

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Rumah Sakit PKU Yogyakarta pada awalnya didirikan berupa poliklinik dan klinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagung Notoprajan N0. 72 Yogyakarta. Pada awalnya bernama PKO yaitu Penolong Kesengsaraan Oemoem, dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhaufa'. Pendiri PKO pertama atas inisiatif H.M. sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H Ahmad Dalan. Seiring berjalannya waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 poliklinik dan klinik PKO Muhammadiyah berpindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta dan pada tahun 1936 berpindah lokasi ke Jalan K.H Dalan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Status poliklinik dan klinik berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 1970-an. Bersama dengan berkembangnya berbagai amal usaha dibidang kesehatan, termasuk didalamnya yaitu Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka Pimpinan Pusat perlu mengatur gerak kerja dari amal usaha Muhammadiyah bidang kesehatan melalui Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/I.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam surat keputusan tersebut diatur tentang misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat

agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan Muhammadiyah. Qaidah inilah yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

2. Faslahah, Visi dan Misi

a. Faslahah

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah Rumah Sakit dengan perwujudan dari amal shalih sebagai sarana ibadah yang dilandasi iman dan taqwa kepada Allah SWT.

b. Visi

Visi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu menjadi Rumah Sakit Muhammadiyah rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan yang islami, bermutu dan terjangkau.

c. Misi

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi semua lapisan masyarakat sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.
- 2) Menyelenggarakan upaya peningkatan mutu Sumber Daya Insani melalui pendidikan dan pelatihan secara professional yang sesuai ajaran Islam
- 3) Melaksanakan da'wah islam, amar mar'ruf nahi mukar melalui pelayanan kesehatan, yang peduli pada kaum dhuafa'.

3. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini terdiri atas 120 pasien yaitu 60 pasien BPJS PBI dan 60 pasien BPJS Non-PBI yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Swasta Yogyakarta minimal 1 kali. Karakteristik responden yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri atas jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

a. Uji univariat

Uji univariat pada penelitian ini akan menampilkan karakteristik responden 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI dikelas II serta 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI dikelas III

Tabel 4.1 Karakteristik pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas I

	Karakteristik	Pasien BPJS PBI	Pasien BPJS NON-PBI	Jumlah
Jenis kelamin	Laki-laki	23	17	40
	Perempuan	7	13	20
Total pasien		30	30	60
Usia	17-30 tahun	6	6	12
	30-45 tahun	4	7	11
	45-60 tahun	12	8	20
	>60 tahun	8	9	17
Total pasien		30	30	30
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	0	1
	SD	9	6	15
	SMP Sederajat	5	3	8
	SMU sederajat	9	12	21
	Perguruan Tinggi	6	9	15
Total pasien		30	30	30
Pekerjaan	Bekerja	17	14	31
	Tidak Bekerja	13	16	29
Total Pasien		30	30	60

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari jenis kelaminnya mayoritas responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 pasien, dimana

pasien BPJS PBI dan Non-PBI masing masing terdiri dari 30 pasien. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 20 pasien, dimana pasien BPJS PBI dan Non-PBI masing masing terdiri dari 30 pasien di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui jumlah mayoritas pasien BPJS kelas II usia 45-60 tahun. Sedangkan rentan usia 17-30 tahun sebanyak 12 responden, untuk usia 30-45 tahun sebanyak 11 responden, usia 45-60 tahun sebanyak 20 responden dan usia >60 tahun sebanyak 17 tahun. Jumlah responden berdasarkan usia masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui pendidikan terakhir pasien BPJS kelas II mayoritas pada Sekolah Menengah Umum (SMU). Sedangkan tidak bersekolah sebanyak 1, untuk tingkat Sekolah Dasar (SD) sebanyak 15 responden, Tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 8 responden, pendidikan Sekolah Menengah Atas/umum sebanyak 21 responden dan pendidikan perguruan tinggi sebanyak 15 responden. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui pekerjaan mayoritas pada pasien BPJS kelas II yaitu bekerja. Pasien berkerja sebanyak 31 pasien dan

yang tidak bekerja sebanyak 29 pasien. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Tabel 4.2 Kriteriaistik Pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas III

