

BAB IV

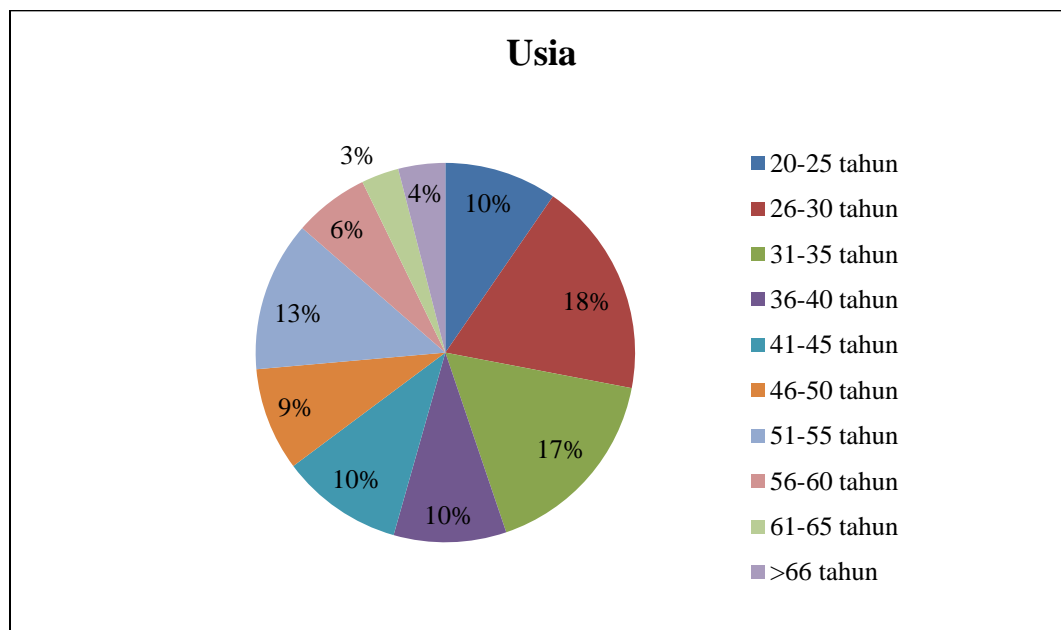
GAMBARAN UMUM

A. Karakteristik Responden

Kabupaten Sleman merupakan Kabupaten yang memiliki jumlah penduduk terbesar jika dibandingkan dengan Kabupaten lainnya yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kesejahteraan masyarakat Sleman bisa dikatakan cukup bagus jika dibandingkan dengan kesejahteraan di Kabupaten lainnya yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Bentuk kesejahteraan masyarakat salah satunya adalah kesehatan.

Terkait masalah kesehatan yang setiap tahunnya mengalami kenaikan, maka pemerintah mengeluarkan jaminan kesehatan yang pada awalnya bernama ASKES menjadi BPJS Kesehatan. Pengguna BPJS Kesehatan di Kabupaten Sleman terbilang cukup banyak jika dibandingkan dengan kabupaten lainnya. Pengguna BPJS Kesehatan hampir setengah dari jumlah penduduk di Kabupaten Sleman itu sendiri. Tahun 2016, jumlah pengguna BPJS Kesehatan kelas II di Kabupaten Sleman berjumlah 653.523 jiwa penduduk.

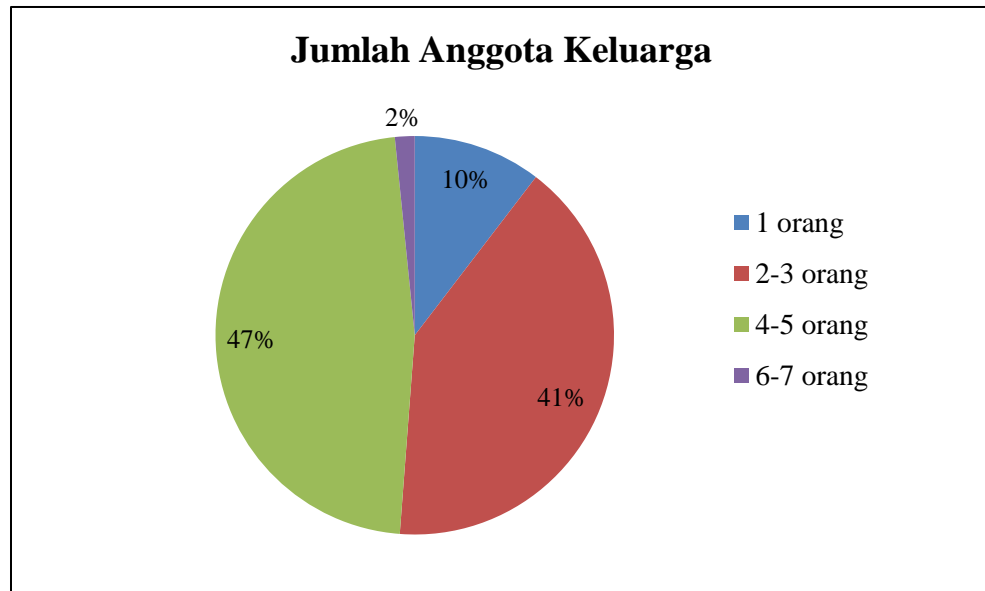
Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilakukan di Rumah Sakit dan Puskesmas yang berada di Kabupaten Sleman. Rumah Sakit dan Puskesmas yang dijadikan subyek untuk penelitian mewakili dari 3 Kecamatan yang berada di Kabupaten Sleman yaitu Kecamatan Godean, Kecamatan Seyegan dan Kecamatan Gamping.



