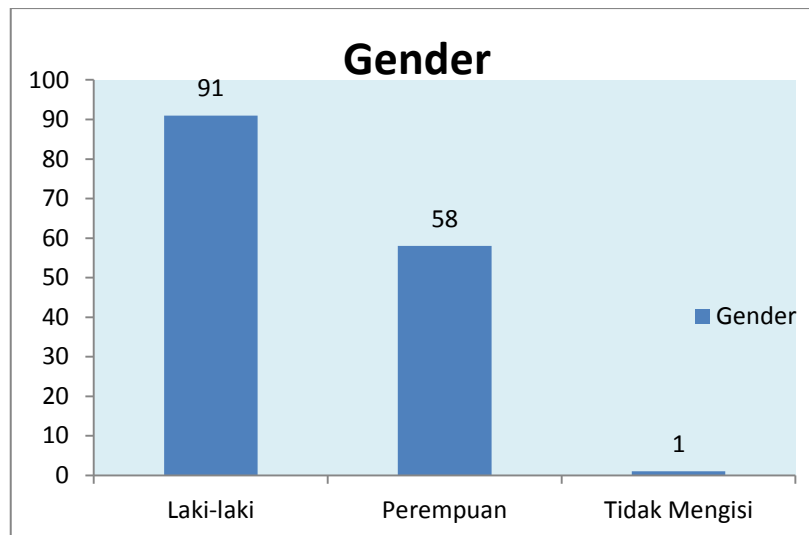
responden penelitian yakni sebanyak 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan BPJS Kesehatan. Adapun jumlah sampel tersebut yakni ditentukan dengan cara berikut :

$$\text{Sampel} = (\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = 14 + 1) \times 10 = 150 \text{ responden}$$

Untuk deskripsi responden dalam penelitian ini akan dilihat dari beberapa segi yakni meliputi (*gender*) jenis kelamin, tingkat usia, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Adapun deskripsi responden penelitian adalah sebagai berikut :

1. Gender (Jenis Kelamin)

Gambar 3.1. Deskripsi Responden Menurut Gender



Sumber : Data Primer, 2017

Dari gambar 3.1 diatas, dapat diketahui untuk responden pada penelitian ini adalah sebagian besar laki-laki dengan jumlah 91 responden, sedangkan untuk responden perempuan jumlahnya 58 orang. Dari total 150 responden ada 1 orang yang tidak mengisi data diri pada aspek gender. Jika diprosentasekan maka untuk responden laki-laki sebesar 60,67% dan responden perempuan sebesar 38,67%. Jadi dalam penelitian ini responden penelitiannya lebih dominan dari responden laki-laki.

2. Tingkat Usia

Tabel 3.1. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persentase
1	≤19 tahun	2	1,33 %
2	20-29 tahun	33	22 %
3	30-39 tahun	60	40 %
4	40-49 tahun	14	9,33 %
5	>50 tahun	38	25,33 %
6	Tidak menjawab	3	2 %

Sumber : Data Primer, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui mengenai rentan rata-rata usia yang menjadi responden dalam penelitian ini. Responden terbanyak dalam penelitian ini yakni berada di usia antara 30-39 tahun yakni sebanyak 60 responden atau 40% dari total responden. Kemudian disusul responden dengan usia diatas 50 tahun sebanyak 38 responden atau sebesar 25,33% dan yang paling kecil responden dengan usia 19 tahun ke bawah yakni hanya 2 responden (1,33%). Secara umum dapat dideskripsikan untuk responden pada penelitian ini pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta adalah berada di usia 30 tahun ke atas yakni dengan prosentase mencapai angka 74,67% dan dapat diartikan untuk layanan jasa BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan usia lanjut.

3. Tingkat Pendidikan

Tabel 3.2. Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

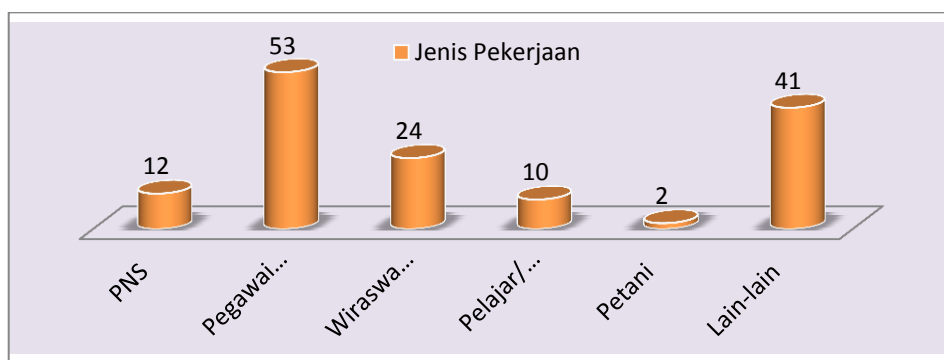
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	4	2,67 %
2	SLTP	11	7,33 %
3	SLTA	59	39,33 %
4	Diploma	8	5,33 %
5	S1	58	38,67 %
6	S2	3	2 %
7	Tidak Menjawab	7	4,67 %

Sumber : Data Primer, 2017

Dari tabel 3.2 dapat diketahui untuk tingkat pendidikan responden yang menjadi objek penelitian sebanyak 59 orang (39,33%) responden berlatar belakang pendidikan SLTA, kemudian disusul sebanyak 58 orang (38,67%) responden pendidikannya adalah Sarjana (S1). Sebanyak 4 orang responden (2,67%) memiliki latar belakang pendidikan SD dan hanya 3 orang (2%) responden yang memiliki pendidikan S2. Hal tersebut dapat memberikan gambaran bahwasannya rata-rata pendidikan dari responden penelitian penggunaan jasa BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

4. Jenis Pekerjaan

Gambar 3.2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan



Sumber : Data Primer, 2017

Deskripsi responden menurut pekerjaan dapat dilihat dari gambar 3.2. Dari gambar diagram tersebut dapat dilihat sebanyak 53 orang (35,33%) responden bekerja sebagai pegawai swasta, disusul kemudian sebanyak 41 orang (27,33%) responden bekerja di sektor lain-lain yakni mayoritas sebagai ibu rumah tangga dan pensiunan pegawai negeri. Sebanyak 24 orang (16%) responden bekerja sebagai wiraswasta, 12 orang responden sebagai PNS, 10 orang sebagai pelajar/mahasiswa dan hanya 2 orang responden bekerja sebagai petani.

