

## **BAB III**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pembahasan tentang hasil penelitian sesuai dengan acuan dan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

#### **3.1 Deskripsi Responden Pengguna BPJS**

Penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Banguntapan 1, Kabupaten Bantul, Yogyakarta 2017 dilaksanakan di Puskesmas Banguntapan 1, Kabupaten Bantul yang berlokasi di jalan Pleret, Baturetno, Banguntapan, Bantul Yogyakarta menggunakan kuesioner tingkat kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banguntapan 1, Bantul, Yogyakarta.

Peneliti dalam mengevaluasi kualitas pelayanan JKN di Puskesmas Banguntapan 1 Bantul menggunakan teknik wawancara dengan kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul yakni bapak Drs. Eddy Susanto dengan alamat di Jalan Lingkar Timur, Manding, Trirenggo Bantul pada jam kerja yakni pukul 08.00 hingga pukul 10.00 WIB. Materi wawancara yang digunakan peneliti berkaitan dengan indikator penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan JKN di puskesmas Banguntapan 1 Bantul terkait dengan sistem pelayanan pada pasien pemegang BPJS sebanyak 15 pertanyaan.

Selanjutnya peneliti mengelompokkan hasil wawancara berdasarkan aspek-aspek indikator pelayanan JKN dengan memisahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sesuai dengan jenis indikator penelitian. Peneliti kemudian

menganalisa hasil pengelompokan data tersebut dengan ketentuan atau standar pelayanan BPJS yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 untuk mengetahui apakah petugas Puskesmas Banguntapan 1 Bantul telah melaksanakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sumber daya manusia pada pasien BPJS.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti dalam mengevaluasi keakuratan data hasil wawancara dengan kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul tersebut menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang ditujukan pada pasien peserta BPJS di Puskesmas Banguntapan 1 Bantul. Kuesioner tersebut berisi 16 pertanyaan terkait dengan indikator penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien puskesmas Banguntapan 1 terhadap sistem pelayanan para petugas puskesmas dengan jumlah responden sebanyak 30 orang dengan kriteria pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang responden dan jenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang responden dengan rentang usia antara 28 hingga 59 tahun.

Peneliti dalam memberikan kuesioner pada pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta memerlukan waktu pengambilan satu kali dalam sehari pada jam kerja puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta yang dimulai dari pukul 08.00 hingga pukul 11.30 WIB yang kemudian dilakukan dengan kegiatan tabulasi data hasil penelitian. Selanjutnya dilakukan analisa data hasil tabulasi menggunakan metode *Spearman Rank* dengan skala *likert* sehingga peneliti mengetahui berapa besar koefisien atau rata-rata tingkat kepuasan pasien

yang meliputi unsur sangat puas,puas, kurang puas dan tidak puas terhadap kualitas pelayanan JKN di puskesmas.

Kemudian peneliti menganalisa hasil penelitian dengan uji signifikan dalam bentuk *H0* yaitu tidak terdapat hubungan antara indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan JKN petugas puskesmas serta *H1* yakni terdapat hubungan antara indeks kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan JKN petugas puskesmas.

### 3.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Pada tabel yang ada dibawah ini penulis akan menunjukkan responden berdasarkan jenis kelaminnya yang secara lebih jelas terdapat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Responden menurut jenis kelamin**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	14	46,7%
Perempuan	16	53,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan secara rinci tentang jumlah dari responden dengan klasifikasi responden laki-laki sebanyak 14 orang dan responden perempuan sebanyak 16 responden, dengan hasil dapat disimpulkan dalam presentase yaitu responden laki-laki sebanyak 14 orang dengan presentase 46,7% sedangkan responden perempuan sebanyak 16 orang dengan presentase 53,3%. Dalam penelitian yang baik responden laki-laki maupun

responden perempuan berperan aktif dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

### 3.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa karakteristik responden jika dibedakan berdasarkan usia responden dapat dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 3.2 Responden menurut usia**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
28-32 Tahun	4	13,3 %
33-37 Tahun	6	20 %
38-42 Tahun	3	10 %
43-47 Tahun	6	20 %
>48 Tahun	11	36,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Dari data yang disajikan dapat diketahui dalam presentase tingkat usia dari responden baik responden laki-laki maupun perempuan dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 28-32 tahun sebanyak 4 responden dengan presentase 13,3%, responden yang berusia 33-37 tahun sebanyak 6 responden dengan presentase 20%, responden yang berusia 38-42 tahun sebanyak 3 responden dengan presentase 10%, responden yang berusia 43-47 tahun sebanyak 6 responden dengan presentase 20%, responden yang berusia >48 tahun sebanyak 11 responden dengan presentase 36,7%.

### 3.2 Analisis Data Hasil Penelitian Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional

Penelitian mengenai indeks kepuasan pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Banguntapan 1

Bantul Yogyakarta memiliki beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan JKN di puskesmas Banguntapan 1 Bantul.

Peneliti dalam mengukur kualitas pelayanan JKN di puskesmas Banguntapan 1 Bantul telah melakukan wawancara dengan kepala dinas sosial Bantul dengan melibatkan indikator-indikator dalam pertanyaan terkait pelayanan JKN dalam bentuk kepesertaan pasien BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul.

Beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti terkait dengan pengukuran pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi :

1. Penyelenggaraan dana program BPJS
2. Ketetapan manfaat penggunaan BPJS
3. Penyelenggaraan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi pengguna BPJS
4. Prinsip gotong royong, keterbukaan, akuntabilitas, portabilitas, dana amanat, dan nirlaba
5. Pengawasan penyelenggaraan program BPJS
6. Evaluasi penyelenggaraan BPJS
7. Registrasi peserta BPJS

Beberapa indikator di atas, dapat diuraikan sebagai berikut:

### **3.2.1 Penyelenggaraan Dana Program BPJS**

Dana jaminan sosial merupakan dana amanat milik seluruh peserta BPJS yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk terlaksananya penyelenggaraan program BPJS dan untuk pembayaran manfaat kepada peserta BPJS dan pembiayaan operasional penyelenggaraan

program jaminan sosial. Dalam penyelenggaraan dana penyelenggara BPJS sendiri dana yang diperoleh yaitu dari pemerintah pusat lalu dialokasikan ke pemerintah daerah yang selanjutnya dialokasikan pada unit yang diadakan program penyelenggara jaminan sosial atau BPJS.

Pada indikator penyelenggaraan dana program BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul mengatakan bahwa penyelenggaraan dana program BPJS diperoleh melalui pengalokasian dana BPJS pemerintah RI yang dilanjutkan ke pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta kemudian dialokasikan ke pemerintah Kabupaten Bantul yang selanjutnya diberikan pada penyelenggara dana BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul untuk keperluan semua pelaksanaan pelayanan BPJS. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Eddy Susanto,

*“Dana yang didapatkan yaitu dari pemerintah pusat yang selanjutnya dialokasikan ke pemerintah daerah, lalu pemerintah daerah memberikan dana kepada penyelenggara BPJS contohnya di puskesmas, atau rumah sakit. Namun dalam pengalokasian dananya Dinas Sosial selalu mengawasi.”*

Dalam indikator penyelenggaraan dana program BPJS, dana yang didapatkan yaitu dari pemerintah pusat yang selanjutnya dialokasikan ke pemerintah daerah, pemerintah daerah selalu mengawasi dalam pengalokasian dananya, selanjutnya pemerintah daerah mengalokasikannya ke instansi yang bersangkutan dengan penyelenggaraan program BPJS.

### **3.2.2 Ketetapan Manfaat Penggunaan BPJS**

Terselenggaranya program BPJS kesehatan berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan diadakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta BPJS memperoleh manfaat dalam hal

pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Adanya program BPJS juga dapat membantu terkhusus untuk warga kurang mampu agar dapat menjamin kesehatannya dengan adanya program BPJS tersebut.

Pada indikator ketetapan manfaat penggunaan BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyatakan bahwa ketetapan manfaat penggunaan BPJS lebih disasarkan pada masyarakat miskin di kabupaten Bantul sebagai bentuk pelaksanaan kebijakan pemerintah terkait dengan sasaran pengguna kartu BPJS. Sebagaimana dalam wawancara yang dilakukan dengan bapak Eddy Susanto,

*“Penyelenggaraan program BPJS itu diutamakan bagi masyarakat yang kurang mampu, jadi di Bantul ini ada kurang lebih 140.000 ribu warga kurang mampu. Namun karena adanya program BPJS maka warga kurang mampu ter back-up dananya dalam hal untuk kesehatan sehingga mereka akan sangat terbantu dengan adanya program BPJS”.*

Dalam ketetapan manfaat pengguna BPJS sangat berfungsi untuk menunjang kesejahteraan bagi pasien pemegang kartu BPJS karena dengan adanya program BPJS masyarakat sudah ter *back-up* dananya terutama dalam hal kesehatan terutama bagi masyarakat yang kurang mampu.

### **3.2.3 Penyelenggaraan Asas Kemanusiaan, Manfaat, dan Keadilan Sosial Bagi Pengguna BPJS**

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan program jaminan sosial berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (SJSN) yang didalamnya terdapat asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi pengguna BPJS. Yang pertama yaitu asas kemanusiaan yaitu penghargaan terhadap manusia yang artinya penyelenggara program BPJS tetap menjunjung tinggi martabat manusia atau

pengguna BPJS, selanjutnya asas manfaat yaitu merupakan asas yang bersifat operasional yang menggambarkan program penyelenggaraan BPJS itu dapat terlaksana dengan baik dengan efektif dan efisien, yang terakhir yaitu asas keadilan sosial yaitu asas yang bersifat ideal yaitu menjunjung tinggi keadilan sosial bagi peserta BPJS, tidak membeda-bedakan golongan yang ada sehingga jika tiga asas tersebut dapat terlaksana dengan baik maka akan menjamin kelangsungan program dan hak peserta.

Pada indikator penyelenggaraan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi pengguna BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul mengatakan bahwa penyelenggara BPJS telah memenuhi asas yang ada yaitu asas kemanusiaan yang tetap menjunjung tinggi martabat manusia atau pasien pemegang kartu BPJS, selanjutnya yaitu asas manfaat penyelenggara program BPJS telah melaksanakan program yang telah ditetapkan dengan pengelolaan dana yang ada sudah tepat dan efektif selanjutnya adalah asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yaitu penyelenggara BPJS berperilaku adil, tidak membedakan golongan-golongan yang ada. Seperti yang disampaikan oleh bapak Eddy Susanto,

*“Asas BPJS selalu dilaksanakan. Asas keadilan sosial itu merata, tidak membeda-bedakan golongan yang ada. Pelayanan BPJS waktu saya sakit sudah sangat baik, saya hanya antri 5 menit ya itu karena kosong hehehe. Pelayanannya sudah prima, bagus, tidak bertele-tele, petugas pun juga menggunakan senyum, salam, sapa, sopan, santun. saya sendiri sudah merasakan. Lalu yang dimaksudkan merata sendiri yaitu bagi masyarakat yang kurang mampu ya kita bantu, bagi yang mampu ya sudah seharusnya membantu”.*



Penyelenggaraan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sudah sepenuhnya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada, dalam hal ini penyelenggara BPJS dalam memberikan pelayanan bagi pasien pemegang kartu BPJS sudah baik, tidak membedakan golongan yang ada, dan bersikap sopan, dalam manfaatnya pun penyelenggara BPJS sudah membantu masyarakat terkhusus bagi masyarakat yang kurang mampu.