	Karakteristik	Pasien BPJS PBI	Pasien BPJS NON-PBI	Jumlah
Jenis kelamin	Laki-laki	15	11	26
	Perempuan	15	19	34
Total pasien		30	30	60
Usia	17-30 tahun	4	6	10
	30-45 tahun	4	10	14
	45-60 tahun	11	10	21
	>60 tahun	11	4	15
Total pasien		30	30	60
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	3	0	3
	SD	14	8	22
	SMP Sederajat	8	6	14
	SMU sederajat	5	13	18
	Perguruan Tinggi	0	3	3
Total pasien		30	30	60
Pekerjaan	Bekerja	13	15	28
	Tidak Bekerja	17	15	32
Total pasien	Pasien BPJS	30	30	60

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui karakteristik pasien BPJS pada kelas III berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 dan perempuan sebanyak 15 pasien. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik pasien berdasarkan usia pasien BPJS dikelas III mayoritas berusia 45-60 tahun. Pada usia 17-30 tahun sebanyak 10 pasien, usia 30-45 tahun sebanyak 14 pasien, usia 45-60 tahun sebanyak 21 pasien, sedangkan pada usia >60 tahun sebanyak 15 pasien. Jumlah responden berdasarkan usia masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik pasien berdasarkan pendidikan terakhir dikelas III mayoritas SMU. Pada pasien tidak bersekolah sebanyak 3 pasien, pasien dengan pendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 22 pasien, pasien dengan Sekolah Menengah Pertama sebanyak 14 pasien, pasien dengan Sekolah Menengah Umum sebanyak 18 pasien, pasien dengan perguruan tinggi sebanyak 3 pasien. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir masing-masing terdiri dari 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik pasien BPJS dikelas III berdasarkan pekerjaan mayoritas tidak bekerja. Pada pasien yang tidak

bekerja sebanyak 32 pasien sedangkan pasien yang bekerja sebanyak 28 pasien. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan masing-masing terdiri atas 30 pasien BPJS PBI dan 30 pasien BPJS Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

b. Uji bivariat

Pada penelitian ini, analisis bivariate menggunakan uji independen T-Test untuk mengetahui apakah terdapat perbandingan kualitas pelayanan pada pasien BPJS baik PBI maupun Non-PBI dikelas II dan III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Tabel 4.3 Uji Independen Sampel t-Tes Kelas II

<i>Levene's Test</i>		<i>t-Test</i>		Df	Keterangan
F	sig.	t hitung	Sig		
0.612	0.437	-2.444	.018	58	Terdapat perbedaan

Berdasarkan tabel 4.3 Uji Independen Sampel T-test pada penelitian menunjukkan bahwa nilai *Levene's Test* diperoleh sebesar 0.612 dengan nilai signifikan sebesar 0.437 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t-tes diperoleh sebesar -2.444, selain itu diperoleh nilai signifikan sebesar 0.018 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas II di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta terdapat perbedaan.

Tabel 4.4 Uji Independen Sampel t-Tes Kelas III

<i>Levene's Test</i>	<i>t-tes</i>
----------------------	--------------

F	sig.	t hitung	Sig	Df	Keterangan
1.688	0.199	-3.903	0.000	58	Terdapat perbedaan

Berdasarkan tabel 4.4 Uji Independen T-Tes pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Levene's Test* 1.688 dengan nilai signifikan sebesar 0.199 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu data yang diperoleh pada penelitian ini bersifat homogen atau mempunyai karakteristik yang sama. Pada nilai t-Test diperoleh nilai -3.903, selain itu diperoleh nilai sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta terdapat perbedaan.

Tabel 4.5 Uji Independen Sampel t-Tes keseluruhan kelas II sebanyak 30 responden PBI dan 30 responden Non-PBI dan kelas III sebanyak 30 responden PBI dan 30 responden Non-PBI.

Tabel 4.5 Uji Independen Sampel t-Test Kelas II dan kelas III

<i>Levene's Test</i>		t-tes		Df	Keterangan
F	sig.	t hitung	Sig		
1.300	0.257	-4.479	0.000	118	Terdapat perbedaan

Berdasarkan tabel 4.5 Uji Independen T-Tes pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Levene's Test* 1.300 dengan nilai signifikan sebesar 0.257 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.05 yaitu data yang diperoleh pada penelitian ini bersifat homogen atau mempunyai

karakteristik yang sama. Pada nilai t-tes diperoleh nilai -4.479, selain itu diperoleh nilai sebesar 0.000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI kelas III di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta terdapat perbedaan.

c. Uji dimensi kualitas pelayanan

Pada penelitian ini uji dimensi kualitas pelayanan data tidak terdistribusi normal maka menggunakan metode statistik non parametrik yaitu dengan uji Mann Whitney