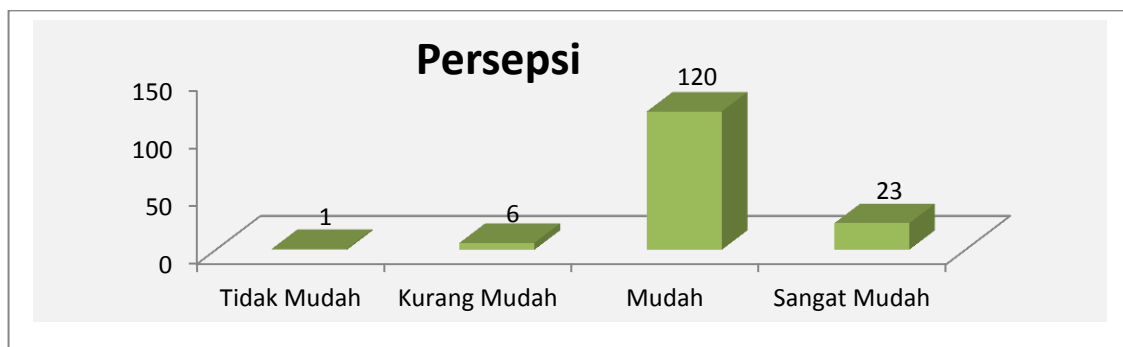
B. Deskripsi Hasil Data Penelitian

Pada sub-bab ini penulis akan memaparkan mengenai hasil daripada intepretasi data penelitian yang telah dilakukan. Data penelitian ini diperoleh melalui survey angket kepada para pasien pengguna jasa layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Survey dilakukan kepada 150 responden pengguna BPJS Kesehatan yang dipilih secara acak. Dari penelitian yang telah dilakukan, ada 14 hal yang menjadi konsentrasi dari penulis berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan RSUD Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan BPJS Kesehatan kepada pasien. Adapun untuk hasil dari penelitian tersebut akan dideskripsikan oleh penulis sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Aspek ini berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan atau kemudahan layanan yang telah diberikan. Ada 4 pilihan jawaban yang dilihat terkait dengan prosedur pelayanan ini yakni Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah, Sangat Mudah.

Gambar 3.3. Persepsi Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Prosedur Pelayanan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar 3.3 tersebut dapat dilihat, dari 150 Responden hanya 1 orang yang menganggap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta tidak mudah, 6 orang responden menjawab kurang mudah prosedur pelayanannya. Kemudian responden yang memberikan persepsi bahwa prosedur pelayanan BPJS itu mudah sebanyak 120 orang dan yang menjawab prosedur pelayanan sangat cepat sebanyak 23 orang.

Terkait dengan persepsi responden yang menganggap prosedur pelayanan BPJS tidak mudah dikarenakan banyaknya persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh peserta BPJS Kesehatan. Adapun dapat dilihat dari petikan wawancara sebagai berikut :

“...prosedur pelayanan panjang dan syarat-syaratnya yang harus dipenuhi juga banyak banget mas. Saya harus minta pengantar ke puskesmas minta surat rujukan ke RSUD. Ditambah lagi harus menyiapkan fc akte, fc kk dan juga ktp...”

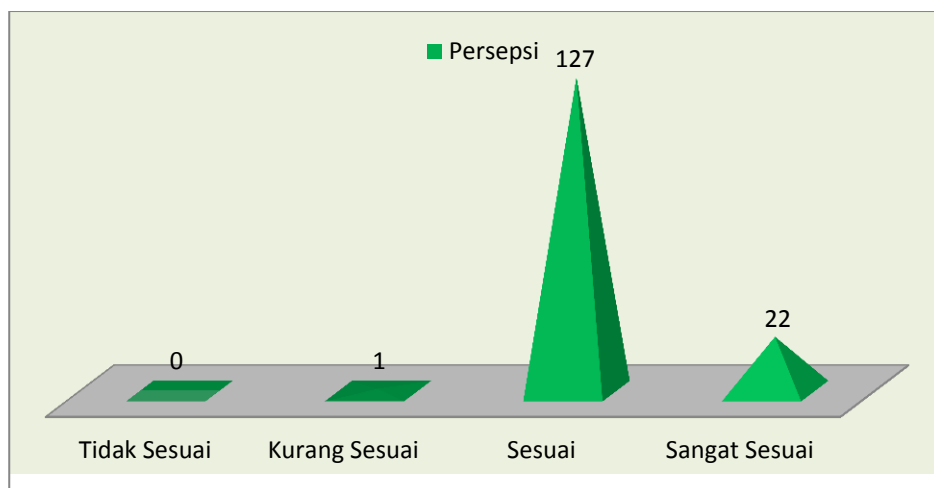
(Wawancara Dwi farah puspita, 15 Mei 2017)

Jika diprosentasekan maka 80% pasien pengguna BPJS Kesehatan memberikan persepsi mudah terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Yogyakarta, 15,33% responden menyatakan sangat mudah untuk prosedur pelayanannya dan 4% responden mengatakan prosedur pelayanan kurang mudah. Hanya 0,67% responden yang menyatakan bahwasannya prosedur pelayanan yang diberikan tidak mudah/sulit. Dapat disimpulkan berdasarkan persepsi masyarakat tersebut selaku pasien pengguna BPJS Kesehatan, maka untuk prosedur pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta adalah sudah sangat baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan berkaitan dengan persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada aspek ini yang akan dijelaskan yakni mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien. Adapun terkait dengan deskripsi hasil penelitiannya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 3.4. Persepsi Pasien Terkait Dengan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar tersebut dapat dilihat, dari total 150 Responden penelitian menyatakan 127 responden diantaranya memberikan persepsi sudah sesuai terkait dengan kesesuaian persyaratan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Kemudian terkait dengan kesesuaian persyaratan layanan BPJS Kesehatan, 22 orang responden berpendapat sudah sangat sesuai dan hanya 1 orang responden yang menyatakan untuk persyaratan layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta kurang sesuai.

Hal tersebut sesuai petikan wawancara sebagai berikut :

“...lebih kepada pemberkasan mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi mas sebelum dilakukan pemeriksaan oleh petugasnya, terkadang syarat administrasi sudah terpenuhi tetapi dokter yang mau memeriksa minta adanya tambahan surat keterangan dokter dari puskesmas asal. Jadi ya kalo itu belum ada mau tidak mau ya harus mengurus lagi balik lagi di puskesmas mas...”

(Wawancara Nunoek sri utami, 15 Mei 2017)

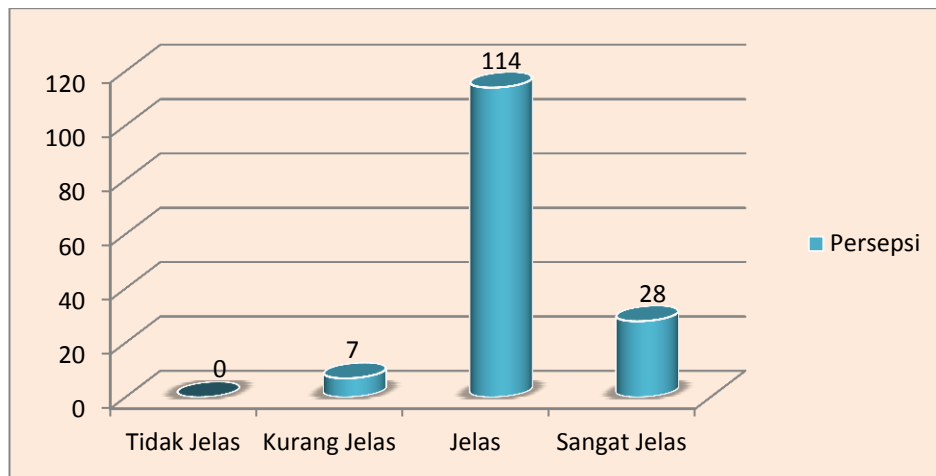
Melihat dari penjelasan sebelumnya, maka dapat diartikan untuk kesesuaian persyaratan layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut berdasarkan pada persepsi responden yang hampir 84% menyatakan untuk persyaratan yang diberikan dalam memperoleh layanan kesehatan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta memang sudah sesuai dengan yang telah ditentukan. Dapat dikatakan bahwasannya untuk syarat-syarat yang memang menjadi SOP Pelayanan BPJS Kesehatan di rumah sakit tersebut menurut hemat penulis sudah dijalankan dengan cukup baik pada aspek tingkat kesesuaian persyaratan dengan layanan yang diberikan kepada pasien.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petgas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dalam hal ini lebih berkaitan dengan pembagian tugas kerja dari petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk mengetahui hal tersebut maka diberika 4 pilihan jawaban pada angket survey terkait dengan kejelasan petugas rumah sakit dalam melakukan pelayanan ini yakni Tidak Jelas, Kurang Jelas, Jelas, Sangat Jelas.

