

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan data, yaitu deskripsi tempat dan waktu penelitian yang terdiri dari data umum dan data khusus. Di mana data umum meliputi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan masuk rumah sakit sedangkan data khusus meliputi kualitas mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Data ini diambil dari jurnal yang bersumber dari studi pencarian database komputerisasi yaitu google scholar yang dipublikasikan mulai tahun 2010 - 2020. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian ini adalah mutu pelayanan kesehatan rawat inap. Dari pencarian tersebut keluar sejumlah 4.802 artikel dan dipilih 2 artikel jurnal yang paling mendekati dengan rencana penelitian dengan judul berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Ibu Hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda” oleh Andi Rahmania, Hilda dan Lukman Nulhakim tahun 2019. dan “ Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS (Studi Di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)” oleh Pipit Mei Cndra, PASTRIA Sandra Dewi dan Siti Shofiyah tahun 2017.

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Studi literature ini bertempat di puskesmas 1 yaitu Puskesmas Temindung Kota Samarinda. Puskesmas ini adalah salah satu puskesmas di Kota Samarinda. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Adapun jenis pelayanan yang lain nya seperti poli umum, poli lansia, poli KIA, poli gigi, poli tindakan, poli bumil, poli KB, poli imunisasi, poli gizi, klinik sanitasi, laboratorium dan apotek.

Sedangkan Puskesmas Gambiran terletak di jl. Yos Sudarso 8A Desa Gmbiran Kecamatan Mojoagung, Puskesmas Gmbiran memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yakni BP Umum pelayanan rutin dan unggulan yang terdiri dari pemeriksaan dan pengobatan umum, perawatan luka, P3K. BP Gigi pelayanan dan unggulan yang terdiri dari pembersihan karang gigi, skeling, perawatan (mumifikasi). Kesehatan ibu dan anak pelayanan rutin dan unggulan terdiri dari papsmear. KB pelayanan rutin dan unggulan yang terdiri dari pemasangan IUD, pemasangan sunik KB. Laboratorium pelayanan rutin dan unggulan yakni pemeriksaan darah lengkap, urine lengkap, faeces lengkap, sputum, sediaan langsung. Klinik sanitasi pelayanan rutin dan unggulan yakni Diare, TB, DBD. Dan Poli Gigi pelayanan rutin dan unggulan yakni Gizi Klinik, Gizi balita.

4.1.2 Data Umum

Hasil analisis data umum yang menggambarkan kondisi responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat usia, Pendidikan, dan pekerjaan.

Karakteristik Responden	Distribusi Frekuensi		
	Jurnal 1		Jurnal 2
	BPJS	NON BPJS	
Jenis Kelamin			
1. Laki-laki	-	-	61 (58,7%)
2. Perempuan	-	-	43 (41,3%)
Usia			
17-25 tahun	23 (30,3%)	5 (17,2%)	32 (30,8%)
26-35 tahun	28 (36,8%)	19 (65,5%)	33 (31,7%)
36-45 tahun	25 (32,9%)	5 (17,2%)	8 (7,7%)
46-55 tahun	-	-	14 (13,5%)
>55 tahun	-	-	17 (16,3%)
Pendidikan			
Tidak sekolah	7 (9,2%)	0 (0%)	-
SD	14 (18,4%)	2 (6,9%)	15 (14,4%)
SMP	15 (19,7%)	3 (10,3%)	13 (12,5%)
SMA	31 (40,8%)	18 (62,1%)	70 (67,3%)
PT/sarjana	9 (11,8%)	6 (20,7%)	6 (5,8%)
Pekerjaan			
Pelajar/Mahasiswa	-	-	23 (22,1%)
Pegawai Negeri Swasta	2 (2,6%)	2 (6,9%)	13 (12,5%)
Swasta/Wiraswasta	16 (21,1%)	1 (3,4%)	45 (43,3%)
Tani	-	-	13 (12,5%)
IRT	53 (69,7%)	25 (86,2%)	-
Lain-lain	5 (6,6%)	1 (3,4%)	10 (9,6%)
Alamat			
Dalam wilayah	76 (100%)	29 (100%)	-
Luar wilayah	0 (0%)	0 (0%)	-
Total	76 (100%)	29 (100%)	104 (100%)

Sumber: Data sekunder peneliti jurnal 1 oleh Andi Rhmaniah, Hilda, Lukman Nulhakimahun 2019 dan jurnal 2 Mei Cndra, PASTRIA Sandra Dewi dan Siti Shofiyah tahun 2017.