Dimensi Daya Tangkap	
Mann-Whitney U	435.500
Wilcoxon W	900.500
Z	-.217
Asymp. Sig. (2-tailed)	.828

1) Tabel 4.6 Uji Mann Whitney Dimensi daya tanggap Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Dimensi	Kelompok	Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Daya Tanggap	PBI	30	30.98	929.50
	Non PBI	30	30.02	900.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 30.98 dan Non-PBI 30.02. Untuk

mengetahui apakah pada dimensi daya tanggap bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.828 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggakap pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

2) Tabel 4.7 Uji Mann Whitney Dimensi Jaminan Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Dimensi	Kelompok	Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	30	27.15	814.50
	Non PBI	30	33.85	1015.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 27.15 dan Non-PBI 30.02. Untuk mengetahui apakah pada dimensi jaminan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Jaminan	
Mann-Whitney U	349.500
Wilcoxon W	814.500
Z	-1.567
Asymp. Sig. (2-tailed)	.117

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.117 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

3) Tabel 4.8 Uji Mann Whitney Dimensi Kehandalan Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

		Ranks		
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Keandalan	PBI	30	25.95	778.50
	Non PBI	30	35.05	1051.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 25.95 dan Non-PBI 35.05. Untuk mengetahui apakah pada kehandalan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Keandalan

Mann-Whitney U	313.500
Wilcoxon W	778.500
Z	-2.044
Asymp. Sig. (2-tailed)	.041

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.041 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi kehandalan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

4) Tabel 4.9 Uji Mann Whitney Dimensi Bukti Langsung Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Dimensi	Kelompok	Ranks		
		N	Mean Rank	Sum of Ranks
Bukti Langsung	PBI	30	25.12	753.50
	Non PBI	30	35.88	1076.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 25.12 dan Non-PBI 35.88. Untuk mengetahui apakah pada dimensi bukti langsung bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Bukti Langsung	
Mann-Whitney U	288.500
Wilcoxon W	753.500
Z	-2.421
Asymp. Sig. (2-tailed)	.015

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.015 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi bukti langsung pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

5) Tabel 4.10 Uji Mann Whitney Dimensi Empati Kelas II

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	30	26.87	806.00
	Non PBI	30	34.13	1024.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 26.87 dan Non-PBI 34.13. Untuk mengetahui apakah pada dimensi empati bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Empati	
Mann-Whitney U	341.000
Wilcoxon W	806.000
Z	-1.714
Asymp. Sig. (2-tailed)	.087

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.087 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi empati pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI tidak terdapat perbedaan.

6) Tabel 4.11 Uji Mann Whitney Dimensi Daya Tanggap Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Daya Tanggap	PBI	30	24.97	749.00
	Non PBI	30	36.03	1081.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 24.97 dan Non-PBI 36.03. Untuk mengetahui apakah pada dimensi daya tanggap bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Daya Tangkap	
Mann-Whitney U	284.000
Wilcoxon W	749.000
Z	-2.517
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi daya tanggap pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

7) Tabel 4.12 Uji Mann Whitney Dimensi Jaminan Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	30	24.85	745.50
	Non PBI	30	36.15	1084.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 24.85 dan Non-PBI 36.15. Untuk mengetahui apakah pada dimensi jaminan bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Jaminan	
Mann-Whitney U	280.500
Wilcoxon W	745.500
Z	-2.614
Asymp. Sig. (2-tailed)	.009

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.009 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

8) Tabel 4.13 Uji Independen Sampel t-Tes Dimensi Keandalan Kelas III

Pada penellitian dimensi keandalan pada pasien PBI dan Non-PBI dikelas III menggunakan independen sampel T-tes dikarenakan berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pada pasien PBI dan Non-PBI dapat dilihat pada tabel berikut:

<i>evene's Test</i>		t-Test		Df	keterangan
F	sig.	t hitung	Sig		
0.007	0.936	-2.995	.004	58	Terdapat perbedaan

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Levene's Test 0.007 dengan nilai signifikan sebesar 0.936 dimana nilai tersebut homogeny atau mempunyai karakteristik yang sama. Pada nilai t-tes didapatkan nilai -2995 dengan signifikan sebesar 0.004 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 yang dapat diartikan terdapat perbedaan pada dimensi kehandalan.