Gambar 3.5. Kejelasan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien

BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.5. tersebut dapat diketahui bahwasannya berkaitan dengan kejelasan petugas dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta, sebanyak 114 responden memberikan jawaban untuk keberadaan petugas kesehatan di rumah sakit sudah jelas, 28 orang responden mengatakan sangat jelas dan hanya 7 orang responden yang berpendapat keberadaan petugas kurang jelas. Dapat dikatakan hampir 76% responden memberikan tanggapan yang positif terhadap kejelasan/keberadaan petugas rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan dan hanya kecil sekali untuk respon negatif dari responden terkait dengan kesesuaian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yakni hanya 4,67%.

Dari hasil penelitian tersebut, masih ada beberapa responden yang memberikan persepsi keberadaan petugas kurang jelas. Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan responden penelitian sebagai berikut :

“...saya sampai disini jam 5 pagi mas agar bisa dapat nomor antrian, tetapi setelah mendapa nomor antrin ternyata loket bpjs belum buka baru buka pukul 7:30 setelah saya menapat RM saya ke poli di poli juga sama mas belum ada pelayanan baik dari dokter danpetugas lainnya,kalau saya berobat a berangkat jam 4 pagi sampa jam 5 sore baru pulang ke rumah lagi mas, ya beginilah mas mau agiaana lag kalo ikut BPJS harus bersabar menunggu giliran..”

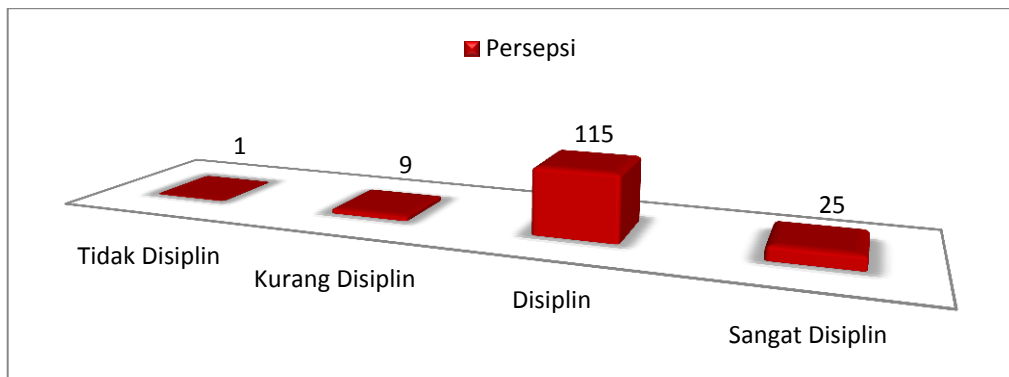
(Wawancara Sri royati , 17 Mei 2017)

Dari hasil persepsi pasien tersebut menurut hemat penulis untuk keberadaan petugas dalam memberikan layanan pada sub-sub bidang pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta sudah cukup baik. Seluruh bidang pelayanan kesehatan terkait layanan BPJS Kesehatan yang ada selalu ada petugasnya masing-masing, mulai dari petugas administrasi pendaftaran, bagian informasi, petugas di masing-masing poli kesehatan dan petugas dikasir untuk pembayaran biaya kesehatan selalu siap untuk meberikan pelayanan kepada pasien sesuai tingkat kewenangan dan tanggung jawabnya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplian petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dapat dijelaskan pada intinya adalah terkait dengan disiplin petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Adapun hasil penelitian terkait dengan kedisipilinan petugas dalam memberikan layanan kesehatan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.6. Persepsi Pasien Terhadap Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar 3.6 tersebut dapat dilihat, dari 150 Responden hanya 1 orang yang memberikan tanggapan tidak disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Kemudian 9 orang responden menjawab petugas kurang disiplin dalam memberikan layanan dan responden yang memberikan persepsi disiplin terkait dengan petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan BPJS sebanyak 115 orang. Sebanyak 25 responden memberikan persepsi sangat disiplin untuk petugas dalam melakukan pelayanan kesehatan BPJS di RSUD Kota Yogyakarta.

Terkai dengan tanggapan tidak disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan BPJS sesuai dengan petikan wawancara sebagai berikut :

“...kalo sesuai jadwal kan seharusnya dokter umum sudah mulai jam 7.30 pagi, tetapi tadi saya lihat jam 8:30 baru ada dokternya mas, ya ada keterlambatan mas entah karena harus menyiapkan peralatan praktik dahulu atau kenapa saya juga kurang tau mas,..”

(Wawancara Sri ariyanti, 17 Mei 2017)

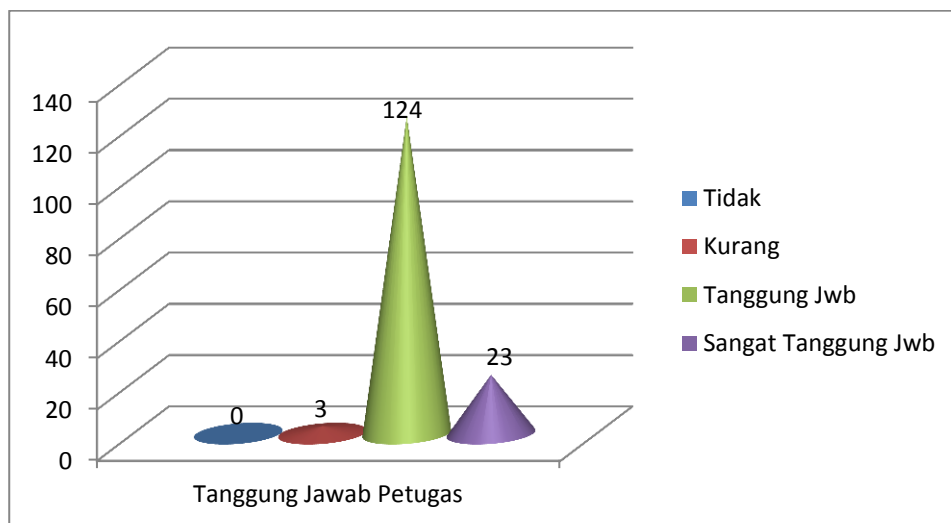
Hampir 76% responden selaku pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD tersebut memberikan persepsi baik dan 16% responden memberikan persepsi sangat

baik terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan. Hanya 6% sajaresponden yang memberikan persepsi kurang disiplin terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Jadi menurut hemat penulis berlandaskan pada apa yang menjadi hasil penelitian tersebut, maka untuk kedisiplinan petugas kesehatan dalam memberikan layanan terhadap pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta adalah bisa dikatakan sangat baik.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Berikut adalah gambar hasil penelitian mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta :

Gambar 3.7. Persepsi Pasien Terhadap Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar di atas dapat dideskripsikan untuk tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan di

RSUD Kota Yogyakarta, berdasarkan persepsi dari 150 responden penelitian sebanyak 124 responden memberikan persepsi untuk petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan sudah bertanggung jawab. Kemudian sebanyak 23 responden memberikan jawaban sangat bertanggung jawab untuk petugas dalam memberikan layanan kesehatan dan hanya 3 responden responden yang menyatakan petugas kesehatan dalam memberikan layanan kurang bertanggung jawab.