Berdasarkan tabel 4.1. 2 di dapat bahwa distribusi jenis kelamin di dapatkan dari data jurnal 1 jenis kelamin tidak dicantumkan data jurnal

2 di dapatkan 104 responden dengan jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki sebanyak 61 (58,7%) orang sedangkan jenis kelamin yang paling sedikit adalah perempuan sebanyak 43 (41,3%) orang.

Pada tabel distribusi usia dari data jurnal 1 didapatkan 108 responden yang terdiri dari 76 peserta BPJS dan 29 peserta Non BPJS dengan usia terbanyak pada pasien Non BPJS pada usia 26-35 tahun sebanyak 28 (36,8%) orang dan paling sedikit adalah pada pasien Non BPJS usia 17-15 tahun dan >36 tahun sebanyak 5 (17,2%) dari data jurnal 2 di dapatkan 104 responden dengan usia terbanyak adalah usia 17-25 tahun sebanyak 32 (30,8%) orang, sedangkan usia paling sedikit adalah usia 36-45 tahun sebanyak 8 (7,7%) orang.

Pada tabel distribusi pendidikan dari data jurnal 1 didapatkan 108 responden yang terdiri dari peserta BPJS sebanyak 76 pasien dan peserta Non BPJS sebanyak 29 pasien dengan pendidikan tertinggi adalah SMA sebanyak 31 (40,8%) pada peserta BPJS, sedangkan pendidikan paling sedikit yaitu tidak bersekolah 0 (0%) pada pasien Non BPJS. dan dari data jurnal 2 didapatkan 104 responden dengan pendidikan tertinggi adalah SMA sebanyak 70 (67,3%) orang, sedangkan pendidikan yang paling sedikit adalah PT sebanyak 6 (5,8%) orang.

Dan pada tabel distribusi pekerjaan dari data jurnal 1 didapatkan 108 responden yang terdiri dari 76 peserta BPJS dan 29 peserta Non BPJS dengan data pekerjaan paling tinggi yaitu IRT 53 (69,7%) orang pada pasien BPJS dan data paling sedikit yaitu wiraswasta 0 (0%) orang pada pasien Non BPJS. sedangkan dari data jurnal 2 didapatkan 104

responden dengan data pekerjaan paling tertinggi adalah swasta/wiraswasta 45 (43,3%) orang, sedangkan data pekerjaan paling sedikit adalah lain-lain sebanyak 10 (9,6%) orang.

4.1.3 Data Khusus

Pada data khusus ini akan didiskripsikan antara jurnal 1 dan 2 mengenai data responden tentang mutu pelayanan.

Tabel 4.1.3 Tabel distribusi Mutu pelayanan kesehatan

No	Kategori	Jurnal 1		Jurnal 2
		BPJS	Non BPJS	
1.	Baik	63 (82,9%)	5 (17,2%)	94 (90,4%)
2.	Cukup	13 (17,1%)	24 (28,8%)	10 (9,6%)
3.	Kurang	0 (0%)	0 (0%)	0 (0,0%)
Total		76 (100%)	29 (100%)	104 (100%)

Sumber Data Sekunder Peneliti Jurnal 1 Andi Rahmaniah, Hilda dan Lukman Nulhakim tahun 2019 dan jurnal 2 Mei Cndra, Pastria Sandra Dewi dan Siti Shofiyah tahun 2017.

Berdasarkan table di atas dapat di ketahui bahwa distribusi mutu pelayanan yang di dapatkan dari data jurnal 1 sebanyak 108 responden yang terdiri dari 76 peserta BPJS dan 29 peserta Non BPJS dengan data mutu paling tertinggi adalah 63 (82,9%) pada pasien BPJS dengan kategori baik, sedangkan data mutu paling terendah adalah kurang 0 (0%) dengan kategori kurang sedangkan pada pasien BPJS dan Non BPJS data dari jurnal 2 didapatkan 104 responden dengan data mutu paling tertinggi adalah 94 (90,4%) dengan kategori baik, sedangkan data mutu paling terkecil adalah kurang 0 (0,0%) dengan kategori kurang.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian jurnal 1 didapatkan hasil pengukuran mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Temindung Kota Samarinda didapatkan 108 responden yang terdiri dari 76 peserta BPJS dengan kriteria hasil baik sebanyak 63 (82,9%), cukup sebanyak 13 (17,1%) Hasil ini dapat dari responden BPJS merasa pelayanan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda seperti tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan assurance memiliki penilaian yang baik. dan 29 peserta Non BPJS dengan kriteria hasil baik sebanyak 5 (17,2%), cukup sebanyak 24 (82,8%) hasil ini dapat dari responden Non BPJS merasa pelayanan di poli ibu hamil Puskesmas Temindung Kota Samarinda seperti tangibles, reliability, responsiveness, empathy dan assurance memiliki penilaian yang cukup.

Sedangkan data dari jurnal 2 didapatkan hasil pengukuran mutu pelayanan kesehatan di puskesmas gambiran di dapatkan 104 responden dengan kriteria hasil baik 94 (90,4%) berdasarkan hasil tabulasi data mutu pelayanan kesehatan yang terdapat dari masing-masing parameter, pasien merasa puas karena terdapat parameter tertinggi yaitu bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap, dan terdapat juga hasil penilaian cukup 10 (9,6%), kurang 0 (0,0%), dikarenakan terdapat parameter yang rendah yaitu jaminan dan empati. Hasil antara kedua jurnal tersebut menggunakan instrument pengukuran yang sama dan juga hasil yang sama. Hal tersebut dimungkinkan karena dipengaruhi oleh faktor pribadi yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan

Faktor yang pertama pada jurnal 1 yaitu jenis kelamin tidak di cantumkan. Sedangkan pada jurnal 2 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 responden (58,7%), menurut peneliti pasien laki-laki merassa puas karena mereka cenderung lebih bisa menerima dan menilai pelayanan yang di dapatkan dibandingkan dengan perempuan yang lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Laki-laki cenderung lebih berdiam diri dan menutupi perasaannya, sehingga laki-laki mudah untuk mengatakan puas. Sedangkan perempuan cenderung lebih sensitive ditunjukkan dengan sikap lebih terbuka dan sikap kritis terhadap kebersihan, bijaksana, penuh pengertian, lebih sabar, hangat dan bisa bekerjasama. Hal ini sesuai dengan Ajeng (2012).

Faktor yang kedua yaitu usia, pada jurnal 1 menunjukkan bahwa mayoritas respoonden pada pasien BPJS 28 responden (36,8%) dan Non BPJS 19 responden (65,5%) yaitu berumur 26-35 tahun, sedangkan pada jurnal 2 menunjukkan bahwa hampir dari setengahnya berumur 26-35 tahun (31,7%) Menurut peneliti umur dapat mempengaruhi pernyataan tentang kepuasan. Usia 26-35 tahun merupakan usia dewasa awal. Pada umur ini individu sudah matang dalam kepribadian sehingga ia akan menghargai setiap yang diterimanya, maka pelayanan yang dia terima apabila sudah sesuai dengan harapannya ia akan menyatakan puas. Pasien yang berobat ke Puskesmas lebih banyak yang berusia lebih muda atau dewasa daripada yang berusia lebih tua. Diusia tua banyak yang mengeluh dengan kesehatannya.

Faktor ketiga yaitu tingkat pendidikan, pada jurnal 1 mayoritas pasien BPJS 31 responden (40,8%) dan pasien Non BPJS 18 responden (62,1%) adalah tamatan SMA, sedangkan pada jurnal 2 menunjukkan sebagian besar dari responden berpendidikan akhir SMA sebanyak 70 responden (67,3%). Menurut peneliti pasien yang berobat ke Puskesmas banyak yang berpendidikan akhir SMA dan sudah merupakan pendidikan yang paling tinggi. Pada pendidikan jenjang tinggi akan mempunyai kemampuan lebih baik menerima pesan yang disampaikan sehingga mereka lebih tahu tentang haknya dan aktif bertanya karena lebih kritis dan ingin tahu tentang sakit yang dideritanya, terkadang karena kecanggihan teknologi pasien mencari kebenaran yang telah dijelaskan petugas kesehatan melalui hp dan media yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan Irine (2010).

Faktor ke empat yaitu pekerjaan, pada jurnal 1 menunjukkan mayoritas pasien BPJS 53 responden (69,7%) dan pasien Non BPJS 25 responden (86,2%) adalah IRT, sedangkan pada jurnal 2 menunjukkan hampir setengahnya mempunyai pekerjaan swasta/wiraswasta sebanyak 45 responden (43,3%). Menurut peneliti di daerah Puskesmas Gambiran masyarakat banyak yang bekerja sebagai wiraswasta seperti berdagang di pasar, membuka toko, dan di pasar hewan yang dekat dengan daerah mereka. Masyarakat yang bekerja dan lebih banyak berinteraksi dengan orang lain cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan. Seseorang yang bekerja dan banyak berinteraksi dengan orang lain cenderung lebih banyak menuntut

atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut menuntut tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas. Hal ini sesuai dengan Rangkuti (2006) yang menyatakan kelompok masyarakat yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan juga lingkungan keluarga. Hal ini ada hubungannya dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja.