Bagan 4.1
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Rentan Usia

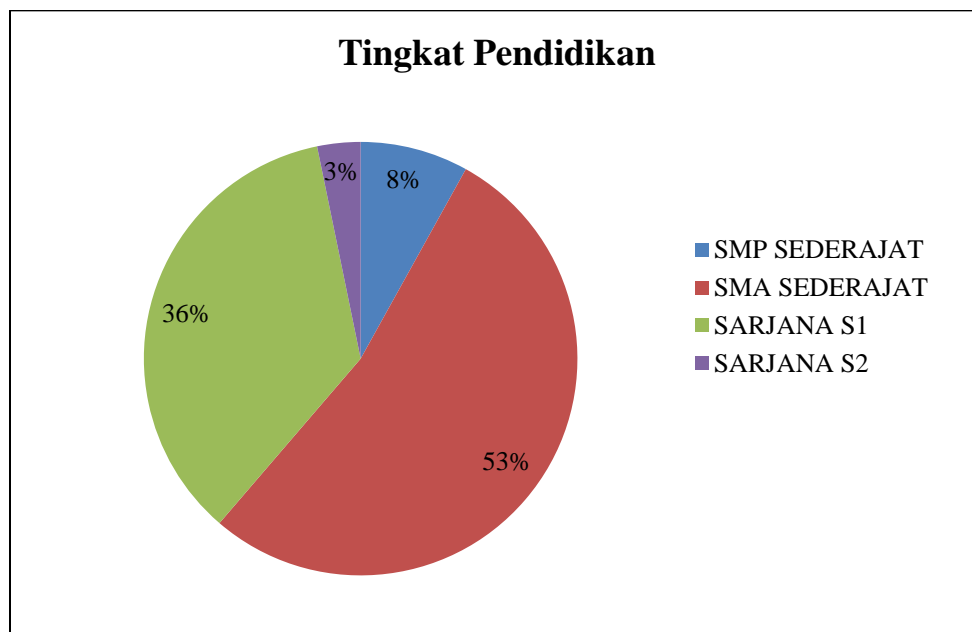
Berdasarkan bagan 4.1 menerangkan bahwa bahwa dari 125 responden jumlah responden perempuan sebanyak 65 orang, sementara jumlah responden laki-laki berjumlah 60 orang. Dari 125 responden, sebanyak 23 responden atau 18 persen berada pada rentan usia tertinggi yaitu rentan usia antara 26-30 tahun. Sebanyak 21 responden atau sebanyak 17 persen berada pada rentan usia antara 31-35 tahun, sedangkan sebanyak 16 responden dengan persentase 13 persen berada pada rentan usia antara 51-55 tahun. Sebanyak 13 responden atau sebesar 10 persen berada pada rentan usia antara 41-45 tahun. Sebanyak 12 responden atau 10 persen dari 100 persen berada pada rentan usia antara 36-40 tahun dan sebanyak 12 responden atau persentase 10 persen pula berada pada rentan usia antara 20-

25 tahun. Sedangkan jumlah responden terendah dengan persentase 3% berada pada rentan usia yaitu antara 61-65 tahun.