“...lama banget mas nunggu antrian di loket obat, tadi mbaknya yang jaga sedang konsultasi lagi sama dokternya, dan kebetulan endak ada yang gantiin, ya kami mesti bersabar nunggu lama lagi mas tadi untuk dapat obatnya...”

(Wawancara Siswanto, 16 Mei 2017)

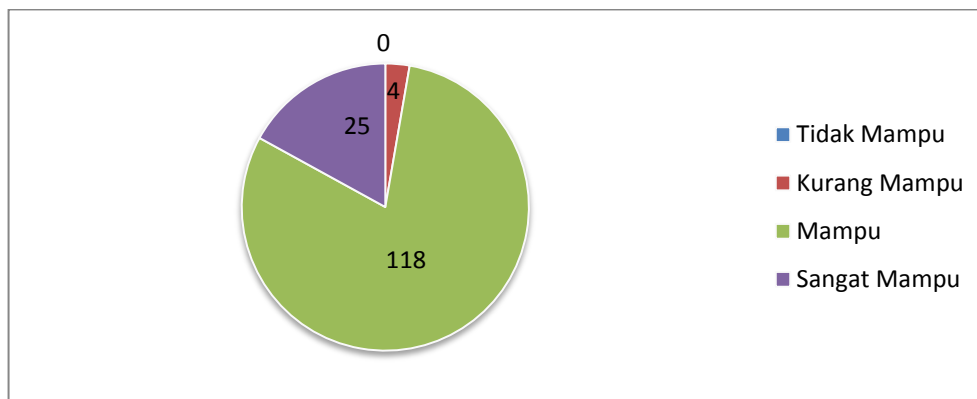
Hampir 82% responden selaku pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD tersebut memberikan persepsi baik terhadap tanggung jawab petugas kesehatan akan layanan yang diberikan dan 15% responden lainnya memberikan persepsi sangat baik terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan. Hanya 2% saja responden yang memberikan persepsi kurang baik terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dapat diartikan untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta sangat puas dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari petugas kesehatan di rumah sakit tersebut.

Hal tersebut dikarenakan petugas kesehatan di rumah sakit tersebut sangat bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan. Di sisi lain menurut hemat penulis dengan tingginya tingkat tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kesehatan ini menunjukkan semakin baiknya integritas dari petugas dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan merupakan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian dilapangan menunjukkan sebagai berikut :

Gambar 3.8. Persepsi Pasien Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.8 dapat diketahui mengenai bagaimana persepsi pasien terhadap petugas yang memberikan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Dari gambar tersebut dapat dilihat sebanyak 118 responden menilai petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah mampu, sebanyak 25 responden menilai sangat mampu dan hanya 4 orang responden yang menilai petugas kesehatan dalam memberikan layanan kurang mampu.

Adapun untuk petikan hasil wawancara sebagai berikut ini :

“...untuk petugas di bagian administrasi agak lamban mas dalam melakukan pemeriksaan berkas, kalo bisa ya ditingkatkan lagi supaya lebih cepat agar tidak antri banyak mas menurut saya...”

(Wawancara Wahana adi, 16 Mei 2017)

“... petugas yang dipoli bisa ditambah lagi mas kedepan, kalo melihat antrian pasien yang selalu banyak tiap harinya baiknya dari pihak rumah sakit juga kalo bisa nambah lagi petugasnya biar periksanya lebih cepat juga kan mas kalo pasien banyak...”

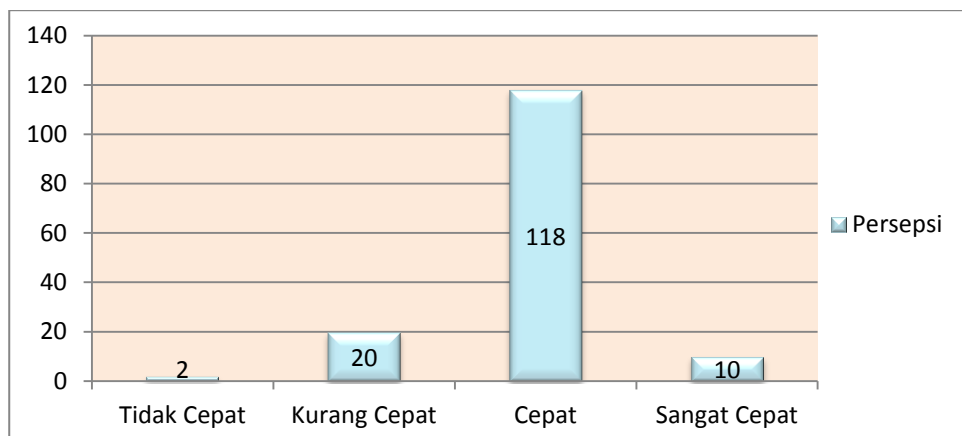
(Wawancara Nyamiyati, 16 Mei 2017)

Hasil tersebut apabila diprosentasekan maka sebesar 78% persepsi pasien menyatakan petugas kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta mampu dalam memberikan layanan kesehatan dengan baik dan 16% diantaranya responden berpendapat sangat mampu. Kemudian hanya 2% yang menyatakan bahwasannya petugas dalam memberikan layanan kesehatan kurang mampu. Berangkat dari hasil analisis tersebut menurut hemat penulis maka petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan BPJS Kesehatan kepada para pasien memang benar-benar sudah memiliki kompetensi dan kemampuan sesuai bidang serta tugas kerja masing-masing. Hal tersebut tentu akan menjadikan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta semakin berkualitas sehingga akan mendorong tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang prima dari rumah sakit tersebut.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dalam angket survey diberikan 4 pilihan jawaban kepada responden untuk memberikan penilaian mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yakni Tidak Cepat, Kurang Cepat, Cepat, Sangat Cepat. Adapun untuk hasil penelitian adalah sebagai berikut :

Gambar 3.9. Persepsi Pasien Terhadap Kecepatan Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar 3.9 tersebut dapat dilihat, dari 150 Responden penelitian hanya 2 orang yang memiliki persepsi tidak cepat untuk pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta, 20 orang responden lainnya menjawab pelayanan kesehatan kurang cepat. Kemudian responden yang memberikan persepsi bahwa pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta itu cepat sebanyak 120 orang dan yang menjawab pelayanan sangat cepat sebanyak 10 orang.