9) Tabel 4.14 Uji Mann Whitney Dimensi Bukti Langsung Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

Ranks				
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Bukti Langsung	PBI	30	23.23	697.00
	Non PBI	30	37.77	1133.00
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 23.23 dan Non-PBI 37.77. Untuk mengetahui apakah pada bukti langsung bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Bukti Langsung	
Mann-Whitney U	232.000
Wilcoxon W	697.000
Z	-3.266
Asymp. Sig. (2-tailed)	.001

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian,

dapat dikatakan bahwa dimensi bukti langsung pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

10) Tabel 4.15 Uji Mann Whitney Dimensi Empati Kelas III

Uji mann whitney pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan antara dua variabel yaitu pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta:

		Ranks		
Dimensi	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
	PBI	30	25.28	758.50
Empati	Non PBI	30	35.72	1071.50
	Total	60		

Pada tabel diatas didapat nilai rata rata dimensi daya tanggap dikelas II pada pasien PBI 25.28 dan Non-PBI 35.72. Untuk mengetahui apakah pada empati bermakna secara statistik, maka dapat dilihat dengan tabel dibawah ini :

Dimensi Empati	
Mann-Whitney U	293.500
Wilcoxon W	758.500
Z	-2.521
Asymp. Sig. (2-tailed)	.012

Pada tabel tersebut didapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0.012 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.005. dengan demikian,

dapat dikatakan bahwa dimensi empati pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI terdapat perbedaan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak pada kelas II mayoritas laki-laki pada pasien BPJS PBI sebanyak 23 pasien dan pada pasien BPJS Non-PBI sebanyak 17 pasien dengan total keseluruhan 40 pasien laki-laki. Sedangkan pasien dengan jenis kelamin perempuan pada pasien BPJS PBI sebanyak 7 pasien dan pasien BPJS Non-PBI sebanyak 13 pasien dengan total keseluruhan 20 pasien perempuan. Pada kelas III menunjukkan mayoritas jenis kelamin perempuan sebanyak 15 pasien BPJS PBI dan 19 pasien BPJS Non-PBI dengan total keseluruhan sebanyak 34 pasien perempuan. Sedangkan pada pasien BPJS PBI dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 15 pasien dan pasien BPJS Non-PBI sebanyak 11 pasien dengan jumlah keseluruhan pasien 26 pasien perempuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Yogyakarta baik dikelas II maupun kelas III adalah berusia 45-60 sebanyak 20 pasien BPJS PBI dan Non-PBI dikelas II dan 21 pasien BPJS PBI dan Non-PBI dikelas III. Sedangkan yang paling sedikit adalah berusia 35-40 tahun dikelas II sebanyak 11 pasien BPJS PBI dan Non-PBI dan berusia 17-30 tahun sebanyak 10 pasien BPJS PBI dan Non-PBI.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tua usia seseorang maka semakin banyak mencari tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik. Hasil tersebut juga sesuai dengan teori yang ditemukan oleh Hasibuan (2014) bahwa

salah satu yang mempengaruhi kepuasan yaitu umur. Usia lebih tua lebih cenderung mencari aman dan mencari aman didalam mendapatkan suatu pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta dikelas II adalah berpendidikan Sekolah Menengah Umum (SMU) sebanyak 21 pasien, sedangkan pasien yang paling sedikit adalah tidak bersekolah sebanyak 1 pasien. Untuk kelas III pasien BPJS PBI dan Non-PBI sebagian besar adalah pasien dengan pendidikan Sekolah Dasar (SD), sedangkan yang paling sedikit adalah tidak bersekolah sebanyak 3 pasien.

Semakin tinggi seseorang dalam pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan ketrampilan dan pengetahuan, juga akan memiliki kecenderungan dalam melakukan tuntutan ataupun harapan yang lebih tinggi (Nawawi,2011).

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS PBI dan Non-PBI dikelas II adalah bekerja sebanyak 31 pasien sedangkan dikelas III menunjukkan sebagian besar pasien BPJS PBI dan Non-PBI adalah tidak bekerja.

Hasil secara statistic analisis bivariante pada tabel 4.3 dengan uji independen t-tes diperoleh nilai *Levene's test* 0.612 dengan signifikasi sebesar 0.437 dimana nilai tersebut >0.05 yaitu data dalam penelitian homogen atau mempunyai karakteristik yang sama, untuk nilai t-test didapatkan sebesar - 2.444 dengan nilai signifikasi sebesar 0.018 dimana nilai tersebut <0.05 .

Dengan demikian H_0 ditolak yang artinya dalam penelitian ini terdapat perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Eka Murtiana (2016) tentang hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kediri, menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan perawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.000 < 0.05$, terdapat hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $0.000 < 0.05$.