#### **3.2.4 Prinsip BPJS ( Gotong Royong, Keterbukaan, Akuntabilitas, Portabilitas, Dana Amanat, Nirlaba, Kehati-hatian, dan Kepesertaan Bersifat Wajib)**

Diselenggarakannya program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yaitu dengan menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta BPJS. Dalam penyelenggaraan BPJS adanya prinsip:

- a. Gotong royong, prinsip kebersamaan dalam menanggung biaya jaminan sosial yang diwujudkan dalam setiap peserta yang berkewajiban untuk membayar iuran sesuai tingkat gaji, atau penghasilannya.
- b. Keterbukaan, untuk mempermudah akses informasi bagi peserta BPJS, agar program BPJS dapat terlaksana dengan baik.
- c. Akuntabilitas, yaitu dengan adanya pelaksanaan program dan pengelolaan keuangan yang akurat dari unit penyelenggara BPJS dan dapat dipertanggungjawabkan.

- d. Portabilitas, memberikan program berkelanjutan meskipun peserta berpindah pekerjaan atau wilayah tempat tinggal.
- e. Dana amanat, iuran dalam penyelenggaraan dari titipan peserta BPJS untuk digunakan sebesar-besarnya dengan baik untuk penyelenggaraan jaminan sosial
- f. Nirlaba, pengelolaandalam penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi seluruh peserta program jaminan sosial.
- g. Kehati-hatian, pengelolaan dana atau program jaminan sosial yang dilaksanakan engan tertib dan teliti.
- h. Kepesertaan bersifat wajib, prinsip yang mewajibkan seluruh penduduk menjadi peserta jaminan sosial yang dilaksanakan secara bertahap.

Pada indikator prinsip BPJS yaitu prinsip gotong royong, keterbukaan, akuntabilitas, portabilitas, dana amanat, dan nirlaba, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul mengemukakan bahwa untuk mewujudkan prinsip BPJS tersebut, pemerintah kabupaten Bantul melalui dinas sosial Bantul melaksanakan program pengawasan atau monitoring pada semua penyelenggara pelayanan BPJS berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menganut prinsip gotong royong, keterbukaan, akuntabilitas, portabilitas, nirlaba, kehati-hatian, kepesertaan bersifat wajib, dan dana amanat yang sudah terlaksana dengan semestinya. Seperti halnya yang disampaikan oleh bapak Eddy Susanto bahwa,

*“Prinsip BPJS akan selalu dilaksanakan oleh penyelenggara BPJS, ini kan prinsip BPJS tujuannya ingin semua masyarakat Bantul terutama pengguna BPJS itu sehat dan tercukupi, tetapi terkadang kan kita sakit dan karena kita sakit maka harus ada penjamin, penjamin itu BPJS Kesehatan. Nah, kalau orang sakit dan yang sakit itu orang yang tidak mampu kan biaya pemulihanya besar, dan jika masyarakat miskin tidak mampu mengobati kondisinya tak kunjung membaik. Seperti saya kalau sakit langsung menggunakan kartu BPJS maka biaya yang dikeluarkan akan sedikit ringan. kan misinya salah yaitu di prinsip BPJS itu ada gotong royong, seperti yang sudah ada di iklan televisi itu sebagai manusia kita harus saling menolong, gotong royong, misal yang mampu itu sudah semestinya menolong yang kurang mampu jadi itu sebenarnya salah satu prinsip BPJS”.*

Agar tercapainya tujuan penyelenggaraan BPJS itu sendiri penyelenggara BPJS harus melaksanakan prinsip yang ada, dalam hal ini penyelenggara BPJS sudah melakukan ketujuh prinsip yang ada dengan baik, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.

### **3.3.5 Pengawasan Penyelenggaraan BPJS**

Pengawasan penyelenggaraan program BPJS dilakukan oleh organ BPJS atau satuan pengawasan penyelenggara BPJS yang diberikan wewenang untuk menetapkan struktur organisasi. Yaitu dikategorikan dalam pengawasan internal yaitu pengawasan yang dilakukan oleh organ dari BPJS sendiri. Pengawasan internal BPJS dilakukan oleh pengawas BPJS yang terdiri dari dewan pengawas dan satuan pengawas internal. Dewan BPJS yaitu merupakan organ BPJS yang berfungsi untuk melakukan tugas pengawasan atas pelaksanaan program BPJS.

Yang selanjutnya yaitu pengawasan secara eksternal, terdiri atas DJSN, dan lembaga pengawas independen (Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan

Pemeriksa Keuangan (BPK)) yang berwenang untuk melakukan monitoring dan evaluasi dalam hal ini dapat dimaksudkan untuk mencapai tujuannya yaitu menjamin terselenggaranya program jaminan sosial termasuk tingkat kesehatan keuangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Pada Indikator pengawasan penyelenggaraan BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyatakan bahwa program pengawasan penyelenggaraan BPJS dilaksanakan dalam bentuk penyusunan laporan keuangan tentang alokasi dana BPJS di tiap instansi yang menjadi peserta BPJS serta menyampaikan secara tersirat pada program rapat koordinasi yang diikuti oleh seluruh penyelenggara kartu BPJS di tiap instansi. Selanjutnya dinas sosial Bantul juga membentuk Dewan pengawas yang bertugas dalam melakukan pengawasan pengurusan program BPJS yang dilakukan oleh direksi dan memberikan nasihat oleh direksi dalam penyelenggaraan program jaminan sosial. Sebagaimana disampaikan oleh bapak Eddy Susanto,

*“Nggih, kerjasama yang dilakukan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah itu pasti ada. Diantaranya kerjasama pembuatan kartu, pendataan, penggantian nama kalau sudah meninggal, disitupun Dinas Sosial selalu melakukan pengawasan penyelenggaraan BPJS. Penyelenggaraan pengawasan penyelenggaraan BPJS itu sendiri dilaksanakan dalam bentuk penyusunan laporan keuangan tentang alokasi dana BPJS di tiap instansi yang menjadi peserta BPJS serta menyampaikan secara tersirat pada program rapat koordinasi yang diikuti oleh seluruh penyelenggara kartu BPJS di tiap instansi”.*

Pengawasan penyelenggaraan program BPJS selalu dilaksanakan dengan adanya kerjasama yang dilakukan pemerintah pusat ke pemerintah daerah, kerjasama yang dilakukan yaitu dalam bentuk penyusunan laporan keuangan

tentang alokasi dana BPJS di setiap instansi yang bekerja sama dengan program BPJS.

### **3.3.6 Evaluasi Penyelenggaraan BPJS**

Evaluasi penyelenggaraan program BPJS sangat penting dilakukan agar program BPJS dapat terlaksana dengan baik untuk mencapai tujuannya. Monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program BPJS akan selalu dilakukan oleh unit penyelenggara BPJS karena kegiatan monitoring dan evaluasi sendiri merupakan tanggung jawab yang pelaksanaan atau penyelenggaraan program yang dilakukan harus selalu dikoordinasikan.

Pada indikator evaluasi penyelenggaraan BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyatakan bahwa dinas sosial Bantul dalam menyelenggarakan pengevaluasin penyelenggaraan program BPJS dengan selalu melakukan peninjauan tentang tujuan dan fungsi penyelenggaraan BPJS terutama mengenai sistem mutu dan biaya BPJS. Kegiatan ini sebagai bentuk tanggung jawab dari keputusan Menteri Kesehatan yang dalam pelaksanaannya harus berkoordinasi dengan dewan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Sebagaimana disampaikan oleh bapak Eddy Susanto,

*“Seperti yang sudah saya sampaikan tadi, Mbak, bahwa Membantu masyarakat khususnya masyarakat yang tidak mampu adalah salah satu tujuan penyelenggaraan BPJS. Warga miskin dibantu pemerintah, lalu tenaga kerja yang meliputi pegawai membayar iuran setiap bulannya, sehingga dari masyarakat kurang mampu maupun mampu dananya sudah ter back-up semua. Dinas Sosial selalu mengevaluasi penyelenggaraan program BPJS dengan meninjau tujuan dan fungsi BPJS sendiri itu sudah terlaksana atau*

*belum, begitu. Karena ada rasa tanggung jawab agar tujuan dan fungsi BPJS terkhusus dalam hal sistem mutu dan biaya BPJS itu dapat terlaksana dengan baik”.*

Evaluasi penyelenggaraan program BPJS selalu dilakukan oleh penyelenggara program BPJS dengan selalu meninjau tujuan dan fungsi dari BPJS itu sendiri, terutama dalam hal sistem mutu dan biaya BPJS agar dalam melaksanakan programnya akan terlaksana dengan baik.

### **3.3.7 Regristasi Peserta BPJS**

Penyelenggara program BPJS mewajibkan setiap peserta BPJS agar melakukan regristasi. Hal ini sangat penting dilaksanakan karena untuk arsip data penyelenggara BPJS agar program jaminan kesehatan dapat terlaksana dengan baik.

Pada indikator regristasi peserta BPJS, kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyatakan bahwa penduduk yang akan mengikuti program BPJS sudah melaksanakan registrasi peserta BPJS sesuai ketentuan yang berlaku, karena penyelenggara program BPJS melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan sampai sekarang dengan selalu adanya program penyelenggara BPJS dalam melakukan sosialisasi, para penduduk yang ingin mempunyai kartu BPJS sudah melakukan registrasi sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagaimana dikatakan oleh bapak Eddy Susanto dalam wawancara yang telah dilakukan bahwa,

*“Dinas Sosial maupun penyelenggara BPJS selalu melakukan koordinasi maupun sosialisasi kepada warga atau masyarakat yang akan mengikuti program BPJS. Sehingga warga yang akan mengikuti program BPJS akan dengan lancar dalam melakukan regristasi kartu BPJS sesuai ketentuan yang sudah ada.”*

Regristasi kartu BPJS sudah berjalan dengan baik, karena penyelenggara BPJS selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang akan mengikuti program BPJS, untuk itu bagi calon peserta BPJS sudah melakukan regristasi sesuai ketentuan yang berlaku.

### **3.3.8 Ketentuan Persyaratan Keanggotaan BPJS**

Seluruh penduduk Indonesia diwajibkan untuk mendaftarkan diri dan keluarganya kedalam program jaminan kesehatan BPJS dari pemerintah. Namun sebelum melakukan pendaftaran calon peserta BPJS wajib memenuhi syarat yang sudah ditentukan diantaranya:

1. Memenuhi syarat usia secara hukum untuk melaksanakan kewajiban yang mungkin terjadi dalam layanan BPJS kesehatan.
2. Calon peserta BPJS wajib mengisi dan memberikan data yang benar agar dapat dipertanggungjawabkan.
3. Calon peserta BPJS mendaftarkan diri dan keluarganya (yang berada di dalam kartu keluarga) untuk menjadi peserta BPJS kesehatan.
4. Peserta yang telah terdaftar wajib membayar iuran yang telah ditentukan.
5. Jika ada perubahan, diwajibkan untuk melapor jika ada perubahan status data peserta dan anggota keluarga.
6. Menjaga identitas peserta kartu jaminan sosial atau BPJS agar tidak hilang, rusak, maupun dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.

Pada indikator ketentuan persyaratan keanggotaan BPJS kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul menyatakan bahwa penduduk yang akan mengikuti program BPJS sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh penyelenggara program BPJS. Dalam wawancara yang sudah dilaksanakan sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Eddy Susanto,

*“Saya yakin warga atau masyarakat yang akan mengikuti program BPJS pasti sudah mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi jika ingin mengikuti program BPJS. Karena penyelenggara program BPJS selalu melakukan sosialisasi kepada warga”*.

Ketentuan persyaratan keanggotaan BPJS penduduk sudah mengetahui persyaratan apa saja yang harus dipenuhi jika ingin mengikuti program BPJS, karena penyelenggara program BPJS selalu melakukan sosialisasi dalam hal persyaratan keanggotaan BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul terkait dengan beberapa indikator terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dapat disimpulkan bahwa menurut kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, sebagian besar pasien pemegang BPJS telah merasakan kepuasan pada pelayanan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena segala bentuk pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) puskesmas dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 terkait dengan prinsip pelayanan BPJS.



### **3.3 Analisis Data Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu**

#### **BPJS**

Penelitian mengenai indeks kepuasan pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta memiliki beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dalam hal ini adalah pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta.

Beberapa indikator yang digunakan oleh peneliti terkait dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kepastian Biaya Pelayanan
11. Kepastian Jadwal Pelayanan
12. Kenyamanan Lingkungan
13. Keamanan Pelayanan

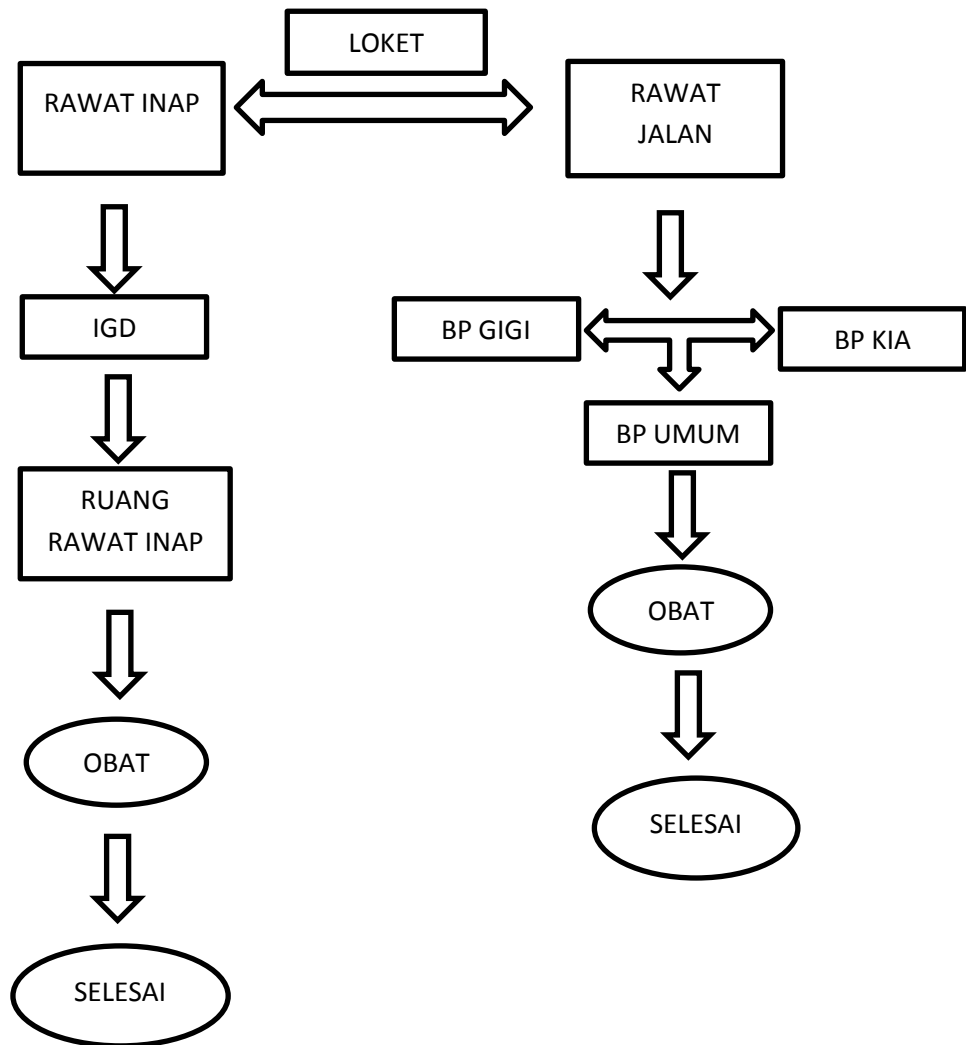
Adapun uraian indikator-indikator di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **3.3.1 Prosedur Pelayanan**

Pelayanan publik harus diberikan dengan baik kepada masyarakat pada pelayanannya dan harus memenuhi standar tertentu. Standar prosedur pada pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan ukuran baku yang harus ada dalam penyelenggara pelayanan publik. Prosedur dalam pelayanan publik wajib dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat yang menerima layanan publik merasakan nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Jika penyedia layanan publik tidak memiliki prosedur pelayanan yang jelas maka sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.

## a. Standar Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

**Bagan 3.1**  
**Standar Operasiobal Prosedur (SOP) Puskesmas**



Keterangan:

Pasien datang ke puskesmas, lalu mendaftarkan menuju loket pendaftaran, jika menggunakan kartu BPJS maka tunjukkan pada petugas loket, selanjutnya menunggu hingga di panggil petugas loket pelayanan sesuai dengan jenis perawatan yang akan dituju. Setelah dilakukan pemeriksaan dan diberi resep obat, lalu mengurus administrasi, jika sudah selesai mengurus administrasi langsung

menuju apotek untuk menebus obat dan diperbolehkan untuk pulang. Namun, jika pasien setelah pemeriksaan disarankan untuk melakukan rawat inap maka setelah pemeriksaan pasien mengurus untuk pendaftaran rawat inap.

**Tabel 3.3 Prosedur Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Mudah	6	20%
Mudah	10	33,3%
Kurang Mudah	14	46,7%
Tidak Mudah	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS terkait dengan indikator prosedur pelayanan, 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat mudah, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih mudah, 14 responden dengan presentase 46,7% memilih kurang mudah, dan tidak ada responden yang memilih tidak mudah. Maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator prosedur pelayanan, sebagian pasien sudah mengetahui bagaimana prosedur pelayanan puskesmas, namun masih terdapat sebagian pasien pula yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan puskesmas Banguntapan 1 kepada pasien pemegang BPJS masih kurang mudah dan belum sepenuhnya meliputi kemanusiaan, kemanfaatan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

### **3.3.2 Persyaratan Pelayanan**

Yang dimaksud dengan persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang telah ditentukan. Dengan adanya kejelasan persyaratan

pelayanan baik teknis maupun dalam administratifnya, keterbukaan dalam persyaratan pelayanan, dan efisiensi pelayanan.

**Tabel 3.4 Persyaratan Pelayanan**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Sangat Sesuai	6	20%
Sesuai	13	43,3%
Kurang Sesuai	11	36,7%
Tidak Sesuai	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator persyaratan pelayanan dapat diuraikan bahwa 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat sesuai, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih sesuai, 11 responden dengan presentase 36,6% memilih kurang sesuai, dan tidak ada responden yang memilih tidak sesuai maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator persyaratan pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa persyaratan pelayanan BPJS telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 dimana para pasien pemegang BPJS telah memenuhi persyaratan administratif yang ditentukan oleh pihak penyelenggara BPJS.

### **3.3.3 Kejelasan Petugas Pelayanan**

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanannya (nama, jabatan, kewenangan, serta tanggungjawab). Dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan diantaranya (1) kemudahan mendapatkan pelayanan yang berhubungan dengan kejelasan

petugas yang melayani, (2) tanggungjawab yang diberikan yang berhubungan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari penerima pelayanan.

**Tabel 3.5 Kejelasan Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Jelas	12	40%
Jelas	8	26,7%
Kurang Jelas	10	33,3%
Tidak Jelas	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kejelasan petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa dari 12 responden dengan presentase 40% memilih sangat jelas, 8 responden dengan presentase 26,7% memilih jelas, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih kurang jelas, sedangkan dari 30 responden tidak ada responden yang memilih tidak jelas, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kejelasan petugas pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan pada pasien pemegang BPJS belum sepenuhnya jelas karena kadang-kadang pasien masih belum bisa membedakan antara peran dari tenaga medis dan tenaga non medis.

### **3.3.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Kedisiplinan petugas pelayanan dengan kesungguhan petugas pembeii pelayanan kepada penerima pelayanan terutama dalam hal konsistensi waktu sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku.

**Tabel 3.6 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Disiplin	3	10%
Disiplin	10	33,3%
Kurang Disiplin	17	56,7%
Tidak Disiplin	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kedisiplinan petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat disiplin, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih disiplin, 17 responden dengan presentase 56,7% memilih kurang disiplin, dan tidak ada responden memilih dengan kategori tidak disiplin, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa tidak semua petugas pelayanan mematuhi ketepatan waktu jam operasional puskesmas, jadwal pelayanan serta keefisienan dan keefektifan waktu dalam memberikan pelayanan medis.

### **3.3.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Tanggungjawab petugas pelayanan yaitu dengan kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kriteria yang ada dalam tanggung jawab petugas pelayanan diantaranya (1) kejelasan dan kepastian unit kerja yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang telah ada, (2) keterbukaan penyelenggara pelayanan mengenai satuan kerja atau unit pemberi pelayanan.

**Tabel 3.7 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Baik	5	16,7%
Baik	16	53,3%
Kurang Baik	9	30%
Tidak Baik	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator tanggung jawab petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa 5 responden dengan presentase 16,7% memilih sangat baik, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih baik, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang baik, dan tidak ada responden yang memilih tidak baik, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan pada pasien pemegang BPJS dalam kategori baik karena semua petugas telah melaksanakan kewajiban sesuai wewenang dan tugasnya masing-masing.

### **3.3.6 Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang diberikan petugas pemberi pelayanan. Petugas pemberi pelayanan harus mempunyai skill yang berkaitan dengan ketrampilan yang meliputi intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual.

**Tabel 3.8 Kemampuan Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Baik	8	26,7%
Baik	12	40%
Kurang Baik	10	33,3%
Tidak Baik	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kemampuan petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa 8 responden dengan presentase 26,7% memilih sangat baik, 12 responden dengan presentase 40%% memilih baik, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih kurang baik, dan tidak ada responden yang memilih tidak baik, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kemampuan petugas pelayanan, pasien pemegang kartu BPJS menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan adalah baik karena mereka mampu melaksanakan tugas-tugas administratif, penyelenggaraan alat teknologi yang mendukung kelancaran pelayanan serta mampu dalam menggunakan sarana prasarana untuk melayani pasien pemegang BPJS.

### 3.3.7 Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang mempunyai target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Dimensi yang harus diperhatikan dalam kecepatan pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan dimana yang yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

**Tabel 3.9 Kecepatan Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Cepat	5	16,7%
Cepat	9	30%
Kurang Cepat	16	53,3%
Tidak Cepat	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kecepatan petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa 5

responden dengan presentase 16,7% memilih sangat cepat, 9 responden dengan presentase 30% memilih cepat, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih kurang cepat, tidak ada responden yang memilih tidak cepat, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kecepatan pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa tidak semua petugas pelayanan telah memberikan semua jenis pelayanan kepada pasien pemegang kartu BPJS dengan prinsip keefektifan dan keefisienan waktu.

### 3.3.8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu keadilan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan dan status penerima pelayanan. Dengan keadilan yang merata yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan harus seluas mungkin dengan merata.

**Tabel 3.10 Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Adil	9	30%
Adil	9	30%
Kurang Adil	10	33,3%
Tidak Adil	2	6,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator keadilan mendapatkan pelayanan dapat diuraikan bahwa 9 responden dengan presentase 30% memilih sangat adil, 9 responden dengan presentase 30% memilih adil, 10 responden dengan presentase 33,3% memilih kurang adil, 2 responden dengan presentase 6,7% memilih tidak adil, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan para pasien pemegang BPJS

menggunakan sistem antrian dalam mendapatkan pelayanannya dengan tertib, namun sebagian pasien juga merasa terkadang penggunaan nomor antrian itu belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.

### 3.3.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yaitu sikap yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan melalui aspek senyum, salam, sapa, sopan, dan santun yang diberikan dengan interaksi langsung. Dengan sikap baik yang diberikan kepada penerima pelayanan maka pemberi pelayanan akan meyakinkan kepercayaan kepada masyarakat.

**Tabel 3.11 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Baik	6	20%
Baik	15	50%
Kurang Baik	9	30%
Tidak Baik	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dapat diuraikan bahwa 6 responden dengan presentase 20% memilih sangat baik, 15 responden dengan presentase 50% memilih baik, 9 responden dengan presentase 30% memilih kurang baik, tidak ada responden yang memilih tidak baik, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa para petugas pelayanan telah bersikap ramah dan sopan sehingga menimbulkan kenyamanan pada semua pasien karena petugas pelayanan sudah menggunakan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun).

### 3.3.10 Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan dengan keterjangkauan penerima pelayanan terhadap besarnya biaya yang ditentukan oleh unit pelayanan. Kejelasan biaya dan kepastian biaya mengenai rincian biaya atau tarif yang diberlakukan selanjutnya dengan adanya keterbukaan tentang rincian biaya pelayanan. Biaya yang ekonomis yaitu biaya pelayanan yang harus ditetapkan dengan wajar oleh unit pelayanan.

**Tabel 3.12 Kepastian Biaya Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Jelas	16	53,3%
Jelas	4	13,3%
Kurang Jelas	11	36,7%
Tidak Jelas	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kepastian biaya pelayanan dapat diuraikan bahwa dari 16 responden dengan presentase 53,3% memilih sangat jelas, 4 responden dengan presentase 13,3% memilih jelas, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih kurang jelas, dari 30 responden yang ada tidak ada yang memilih tidak jelas, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kepastian biaya pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa jenis sarana dan prasarana pelayanan pada pasien pemegang BPJS sudah sesuai dan sudah jelas, namun ada sebagian pasien pula yang masih merasa jenis sarana dan prasarana pelayanan pada pasien pemegang kartu BPJS belum sesuai dan belum jelas sesuai dengan jenis premi yang dibayarkan pada unit penyelenggara BPJS.

### **3.3.11 Kepastian Jadwal Pelayanan**

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan unit pelayanan harus mempunyai kejelasan yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

#### **3.3.11.1 Waktu jadwal pelayanan Puskesmas Banguntapan 1**

1. Jadwal pelayanan pagi

Berikut jadwal pelayanan pagi puskesmas Banguntapan 1:

Senin-Sabtu: 07.30-10.45 WIB

2. Jadwal pelayanan sore

Berikut jadwal pelayanan sore puskesmas banguntapan 1:

Senin-Sabtu: 13.00-20.00 WIB

**Tabel 3.13 Jenis Pelayanan Puskesmas Banguntapan 1**

<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Waktu</b>
1.	Pelayanan Pemeriksaan Umum ( termasuk surat sehat)	08.00-Selesai
2.	Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	08.00-Selesai
3.	Pelayanan Gawat Darurat	Jam Buka
4.	Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) dan Tumbuh Kembang Anak	08.00-Selesai
5.	Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak e. ANC (Antenatal Care) f. Imunisasi g. Calon Temanten h. Keluarga Berencana (KB)	Selasa&Jumat Senin&Kamis Setiap Hari Setiap Hari
6.	Pelayanan Konsultasi Kesehatan (ASI, Gizi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Reproduksi, dan PHBS	08.00-Selesai
7.	Pelayanan Skrining Penyakit Tidak Menular (Hipertensi, Diabetes Mellitus, Kanker Serviks, dan Kanker Payudara	Rabu&Sabtu
8.	Pelayanan Laboratorium	08.00-Selesai
9.	Pelayanan Farmasi	08.00-Selesai

**Tabel 3.14 Kepastian Jadwal Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Sesuai	3	10%
Sesuai	13	43,3%
Kurang Sesuai	14	46,7%
Tidak Sesuai	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kepastian jadwal pelayanan dapat diuraikan bahwa 3 responden dengan presentase 10% memilih sangat sesuai, 13 responden dengan presentase 43,3% memilih sesuai, 14 responden dengan presentase 46,7%

memilih kurang sesuai, tidak ada responden yang memilih tidak sesuai, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kepastian jadwal pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa jadwal pelayanan terkadang belum dilaksanakan sesuai Standar Operasional Pelayanan puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta terkait dengan jadwal pelayanan medis maupun non medis.

### **3.3.12 Kenyamanan Lingkungan**

Kenyamanan lingkungan yaitu dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan rapi sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas yaitu kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berhubungan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi. Pendukung lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu yang berkaitan dengan lingkungan diantaranya kebersihan fasilitas ruang tunggu.

**Tabel 3.15 Kenyamanan Lingkungan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Nyaman	2	6,7%
Nyaman	12	40%
Kurang Nyaman	16	53,3%
Tidak Nyaman	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator kenyamanan lingkungan dapat diuraikan bahwa 2 responden dengan presentase 6,7% memilih sangat nyaman, 12 responden dengan presentase 40% memilih nyaman, 16 responden dengan presentase 53,3% memilih kurang nyaman, selanjutnya tidak ada responden yang memilih tidak nyaman, maka dapat disimpulkan bahwa pada indikator kenyamanan lingkungan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa lingkungan pelayanan untuk pasien pemegang BPJS belum sepenuhnya memenuhi standar kebersihan dan kerapian sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian besar pasien. Dalam kondisi lingkungan sekitar puskesmas menyediakan tong sampah untuk seluruh pasien puskesmas yang sudah disediakan dengan tepat, namun dalam kondisi lingkungan toilet lantai depan masuk pintu toilet kurang bersih dan sedikit becek, begitupun pada kondisi lingkungan yang terdapat di area parkir bahwa masih banyak daun-daun dari pohon yang jatuh berserakan namun tidak segera dibersihkan. Kondisi kenyamanan lingkungan puskesmas dapat dilihat pada gambar ini:





Gambar 3.1 Kenyamanan Lingkungan Puskesmas Tong sampah yang disediakan oleh puskesmas



Gambar 3.2 Kondisi lantai pintu masuk toilet puskesmas.



Gambar 3.3 Kondisi dalam toilet puskesmas.



*Gambar 3.4 Kondisi lingkungan tempat parkir.*

### **3.3.13 Keamanan Pelayanan**

Keamanan pelayanan yaitu dengan terjaminnya tingkat keamanan pada penyelenggara unit pelayanan maupun sarana yang telah digunakan sehingga penerima pelayanan merasa tenang dengan adanya resiko-resiko yang muncul dari pelaksanaan pelayanan.

**Tabel 3.16 Keamanan Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Aman	1	3,3%
Aman	11	36,7%
Kurang Aman	18	60%
Tidak Aman	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel dapat diuraikan bahwa penilaian pasien pemegang kartu BPJS dengan indikator keamanan pelayanan dapat diuraikan bahwa 1 responden dengan presentase 3,3% yang memilih sangat aman, 11 responden dengan presentase 36,7% memilih aman, 18 responden dengan presentase 60% memilih kurang aman, dan tidak ada responden yang memilih tidak aman, maka dapat

disimpulkan bahwa pada indikator keamanan pelayanan, sebagian besar pasien menyatakan bahwa jenis pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta telah memenuhi standar keamanan fisik dan psikologis, namun sebagian besar lainnya juga masih terdapat yang menganggap bahwa pelayanan yang ada masih kurang maksimal. Seperti halnya kondisi tempat parkir yang ada dijaga oleh petugas parkir namun di waktu tertentu terkadang tidak selalu ada petugas parkir yang menjaga tempat parkir puskesmas.



Gambar 3.5 Keamanan Pelayanan *Kondisi tempat parkir yang ada di puskesmas.*



Gambar 3.6 Kondisi tempat parkir yang ada di puskesmas.

Beberapa indikator di atas, merupakan kesimpulan dari semua jawaban pada kuesioner yang diberikan oleh peneliti pada 30 responden yakni pasien pemegang kartu BPJS. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 3.1 Korelasi non parametrik (*Nonparametric Correlations*)**

Korelasi			Kepuasan	Pelayanan
Spearman's rho	Kepuasan	Koefisien Korelasi	1,000	,622*
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	30	30
	Pelayanan	Koefisien Korelasi	,622*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	30	30

\*

**Tabel 3.2 Tabel Frekuensi (*Frequency Table*)**

Kepuasan				
	Frekuensi	Persentase	Validitas persentase	Kumulatif persentase
Validitas Kurang Puas	3	10,0	10,0	10,0
Puas	24	80,0	80,0	90,0
Sangat Puas	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dengan menggunakan metode *Spearman Rank* berdasarkan kelompok jawaban dengan *skala likert*, diperoleh data sebagai berikut:

1. Dari 30 responden pasien pemegang kartu BPJS, 3 responden (10,0%) menyatakan kekurangpuasannya terkait dengan beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
2. Dari 30 responden pasien pemegang kartu BPJS, 24 responden (80,0%) menyatakan kepuasannya terkait dengan beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
3. Dari 30 responden pasien pemegang kartu BPJS, 3 responden (10,0%) menyatakan ke sangat puasannya terkait dengan beberapa indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian hasil analisa di atas yang dapat kita lihat dalam tabel korelasi non parametik, dapat disimpulkan bahwa terdapat koefisien korelasi (*correlation coefficient*) dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak pada uji signifikansi data. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien pemegang BPJS dengan kualitas pelayanan petugas Puskesmas Banguntapan 1, Bantul Yogyakarta yakni semakin baik kualitas pelayanan petugas Puskesmas Banguntapan 1 Bantul, maka semakin

tinggi tingkat kepuasan pasien pemegang kartu BPJS dan sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan petugas Puskesmas Banguntapan 1 Bantul, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien pemegang kartu BPJS.