Dari hasil diatas diketahui ada responden yang berpendapat pelayanan kesehatan kurang cepat. Berikut petikan hasil wawancaranya :

“...antrian di loket bpjs lama, anrian di apotik masih lama, padahal tinggal ambil obatnya masih nunggu 40 menitan tadi saya...”

(Wawancara Erna maniza, 17 Mei 2017)

“...tadi ngantri dipoli mas hampir 1 jam tak kira setelah dipanggil nomor antrian langsung diperiksan, ternyata masih antri lagi di dalam...”

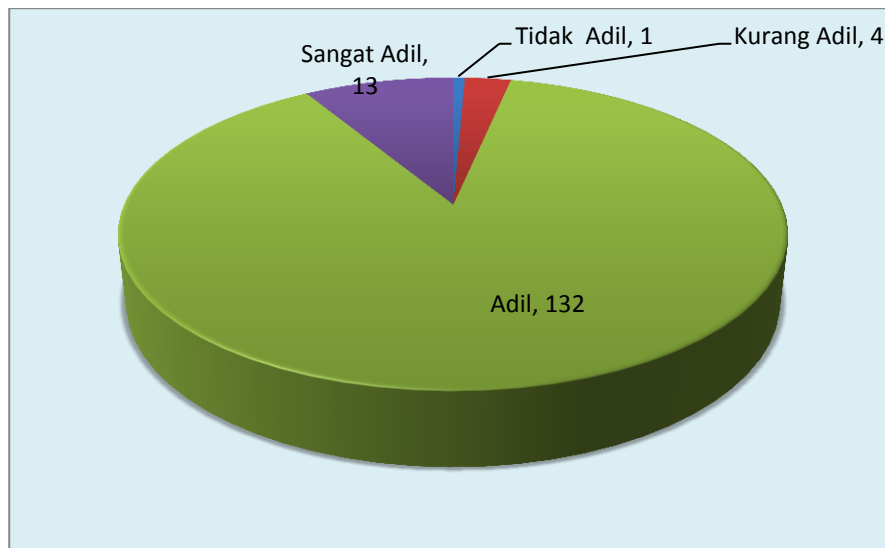
(Wawancara Suwarni, 17 Mei 2017)

Jika diprosentasekan maka 78% pasien pengguna BPJS Kesehatan memberikan persepsi mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Kota Yogyakarta pelayanannya cepat, 6% responden lainnya menyatakan sangat cepat untuk pelayanannya dan 13% responden mengatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat. Kemudian 1% responden menyatakan bahwasannya untuk pelayanan yang diberikan tidak cepat. Dapat disimpulkan berdasarkan persepsi masyarakat tersebut selaku pasien pengguna BPJS Kesehatan, maka untuk kecepatan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta adalah sudah cukup cepat. Namun menurut hemat penulis dengan angka 13% responden yang kurang puas akan kecepatan layanan kesehatan yang diberikan tentu hal tersebut bisa dijadikan evaluasi lagi untuk semakin memperbaiki kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

8. Keadilan Pelayanan

Keadilan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Artinya adalah bahwasannya untuk pelayanan yang diberikan kepada semua pasien disama ratakan dan ditentukan sesuai prosedur pelayanan yang berlaku. Tidak membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang ada.

**Gambar 3.10. Persepsi Pasien Terhadap Keadilan Pelayanan BPJS Kesehatan
Di RSUD Kota Yogyakarta**



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar diatas dapat di deksripsikan mengenai persepsi pasien terhadap keadilan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Persepsi dari 150 responden penelitian, sebanyak 132 responden memberikan persespi untuk layanan kesehatan sudah adil diberikan kepada semua pasien pengguna jasa BPJS Kesehatan. Kemudian sebanyak 13 responden lainnya memberikan jawaban sangat adil layanan kesehatan yang diberikan oleh petugas dan 4 responden lainnya memberikan persepsi tidak adil terkait pelayanan yang diberikan. Hanya 1 responden yang menyatakan petugas kesehatan dalam memberikan layanan kurang adil.

“...sudah ngantri dari pagi tidak dipanggil-panggil, yang belum lama antri ada yang sudah dipanggil, aneh mas kog bisa seperti itu padahal saya udah ngantri lama tadi...”

(Wawancara Tumiyem, 19 Mei 2017)

Hampir 88% responden selaku pengguna BPJS Kesehatan di RSUD tersebut memberikan persepsi baik terhadap keadilan pelayanan kesehatan yang diberikan dan 8% responden lainnya memberikan persepsi sangat baik terhadap keadilan pelayanan rumah sakit tersebut. Hanya 2% saja responden yang memberikan persepsi kurang adil terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Menurut hemat penulis, dapat diambil kesimpulan untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta sangat puas dalam memperoleh keadilan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit tersebut.

9. Kesopanan Petugas Pelayanan

Kesopanan petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Tabel 3.3. Perespsi Pasien Terhadap Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta

No	Persepsi	Responden	Persentase
1	Tidak Sopan dan ramah	0	0
2	Kurang Sopan dan ramah	4	2,67%
3	Sopan dan ramah	126	84%
4	Sangat sopan dan ramah	20	13,33 %

Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari tabel 3.3 dapat diketahui untuk tingkat kesopanan petugas kesehatan dalam memberikan layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta, sebanyak 126 orang (84%) responden memberikan persepsi yang positif yakni menilai petugas kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan kesehatan. kemudian sebanyak 20 orang (13,33%) responden memiliki

persepsi terhadap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah sangat sopan dan ramah. Sebanyak 4orang responden (2,67%) menyatakan petugas dalam memberikan layanan kesehatan kurang sopan dan ramah.

“...ada lah mas petugas yang jawabnya agak ketus dan sewot, apalagi pas berkas numpuk jawabnya ya asal cepet dan semaunya aja mas..tapi ya endak semua kog mas, masih banyak yang baik-baik dan ramah petugasnya disini...”

(Wawancara Andry k, 16 Mei 2017)