Hasil secara statistic analisis bivariat pada tabel 4.4 dengan uji independen t-tes diperoleh nilai *Levene's test* 1.688 dengan signifikansi sebesar 0.199 dimana nilai tersebut > 0.05 yaitu data dalam penelitian homogen atau mempunyai karakteristik yang sama, untuk nilai t-test didapatkan sebesar -3.903 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai tersebut < 0.05 . Dengan demikian H_0 ditolak yang artinya dalam penelitian ini terdapat perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Yogi Bhakti (2018) tentang *The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In Primary Health Facilities* menunjukkan terdapat pengaruh tingkat kepuasan dan pelayanan pasien BPJS difasilitas kesehatan tingkat pertama dengan nilai $p = 0.000$.

Hasil secara statistic analisis bivariate pada tabel 4.5 dengan uji independen t-tes diperoleh nilai *Levene's test* 1.300 dengan signifikansi sebesar 0.257 dimana nilai tersebut > 0.05 yaitu data dalam penelitian homogen atau

mempunyai karakteristik yang sama, untuk nilai t-test didapatkan sebesar -4.479 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana nilai tersebut <0.05 . Dengan demikian H_0 ditolak yang artinya dalam penelitian ini terdapat perbandingan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Pertrus Bambang. (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten dengan nilai signifikansi $p=0.02$. Namun pada penelitian ini tidak sejalan dengan Clara Sylvia (2016) tentang analisis perbedaan persepsi pasien peserta BPJS terhadap penilaian mutu pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang dengan nilai signifikan $0.08 >0.05$ yang artinya tidak terdapat perbedaan persepsi pasien peserta BPJS terhadap nilai mutu pelayanan di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang.

Hasil secara statistik dikelas II pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI dengan uji mann whitney. Pada tabel 4.6 tentang dimensi daya tanggap diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0.828 dimana nilai tersebut >0.05 . Dengan demikian H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Pada tabel 4.7 tentang dimensi jaminan didapatkan nilai Asym. Sig sebesar 0.117 dimana nilai tersebut > 0.05 . dengan demikian H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat perbedaan antara pasien PBI dan Non-PBi di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Pada tabel 4.8 tentang dimensi kehandalan didapatkan nilai Asymp. Sig sebesar 0.041 dimana nilai tersebut < 0.05 dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Sedangkan pada tabel 4.9 tentang dimensi bukti langsung didapatkan nilai Asymp. Sig sebesar 0.015 dimana nilai tersebut < 0.05 dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI di rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Dan pada tabel 4.10 tentang dimensi empati didapatkan nilai Asymp. Sig sebesar 0.087 dimana nilai tersebut > 0.05 dengan demikian H_1 ditolak yang artinya tidak terdapat perbedaan pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

Hasil secara statistik dikelas III pada pasien BPJS PBI dan Non-PBI dengan uji mann whitney. Pada tabel 4.11 tentang dimensi daya tanggap diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0.012 dimana nilai tersebut < 0.05 dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Pada tabel 4.12 tentang dimensi jaminan diperoleh nilai Asymp. Sig sebesar 0.009 dimana nilai tersebut < 0.05 dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan . sedangkan pada tabel 4.13 tentang dimensi kehandalan menggunakan Uji Independen T-tes dikarenakan data terdistribusi normal , pada dimensi kehandalan didapat nilai signifikan sebesar 0.004 < 0.05 dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non-PBI di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Pada tabel 4.14 tentang dimensi bukti

langsung didapatkan nilai Asymp. Sig $0.004 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan antara di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta. Pada dimensi empati didapatkan nilai Asymp. Sig $0.012 < 0.05$ dengan demikian H_0 ditolak yang dapat diartikan terdapat perbedaan di Rumah Sakit Swasta Yogyakarta.

C. Keterbatasan penelitian

1. Dalam pengisian kuesioner masih terdapat beberapa pasien yang ragu-ragu ketika menjawab/mengisi kuesioner dan terdapat beberapa pasien yang masuk dalam kriteria inklusi tetapi menolak untuk menjadi responden penelitian.
2. Dalam melakukan pengisian kuesioner banyak responden yang berhenti mengisi kuesioner dikarenakan kelelahan sehingga peneliti harus mencari responden kembali.
3. Pada penelitian ini tidak diperbolehkan meneliti kelas I dan hanya diperbolehkan melakukan penelitian dikelas II dan III.