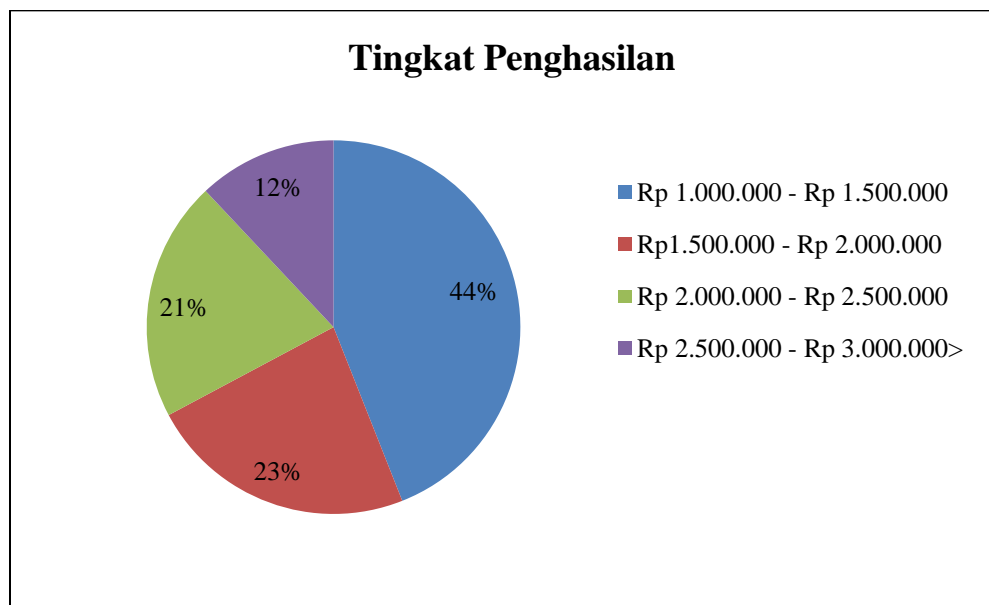
Bagan 4.2
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga

Berdasarkan hasil penelitian, dijelaskan pada bagan 4.2 dari 125 responden BPJS Kesehatan Kelas II sebanyak 121 responden berstatus sudah menikah dan 14 responden lainnya berstatus belum menikah. Sebanyak 59 responden atau sebesar 47 persen, memiliki jumlah anggota keluarga sebanyak 4-5 orang. Sebanyak 51 responden dengan persentase sebesar 41 persen memiliki jumlah tanggungan keluarga sebanyak 2-3 orang. Persentase sebesar 10 persen dengan jumlah 13 responden memiliki jumlah tanggungan keluarga sebanyak 1 orang. Serta, persentase terendah sebesar 2 persen atau 2 responden memiliki tanggungan anggota keluarga mencapai 6-7 orang,



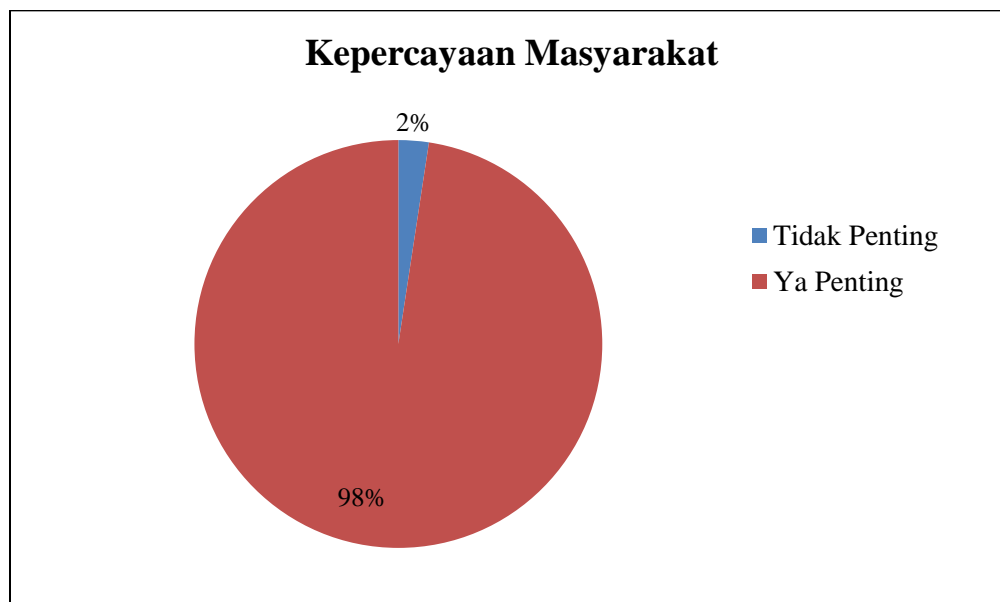
Bagan 4.3
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian pada bagan 4.3, dari 125 responden menyatakan bahwa 66 responden dengan persentase sebesar 53 persen memiliki pendidikan terakhir SMA SEDERAJAT. Sejumlah 44 responden atau 36 persen memiliki pendidikan terakhir Sarjana S1. Sejumlah 10 responden dengan persentase sebesar 8 persen memiliki pendidikan terakhir SMP SEDERAJAT. Sementara tingkat pendidikan terakhir yang paling rendah persentasenya adalah Sarjana S2 yaitu sebesar 3 persen dengan jumlah 4 responden.



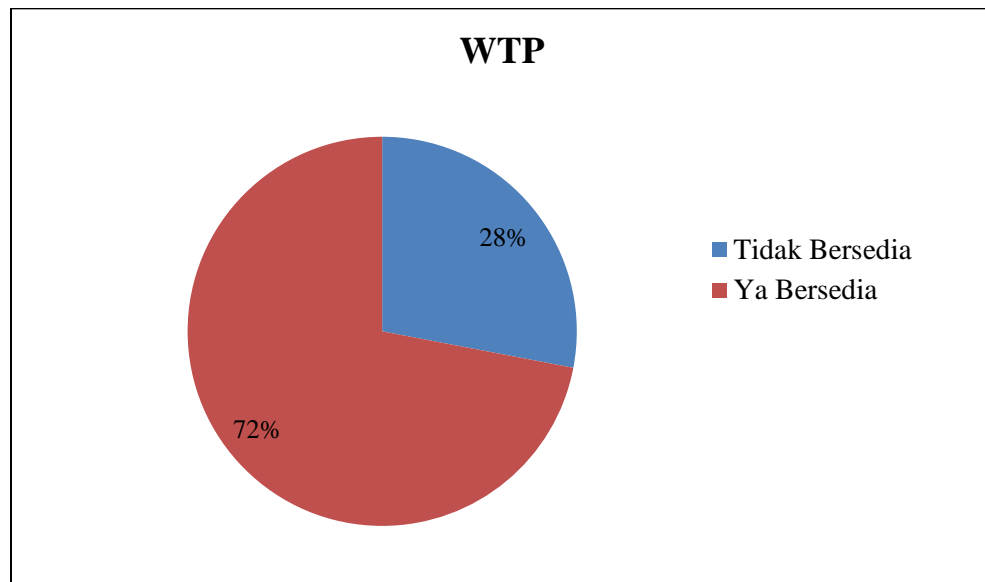
Bagan 4.4
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Tingkat Penghasilan

Berdasarkan penelitian dengan menggunakan 125 responden, dapat diketahui dalam bagan 4.4 jumlah responden berdasarkan tingkat penghasilannya. Dengan responden sebanyak 125 orang didapatkan hasil sebanyak 55 responden atau dengan persentase sebesar 44 persen memiliki penghasilan antara Rp 1.000.000,00-Rp 1.500.000,00. Sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 23 persen memiliki penghasilan antara Rp 1.500.000-Rp 2.000.000. Sebanyak 26 responden dengan persentase sebanyak 23 persen memiliki penghasilan antara Rp 2.000.000-Rp 2.500.000. Sementara 15 responden lainnya atau sebesar 12 persen memiliki penghasilan pada tingkat Rp 2.500.000,00-Rp 3.000.000,00 berada pada persentase terendah.

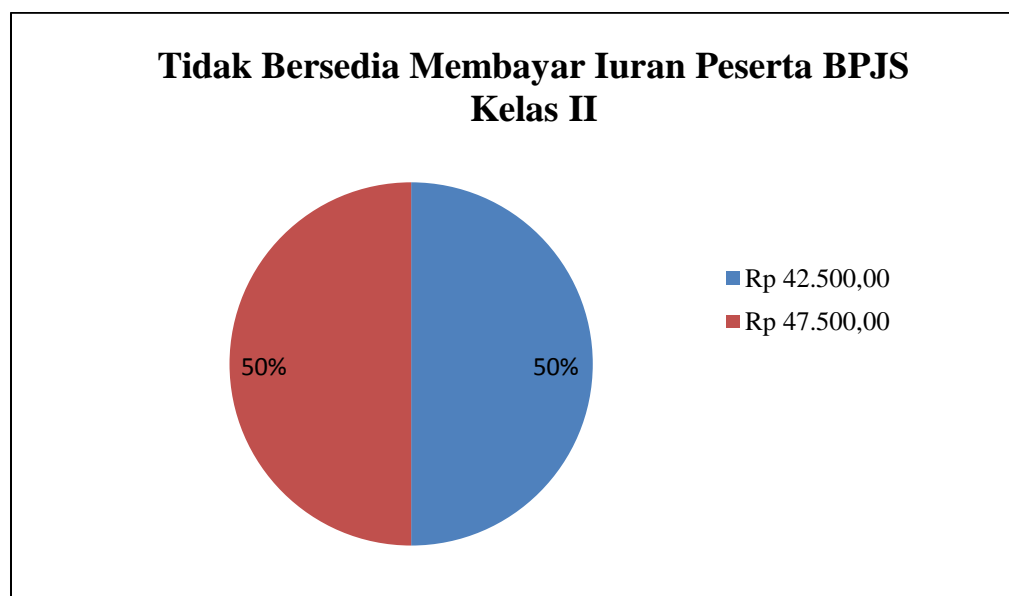


Bagan 4.5
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Kepercayaan Masyarakat

Pada bagan 4.5, dapat diketahui sebanyak 3 responden atau dengan persentase sebesar 2 persen tidak merasa bahwa kepercayaan masyarakat itu penting terhadap penilaian BPJS Kesehatan. Sedangkan 122 responden dengan persentase sebanyak 98 persen lainnya merasa bahwa kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan penting adanya. Karna apabila masyarakat tidak percaya dengan program BPJS Kesehatan, maka dapat dipastikan bahwa masyarakat enggan untuk membayar iuran peserta BPJS Kesehatan.



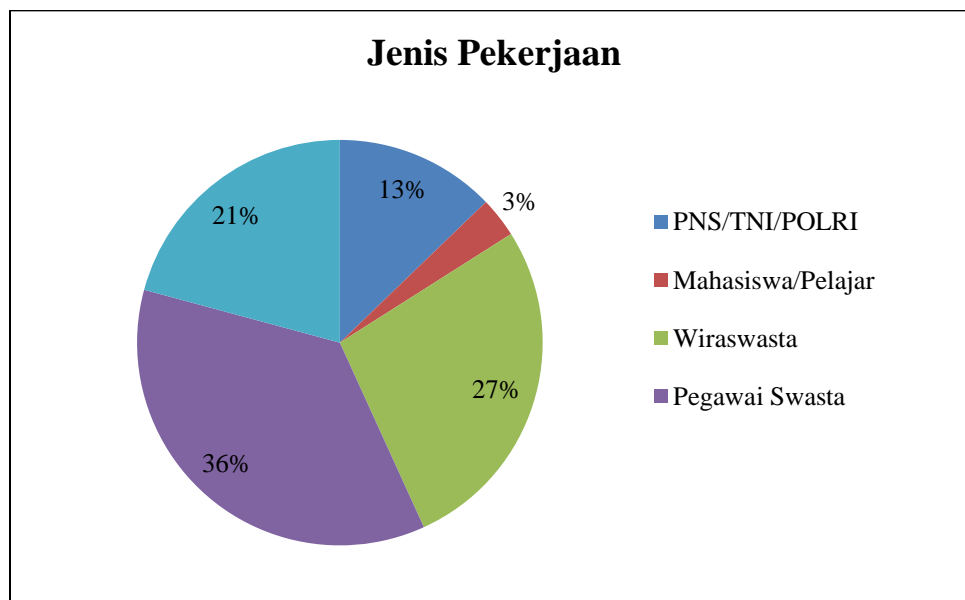
Bagan 4.6
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Besarnya *Willingness to Pay*



Bagan 4.7
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Ketidak Sediaan Membayar Iuran Peserta BPJS Kesehatan kelas II

Selanjutnya berdasarkan bagan 4.6, dari 125 responden dapat diketahui bahwa sebesar 72 persen atau sebanyak 90 responden rela membayar iuran peserta BPJS Kesehatan Kelas II sebesar Rp 51.000,00. Responden yang tidak bersedia membayar iuran peserta BPJS Kesehatan Kelas II sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 28 persen.

Dari bagan 4.7 terdapat bagan ketidak sediaan masyarakat membayar iuran peserta BPJS Kesehatan Kelas II, dapat diketahui sebanyak 16 responden atau sebesar 50 persen dari jumlah yang tidak bersedia membayar iuran BPJS Kesehatan Kelas II rela membayar sebesar Rp 42.500,00 serta sebanyak 16 responden atau 50 persen dari jumlah yang tidak bersedia membayar iuran BPJS Kesehatan Kelas II rela membayar sebesar Rp 47.500,00. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan responden yang di dapat oleh peneliti, *willingness to pay* masyarakat yang bersedia membayar iuran BPJS Kesehatan kelas II sebesar Rp 42.500 mempunyai jumlah yang sama terhadap *willingness to pay* masyarakat yang bersedia membayar iuran BPJS Kesehatan kelas II sebesar Rp 47.500. Harga Rp 42.500 merupakan harga iuran lama peseta BPJS Kesehatan Kelas II, sedangkan harga 47.500 merupakan harga tengah-tengah antara Rp 42.500 dan Rp 51.000.

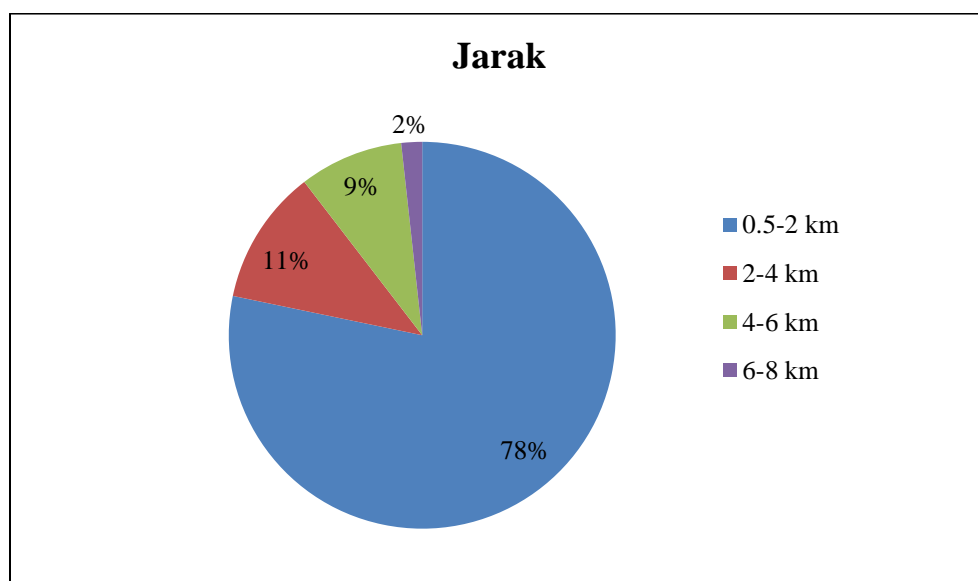


Bagan 4.8
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan tabel diatas, tabel 4.8 diketahui jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan. Hasil dari penelitian dengan 125 responden menjelaskan bahwa sebanyak 45 responden dengan persentase sebesar 36 persen didominasi oleh Pegawai Swasta. Jenis pekerjaan yang cukup mendominasi penelitian ini adalah wiraswasta dengan responden sebanyak 34 responden atau 27 persen. Jenis pekerjaan yang mempunyai persentase terbanyak ketiga adalah pekerja rumah tangga dengan jumlah 26 responden dengan persentase sebanyak 21 persen. Sebanyak 16 responden atau dengan persentase sebanyak 13 persen PNS/TNI/POLRI menjadi jenis pekerjaan keempat yang tidak banyak mendominasi dalam penelitian ini. Jenis pekerjaan yang memiliki persentase terendah adalah mahasiswa/pelajar dengan jumlah 4 responden atau sebesar 3 persen.

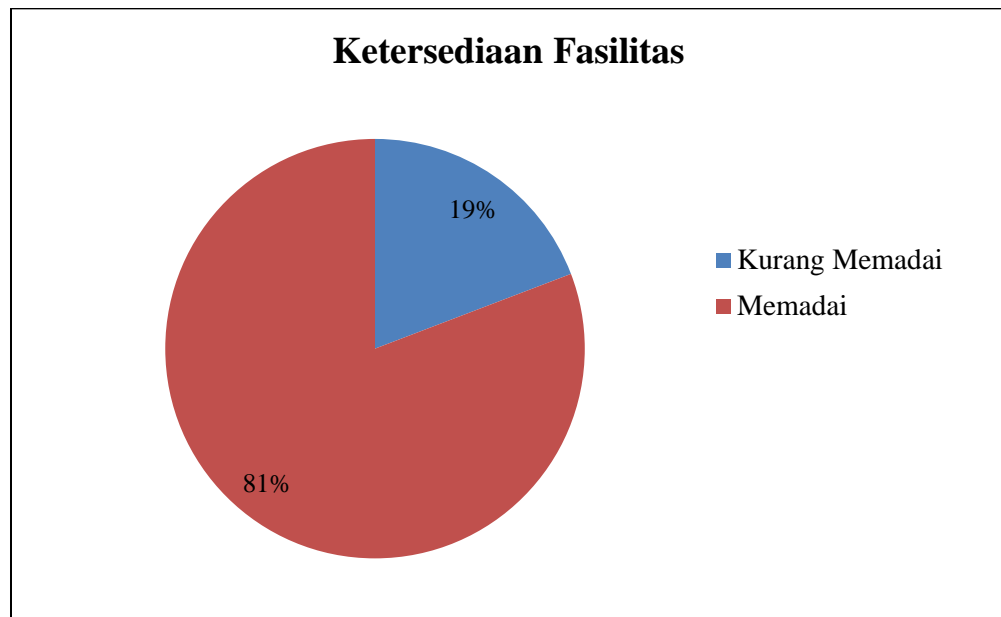
B. Presepsi Responden terhadap Atribut Pelayanan

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan 125 responden peserta BPJS Kesehatan Kelas II, dapat diidentifikasi pendapat responden terhadap atribut pelayanan, seperti jarak dari rumah ke rumahsakit/puskesmas, ketersediaan informasi apakah transparansi atau tidak, tingkat kebersihan, sikap pelayanan dari dokter/suster yang menangani pasien BPJS Kesehatan, serta tingkat kualitas secara keseluruhan.



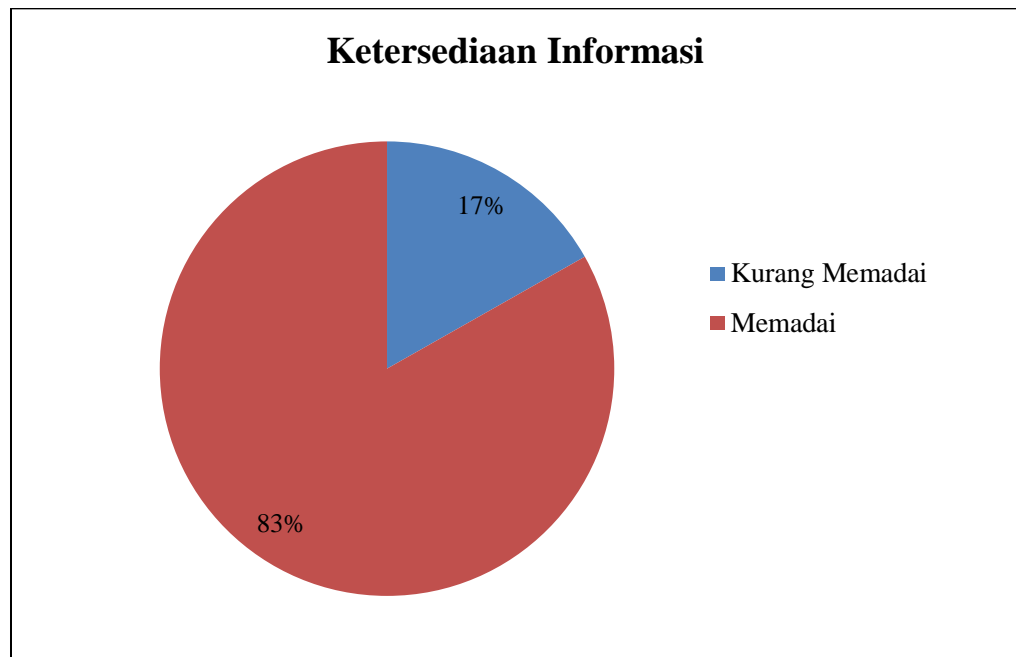
Bagan 4.9
Jumlah Responden Peserta BPJS Kelas II Kabupaten Sleman
Berdasarkan Jarak Rumah dengan Puskesmas/Rumah Sakit Terdekat

Berdasarkan bagan 4.9 sebanyak 90 responden atau persentase sebesar 78 persen di dominasi oleh responden yang memiliki jarak dari rumah dengan rumahsakit/puskesmas 0,5-2 km, sedangkan sebanyak 2 responden atau 2 persen memiliki jarak dari rumah dengan rumahsakit/puskesmas 6-8 km.



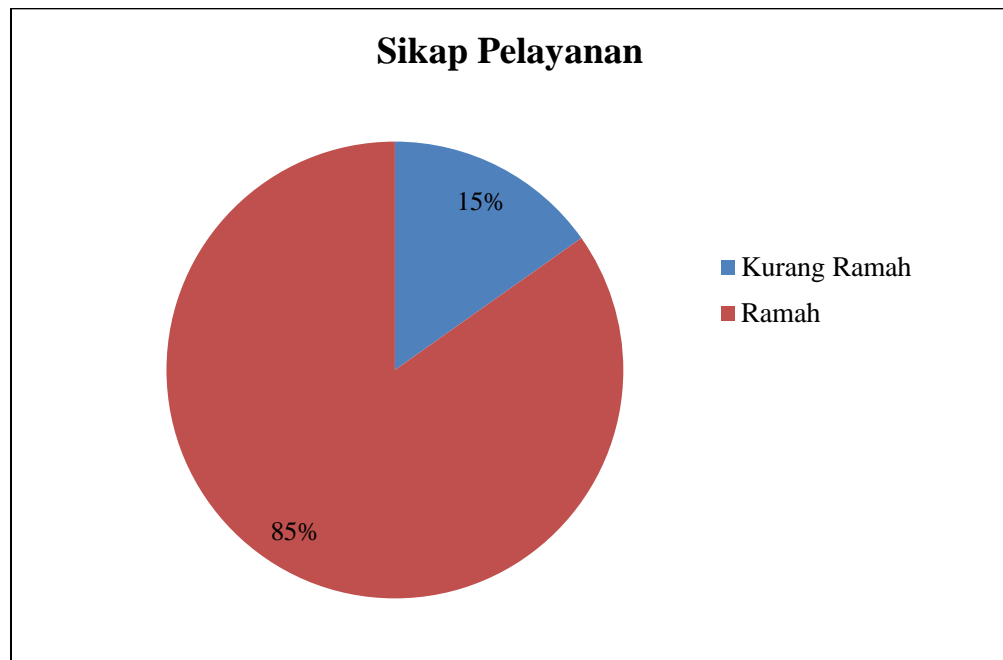
Bagan 4.10
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Ketersediaan Fasilitas

Pada bagan 4.10, jumlah responden peserta BPJS Kesehatan mengenai atribut pelayanan, ketersediaan fasilitas pada rumahsakit/puskesmas merupakan hal penting. Berdasarkan hasil dari penelitian sebanyak 101 responden atau sebesar 81 persen berpendapat bahwa ketersediaan fasilitas di rumahsakit/puskesmas terdekat sudah memadai, sementara 24 responden atau 19 persen berpendapat bahwa ketersediaan fasilitas di rumahsakit/puskesmas terdekat belum memadai. Ketersediaan fasilitas menjadi hal penting karena apabila ketersediaan fasilitas pada rumahsakit/puskesmas terdekat kurang memadai akibatnya banyak masyarakat yang mendorong untuk tidak menuju rumahsakit/puskesmas terdekat ketika masyarakat merasa tidak sehat.



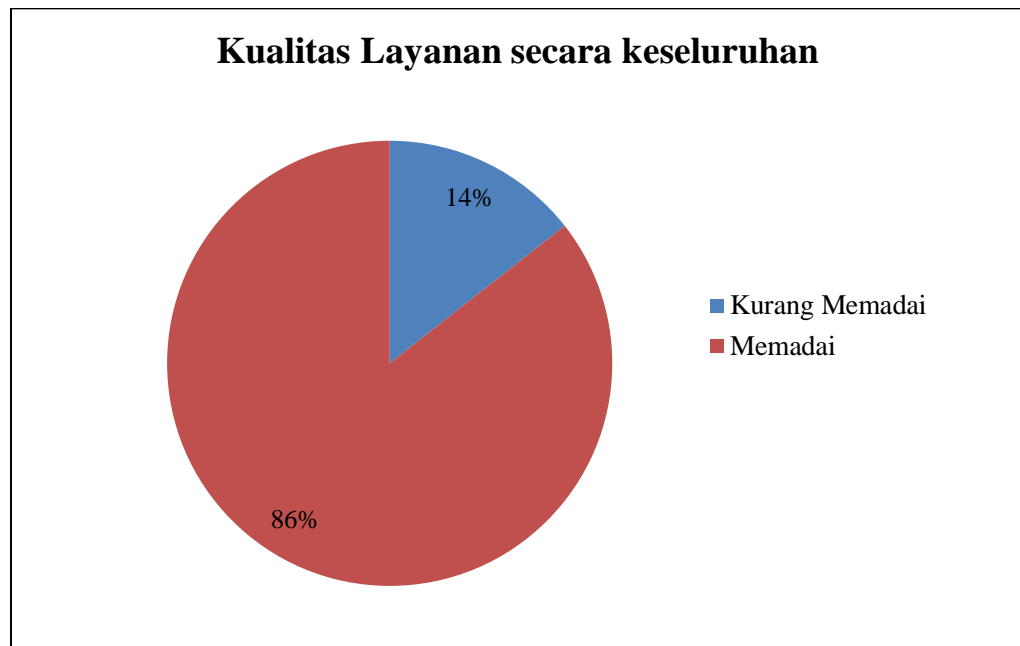
Bagan 4.11
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Ketersediaan Informasi

Berdasarkan tabel 4.11 menjelaskan bahwa sebanyak 104 responden atau dengan persentase sebesar 83 persen beranggapan bahwa ketersediaan informasi di rumahsakit/puskesmas terdekat sudah memadai. Sebanyak 21 responden dengan persentase sebanyak 17 persen beranggapan bahwa belum memadai ketersediaan fasilitas yang ada di rumahsakit/puskesmas terdekat. Selain ketersediaan fasilitas, ketersediaan informasi meliputi transparansi informasi pembayaran, jadwal pelayanan, informasi dokter yang menangani merupakan hal penting pula yang harus diperhatikan.



Bagan 4.12
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Sikap Pelayanan Dokter/Suster

Dari hasil penelitian dengan 125 responden dapat dilihat melalui bagan 4.12 sebanyak 106 responden dengan persentase 85 persen berpendapat bahwa sikap pelayanan dari dokter/suster yang menangani ramah. Sedangkan sisanya, sebanyak 19 responden dengan persentase 15 persen berpendapat bahwa sikap pelayanan dari dokter/suster yang menangani kurang ramah. Dalam atribut pelayanan, poin ini merupakan hal yang perlu diperhatikan pula seperti sikap pelayanan dari dokter/suster yang menangani. Masyarakat akan terasa lebih nyaman ketika berobat dan ditangani oleh dokter/suster yang ramah.



Bagan 4.13
Jumlah Responden Peserta BPJS Kesehatan Kelas II Kabupaten Sleman Berdasarkan Kualitas Layanan Keseluruhan

Berdasarkan bagan 4.13 di dapatkan hasil bahwa sebanyak 107 responden dengan persentase sebanyak 86 berpendapat bahwa kualitas layanan keseluruhan memadai. Sisanya, sebanyak 18 responden yaitu dengan persentase sebesar 14 persen berpendapat bahwa kualitas pelayanan keseluruhan tidak memadai. Kualitas pelayanan secara keseluruhan merupakan hal penting karena apabila seseorang merasa tidak sehat jika kualitas pelayanan secara keseluruhan rumahsakit/puskesmas terdekat tidak memadai, maka akan mengurangi keinginan seseorang untuk datang ke rumahsakit/puskesmas terdekat.