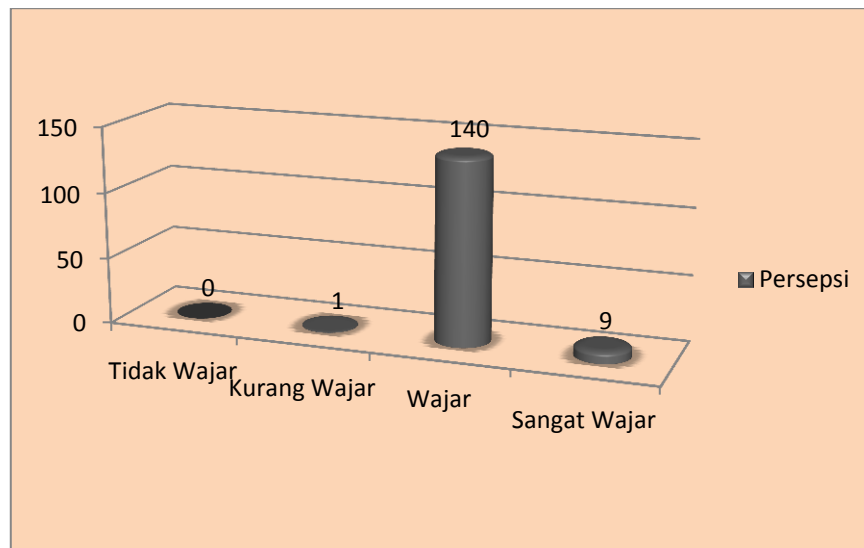
Berdasarkan pada hasil tersebut, maka menurut hemat penulis dapat disimpulkan bahwasannya petugas kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam memberikan layanan kesehatan. Hal tersebut dapat memberikan suatu gambaran untuk petugas kesehatan memiliki komitmen yang tinggi untuk menciptakan pelayanan yang ramah dan pelayanan prima kepada pasien sehingga menjadikan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut benar-benar menjadi pelayanan kesehatan yang sangat baik.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan merupakan aspek yang berkaitan dengan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dengan kata lain terkait dengan derajat kemampuan pasien untuk memenuhi besarnya biaya pelayanan kesehatan yang diterima.

Gambar 3.11. Persepsi Pasien Tentang Keawajaran Biaya Pelayanan BPJS

Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.11 dapat diketahui mengenai persepsi pasien terhadap kewajaran biaya pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Dari gambar tersebut dapat dilihat sebanyak 140 responden menilai untuk biaya pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut adalah wajar, sebanyak 9 responden menilai biaya pelayanan rumah sakit sangat wajar dan hanya 1 orang responden yang menilai biaya pelayanan kesehatan RSUD Kota Yogyakarta kurang wajar.

“...saya pikir kalau pakai suransi BPJS bisa terkover semua mas, ternyata tadi ada obat yang tidak terkover oleh BPJS mas, saya jadi nambah biaya lagi mas, ya ada tambahan biaya mas tapi gak terlalu mahal, masih terjangkau lah mas...”

(Wawancara Hapsari aji susanti, 16 Mei 2017)

Hasil tersebut apabila diprosentasekan maka hampir 93% pasien menyatakan biaya pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta adalah wajar. Berangkat dari hasil analisis tersebut menurut hemat penulis maka untuk biaya pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta tidak begitu memberatkan

pasien peserta BPJS Kesehatan. Dalam artian untuk biaya pelayanan kesehatan bagi pasien tersebut masih cukup terjangkau. Hal tersebut tentu akan menjadikan citra pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta semakin positif dikalangan masyarakat dikarenakan biaya kesehatan yang tidak terlalu mahal dan masih bisa dijangkau oleh masyarakat.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Adapun untuk mengetahui tentang kepastian biaya pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.4. Perespsi Pasien Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan

BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta

No	Persepsi	Responden	Persentase
1	Selalu tidak sesuai	0	0
2	Kadang-kadang sesuai	11	7,33%
3	Banyak sesuai	123	82%
4	Selalu sesuai	15	10 %

Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari tabel 3.4 dapat diketahui mengenai persepsi pasien tentang kepastian biaya layanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta, dimana sebanyak 123 orang (82%) responden memberikan persepsi yang cukup positif yakni menilai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit banyak yang sesuai. Kemudian sebanyak 15 orang (10%) responden menilai kepastian biaya layanan sangat sesuai dengan biaya yang telah ditentukan. Sebanyak 11 orang responden (7,33%) menyatakan kepastian biaya pelayanan kadang-kadang sesuai dengan biaya yang telah ditentukan sebelumnya.

“...biasanya nambahnya di bagian obat mas, ada obat tambahan lagi ya kami harus nambah uang lagi, walaupun masih sangat terjangkau mas...”

(Wawancara Sumaryat, 19 Mei 2017)

Dapat disimpulkan bahwasannya antara biaya yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit dengan biaya yang harus dibayarkan oleh pasien memang sudah sesuai sehingga bisa dikatakan jauh dari tindakan-tindakan yang bersifat pungli terkait dengan biaya layanan kesehatan pasien.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui mengenai kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka diberikan 4 pilihan jawaban pada angket survey pasien yakni Selalu Tidak Tepat, Kadang-kadang Tepat, Banyak Tepatnya, dan Sangat Tepat. Adapun untuk hasil survey penelitian sebagai berikut ini :

Tabel 3.5. Perespsi Pasien Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan

BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta

No	Persepsi	Responden	Persentase
1	Selalu tidak tepat	1	0,67%
2	Kadang-kadang tepat	17	11,33%
3	Banyak tepatnya	122	81,33%
4	Selalu tepat	10	6,67 %

Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui mengenai pendapat pasien terhadap kepastian jadwal pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Dari 150 responden penelitian, sebanyak 122 responden (81,33%) memberikan persepsi untuk ketepatan jadwal layanan kesehatan sudah banyak tepatnya/sudah sesuai. Kemudian sebanyak

17 (11,33%) responden lainnya memberikan pendapat untuk jadwal pelayanan kadang-kadang masih kurang tepat dan 1 orang responden lainnya menilai untuk kepastian jadwal selalu tidak tepat waktu. Hanya 4 responden (6,67%) lainnya memberikan penilaian sangat tepat untuk ketepatan jadwal layanan yang diberikan. tidak adil terkait pelayanan yang diberikan. Hanya 1 responden yang menyatakan petugas kesehatan dalam memberikan layanan kurang adil.

“...kalo sesuai jadwal kan seharusnya dokter umum sudah mulai jam 7.30 pagi, tetapi tadi saya lihat jam 8:30 baru ada dokternya mas, ya ada keterlambatan mas entah karena harus menyiapkan peralatan praktik dahulu atau kenapa saya juga kurang tau mas,...”

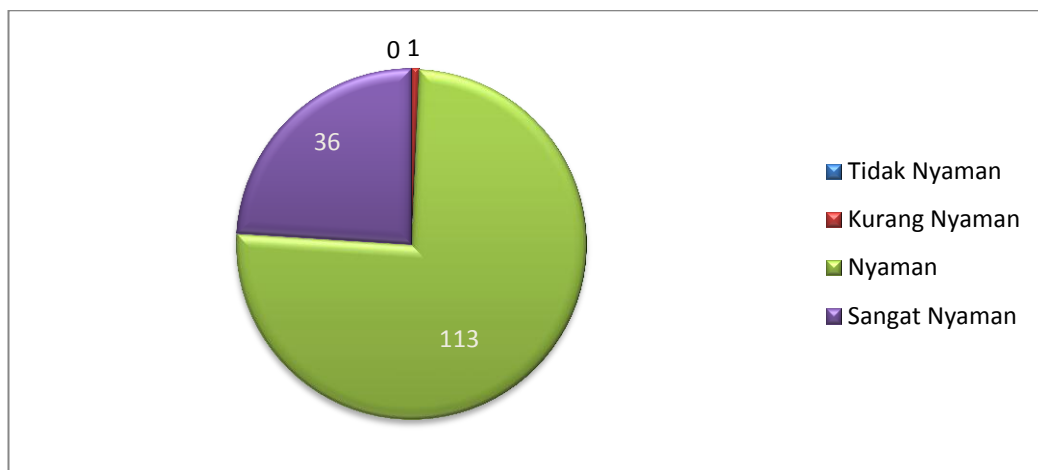
(Wawancara Hartati, 17 Mei 2017)

Menurut hemat penulis, dapat diambil kesimpulan untuk kepastian jadwal pelayanan BPJS Kesehatan yang telah diberikan RSUD Kota Yogyakarta sudah banyak sesuainya antara pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga dapat diartikan untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta cukup puas dalam mendapatkan kepastian jadwal pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit tersebut. Namun menurut hemat penulis dengan adanya catatan angka 11,33% responden yang kurang puas akan ketepatan jadwal layanan kesehatan yang diberikan tentu hal tersebut bisa dijadikan bahan pertimbangan lagi untuk melakukan evaluasi dan juga perbaikan-perbaikan khususnya dalam mengatur ketepatan jadwal pelayanan sehingga akan semakin lebih baik lagi kedepannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Pada aspek ini terkait dengan tentang kondisi dan suasana dari rumah sakit tersebut dalam memberikan kenyamanan bagi para pasien yang ada di rumah sakit tersebut. Adapun untuk mengetahui mengenai persepsi daripada para pasien akan hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.12. Persepsi Pasien Terhadap Kenyamanan Lingkungan RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Berdasarkan pada gambar 3.13 dapat dideskripsikan mengenai persepsi pasien terhadap tingkat kenyamanan lingkungan di RSUD Kota Yogyakarta. Dari gambar tersebut dapat dilihat sebanyak 113 responden merasakan mengenai lingkungan RSUD Kota Yogyakarta sudah dirasa nyaman bagi para pasien, sebanyak 36 responden lainnya menilai lingkungan rumah sakit sangat nyaman dan hanya 1 orang responden yang merasakan kurang nyaman terhadap lingkungan di RSUD Kota Yogyakarta.

“...ruang tungguanya masih jadi satu mas untuk pasien difabel dan pasien biasa, kalo bisa kedepan dipisah biar sama-sama nyaman waktu menunggu antrian,tapi secar umum mas sudah jauh sangat auh lebih baik dari tahun – tahun sebelumnya ...”

(Wawancara Edy sudarmaji, 19 Mei 2017)

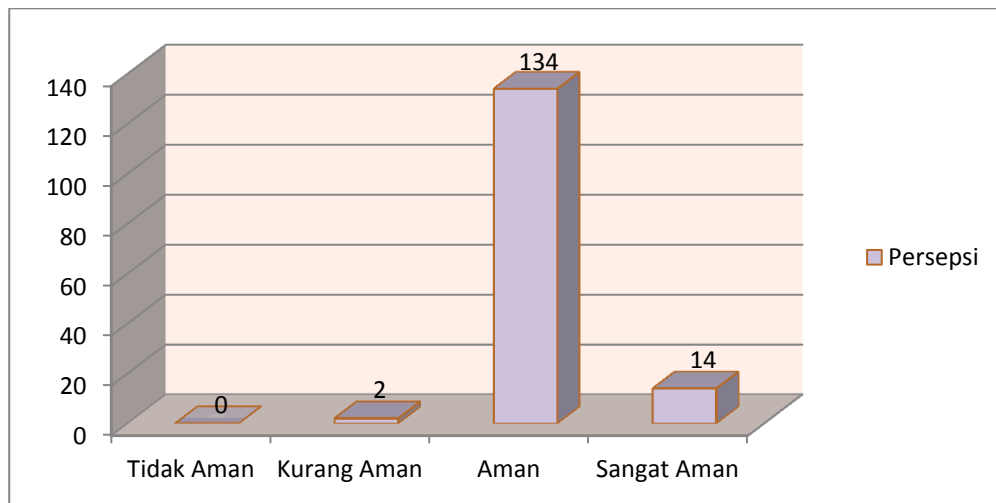
Jika hasil tersebut dilihat dari prosentasenya maka 75% pasien sudah merasakan lingkungan di RSUD Kota Yogyakarta adalah nyaman dan 24% lainnya menyatakan sangat nyaman. Berangkat dari hasil pendapat pasien tersebut menurut hemat penulis dapat disimpulkan RSUD Kota Yogyakarta memiliki kondisi lingkungan yang memerikan kenyamanan bagi masyarakat pengunjungnya. Terciptanya kondisi lingkungan yang nyaman didukung oleh peralatan medis yang sudah modern, ruang tunggu pasien yang luas dan berkursi semua, serta lingkungan yang bersih dan rapi yang akan semakin memberikan kenyamanan baik untuk pasien maupun yang masyarakat yang mengantarkan pasien tersebut. Hal tersebut tentu menjadika kesan yang baik bagi pasien/masyarakat pengujungdi RSUD Kota Yogyakarta dan akan semakin berdampak positif untuk mendukung citra dalam memberikan pelayanan kepada pasien dari RSUD Kota Yogyakarta sendiri.

14. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Adapun hasil penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.13. Persepsi Pasien Terhadap Keamanan Pelayanan

RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Dari gambar 3.13 tersebut dapat diketahui hanya 2 orang responden yang memberikan tanggapan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kota Yogyakarta dirasa kurang memberikan keamanan. Kemudian sebanyak 134 orang responden menyatakan untuk pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit dirasa memenuhi standar keamanan dan 14 responden lainnya menyatakan pelayanan kesehatan RSUD Kota Yogyakarta sudah sangat aman.

Hampir 89% responden selaku pasien yang menjadi objek penelitian di RSUD tersebut memberikan persepsi baik terkait dengan tingkat keamanan pelayanan yang telah diberikan dan 9% responden lainnya memberikan persepsi sangat baik terhadap keamanan pelayanan rumah sakit.

“...mungkin untuk keamanan perlu di tingkatkan mas, saya kan pasien fisioterapi mas terkadang petugasnya sering meninggalkan saya padahal saya suda selesai mengguakan alat fisioterapinya kadang saya juga merasa takut mas, mungkin karena kurangnya tenaga medis mas,jadi perawatnya sibuk bangaet mas, lama datengna mas padahal kita sudah slesai menggunakan alat fisioterapi tersebut...”

(Wawancara Suwanto, 19 Mei 2017)

Jadi menurut hemat penulis berlandaskan pada apa yang menjadi hasil penelitian tersebut, maka untuk tingkat keamanan pelayanan yang diberikan kepada pasien di RSUD Kota Yogyakarta adalah bisa dikatakan sangat baik sekali. RSUD Kota Yogyakarta semaksimal mungkin berusaha untuk melaksanakan SOP pelayanan kesehatan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pasien yang ada di RSUD Kota Yogyakarta.

Kemudian untuk mengetahui tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta, maka akan dianalisis dengan menggunakan *Skala Indeks*. Oleh karena itu, terlebih dahulu dari masing-masing jawaban yang ada dalam kuisioner penelitian akan diberikan skor sesuai dengan bobot dan kualitas masing-masing jawaban yakni sebagai berikut:

- a. Jawaban *tidak baik* diberikan nilai **1** (satu).
- b. Jawaban *kurang* diberikan nilai **2** (dua).
- c. Jawaban *baik* diberikan nilai **3** (tiga).
- d. Jawaban *sangat baik* diberikan nilai **4** (empat).

Adapun untuk menentukan skala indeks tersebut, penulis dalam penelitian ini menggunakan pedoman dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6. Skala Indeks Penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep.Men-Pan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Selanjutnya untuk mengetahui Nilai IKM maka akan dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067 \rightarrow \mathbf{0,07} \text{ (dibulatkan)}$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Dari metode analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan RSUD Kota Yogyakarta seperti yang telah dijelaskan diatas, maka diperoleh hasil dari masing-masing variabel/unsur pelayanan seperti yang tersaji pada tabel berikut ini :

Tabel 3.7. Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,11
2	Persyaratan Pelayanan	3,14
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,12
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,09
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,13
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,08
7	Kecepatan Pelayanan	2,91
8	Keadilan Pelayanan	3,03
9	Kesopanan Petugas Pelayanan	3,12
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,05
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,01
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,93
13	Kenyamanan Lingkungan	3,23
14	Keamanan Pelayanan	3,08

Sumber : Olah Data Primer, 2017

$$\text{Nilai Unsur} = \frac{\text{Total Nilai Jawaban Per-Unsur}}{\text{Total Responden}}$$

NILAI IKM UNIT KERJA

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat dihitung dengan menggunakan cara sebagai berikut:

Tabel 3.8. Indeks Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan

No	Nilai Unsur Pelayanan		Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang		Jumlah
1	3,11	x	0,07	=	0,22
2	3,14	x	0,07	=	0,22
3	3,12	x	0,07	=	0,22
4	3,09	x	0,07	=	0,22
5	3,13	x	0,07	=	0,22
6	3,08	x	0,07	=	0,22
7	2,91	x	0,07	=	0,20
8	3,03	x	0,07	=	0,21
9	3,12	x	0,07	=	0,22
10	3,05	x	0,07	=	0,21
11	3,01	x	0,07	=	0,21
12	2,93	x	0,07	=	0,20
13	3,23	x	0,07	=	0,23
14	3,08	x	0,07	=	0,22
	JUMLAH				3,01

Sumber : Olah Data Primer, 2017

Dengan demikian maka nilai indeks pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

❖ **Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar**

$$= 3,01 \times 25$$

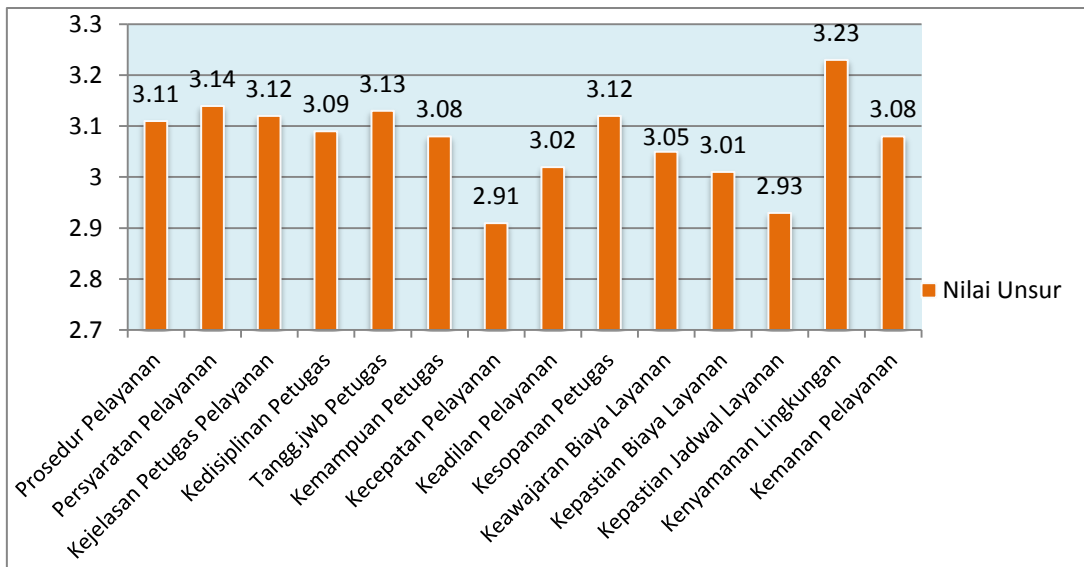
$$= \underline{75,25}$$

Dengan menggunakan metode skala indeks seperti yang telah disebutkan diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasannya responden dalam penelitian ini menilai pelayanan BPJS Kesehatan yang telah diselenggarakan oleh RSUD Kota

Yogyakarta adalah “BAIK” yang ditunjukkan dengan Nilai IKM sebesar **75,25** dan masuk dalam kategori **Pelayanan B** yang berarti **BAIK**.

Kemudian sesuai dengan data yang kami peroleh, penyajian data diatas disajikan dengan berdasar pada peringkat variabel dari kualitas pelayanan dengan maksud untuk mengetahui secara mudah variabel apa atau unsur variabel apa yang dinilai oleh responden paling rendah, sehingga dengan penelitian ini kami dapat memberikan saran/masukan terhadap kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Kota Yogyakarta. Begitu juga sebaliknya agar dapat diketahui pula variabel ataupun unsur apa yang memiliki penilaian tinggi sehingga variabel atau unsur variabel ini dapat terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan untuk mendukung kualitas pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta. Berikut penulis sajikan mengenai nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan yang menjadi objek penelitian. Adapun untuk mengetahui besar kecilnya nilai unsur pelayanan yang menjadi objek penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3.14. Grafik Nilai Masing-masing Unsur Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Yogyakarta



Sumber : Analisis Data Primer, 2017

Berdasarkan gambar 3.14 tentang grafik nilai masing-masing unsur pelayanan di RSUD Kota Yogyakarta, dapat dilihat nilai unsur pelayanan yang tertinggi dan juga nilai unsur pelayanan yang masih rendah. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yakni pada aspek kenyamanan lingkungan rumah sakit dengan nilai 3,23. Hal tersebut menurut pengamatan penulis karena untuk aspek kenyamanan lingkungan ini dapat dilihat dari kebersihan dan kerapian ruang tunggu pasien. Selain itu juga kondisi ruang tunggu luas, berkursi dan juga suasana yang tidak terlalu bising menjadi faktor yang memberikan kenyamanan bagi pasien.

Kemudian untuk nilai unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yakni terdapat pada aspek kecepatan pelayanan dengan nilai sebesar 2,91. Tentu hal tersebut bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap kecepatan dalam memberikan layanan kepada pasien. Menurut hemat penulis, untuk mengantisipasi pasien yang terkadang jumlahnya sangat banyak tiap harinya alangkah lebih baiknya dari

pihak manajemen rumah sakit untuk bisa menambah sarana dan prasarana medis. Harapannya agar nantinya ketika melakukan pemeriksaan kepada pasien bisa lebih cepat apabila peralatannya yang digunakan sudah mencukupi untuk menghindari kepadatan pasien yang akan melakukan pemeriksaan. Selain itu juga apabila ada penambahan sarana prasarana tersebut maka bukan tidak mungkin akan berdampak pada peningkatan efektivitas dan kecepatan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien.