

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 DESKRIPSI RESPONDEN PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini adalah pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan tahun 2018 dengan jumlah 99 sampel (responden). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *sampling insidental*. *Sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau spontanitas, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yaitu pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II, maka orang tersebut digunakan sebagai sampel atau responden.

Untuk deskripsi responden dalam penelitian yang berjudul “Indeks Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018” ini melihat dari beberapa segi yang meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Adapun deskripsi responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Perempuan	63	63.6
2	Laki-laki	36	36.4
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari 94 responden yang diambil dalam penelitian ini, jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dari pada responden berjenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 dengan presentase 63.6%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 36 dengan presentase 36.4%.

2. Usia

Dalam pengambilan responden penelitian ini mendapatkan hasil pengambilan responden yang dibedakan berdasarkan usia, adapun hasil data responden berdasarkan usia sebagai berikut :

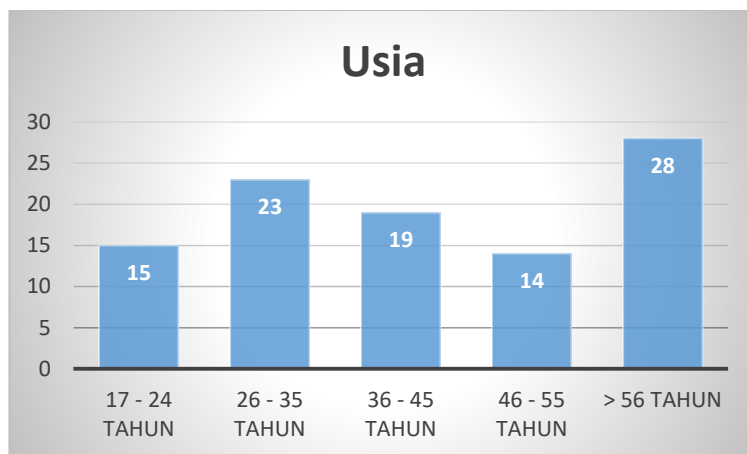
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 - 24 tahun	15	15.1
2	26 - 35 tahun	23	23.2
3	36 - 45 tahun	19	19.2
4	46 - 55 tahun	14	14.2
5	> 56 tahun	28	28.3
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari 94 responden yang diambil dalam penelitian ini apabila dilihat berdasarkan usia jumlah responden paling banyak berusia > 56 tahun dan paling sedikit responden yang berusia 46 - 55 tahun. Untuk lebih memudahkan dalam membaca presentase hasil data responden peneliti juga menyajikan dalam bentuk diagram sebagai berikut:

Grafik 3.1 Data Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

3. Pekerjaan

Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS	1	1.01
2	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	5	5.05
3	Pegawai Swasta	17	17.2
4	Buruh	15	15.1
5	Pelajar/mahasiswa	24	24.24
6	Pekerjaan lain	37	37.4
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Deskripsi responden dalam penelitian berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat dari tabel 3.3, dari tabel tersebut terlihat 37 responden masuk dalam kategori pekerjaan lain, yang mayoritasnya adalah Ibu Rumah Tangga (IRT). Kemudian, kunjungan jumlah pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II adalah kalangan pelajar/mahasiswa sebanyak 24 responden, hal

ini disebabkan ketika peneliti melakukan pengambilan data tingginya permintaan check up kesehatan untuk sekolah/universitas. Dan untuk responden paling sedikit yaitu dengan jenis pekerjaan PNS dengan jumlah 1 responden.

3.2 DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN

Pengukuran indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 ini merujuk pada Keputusan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017, dengan operasional variabel diantaranya persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan, pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana. Hasil data dari penelitian tersebut akan lakukan pemberian nilai dengan menggunakan *Skala Likert*. Setiap jawaban dari pasien (responden) diberi nilai sebagai berikut:

- a. Jawaban *sangat setuju* diberi nilai 5.
- b. Jawaban *setuju* diberi nilai 4.
- c. Jawaban *netral* diberi nilai 3.
- d. Jawaban *tidak setuju* diberi nilai 2.
- e. Jawaban *sangat tidak setuju* diberi nilai 1.

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan baik itu persyaratan administrative maupun teknis. Aspek ini berkaitan dengan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan dan kejelasan dalam persyaratan pelayanan.

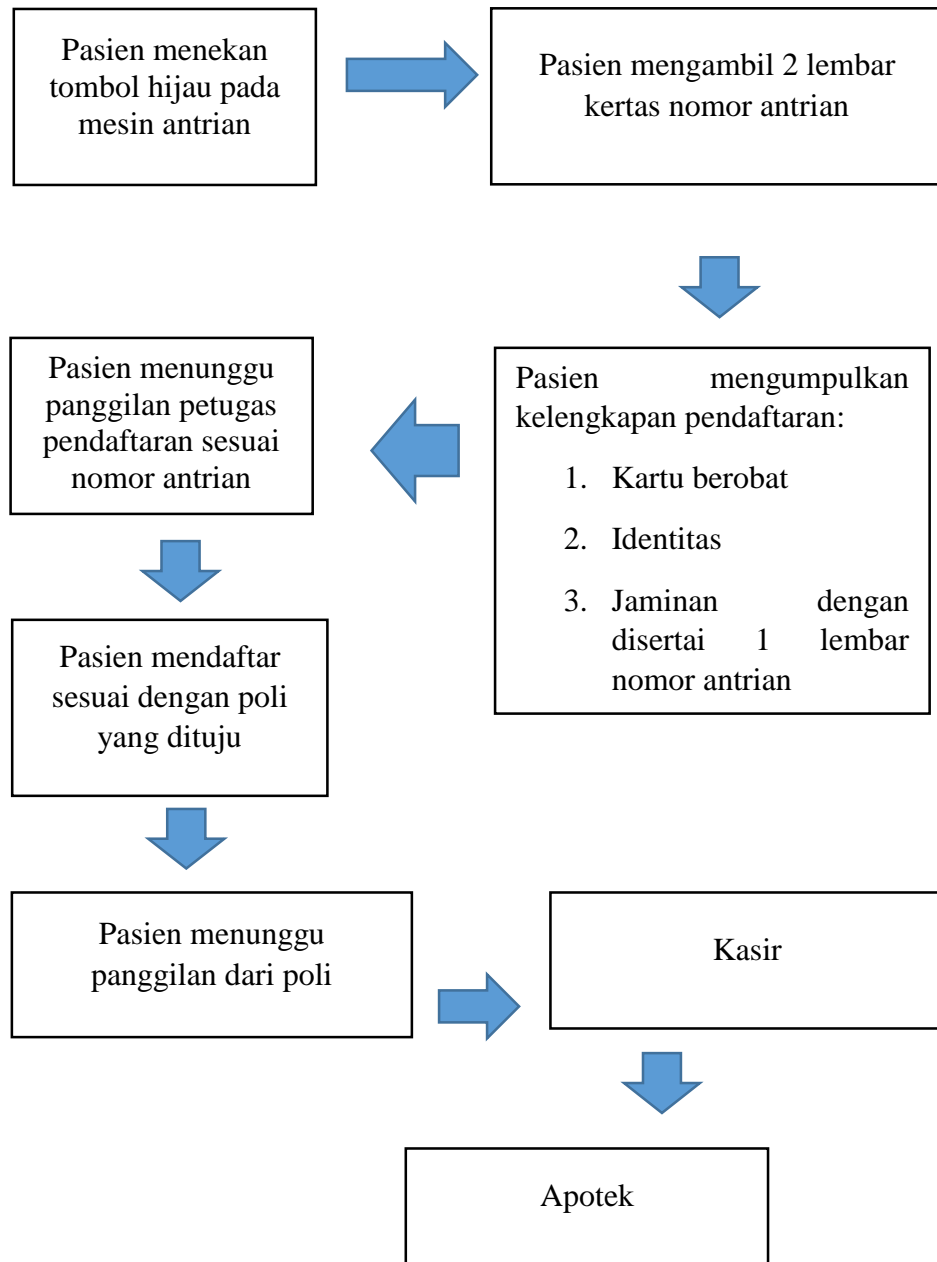
Grafik 3.2 Hasil Data Penelitian Kejelasan dalam Persyaratan Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber: Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.2 mengenai kejelasan dalam persyaratan pelayanan sudah cukup baik karena sudah adanya pengumuman persyaratan yang harus dipenuhi dibagian pendaftaran dekat pintu masuk Puskesmas Kasihan II.

Gambar 3.1 Alur pendaftaran Pasien di Puskesmas Kasihan II



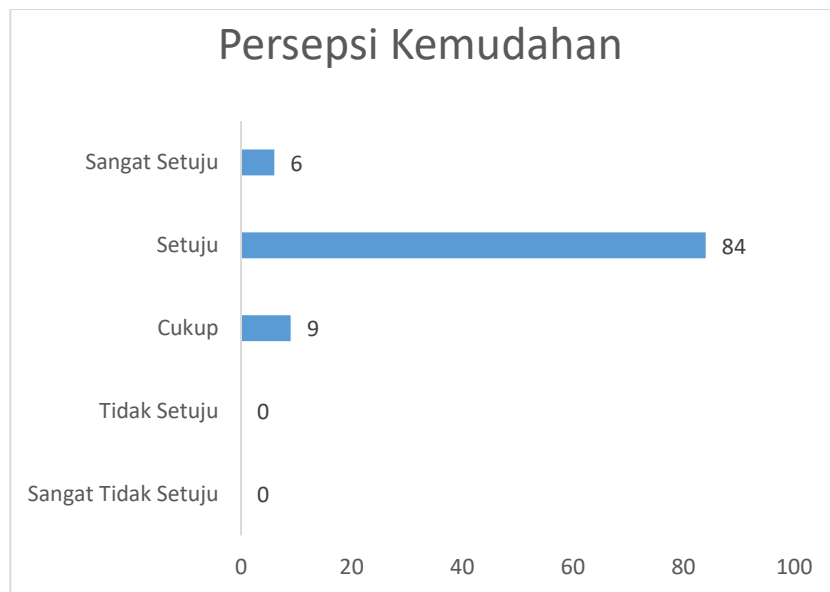
Sumber : Puskesmas Kasihan II, 2018

Berdasarkan alur pendaftaran pasien pada gambar 3.1 bahwa persyaratan yang harus pasien dilengkapi untuk pasien BPJS Kesehatan

identitas dan kartu jaminan kesehatan. Selain itu, pasien harus memiliki satu nomor antrian yang didapatkan pada saat menekan tombol hijau pada mesin antrian di bagian pendaftaran.

Kemudian, selain kejelasan dalam persyaratan pelayanan peneliti juga melihat dari aspek kemudahan dalam memenuhi persyaratan. Adapun grafik hasil dari penelitian mengenai hal ini sebagai berikut:

Grafik 3.3 Data Hasil Penelitian Kemudahan Dalam Memenuhi Persyaratan Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.3 responden yang diambil 99 dan paling banyak responden memberikan setuju terhadap kemudahan dalam memenuhi persyaratan. Berjumlah 6 responden menjawab sangat setuju, 85 responden menjawab setuju dan 9 responden menjawab cukup untuk kemudahan dalam

memenuhi persyaratan untuk pelayanan kesehatan di Puskesmas Kasihan II.

Telah dijelaskan pada aspek kejelasan dalam persyaratan pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II bahwa persyaratan yang harus dilengkapi berupa identitas dan kartu jaminan kesehatan, hal tersebut dianggap memberikan kemudahan kepada pasien BPJS Kesehatan dalam pemenuhan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pada Oktober 2018, Puskesmas Kasihan II melakukan sebuah terobosan baru untuk memberikan kemudahan dan keefisienan waktu kepada pasien dengan menyediakannya mesin dibagian pendaftaran yang bernama Antrian Pasien Mandiri (APM). Dengan adanya Antrian Pasien Mandiri (APM) diharapkan mampu memangkas antrian pasien, dan memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran sehingga langsung ke poli yang dituju. Berikut merupakan gambar dari mesin APM sendiri :

Gambar 3.2 Mesin Antrian Pasien Mandiri



Sumber : Puskesmas Kasihan II

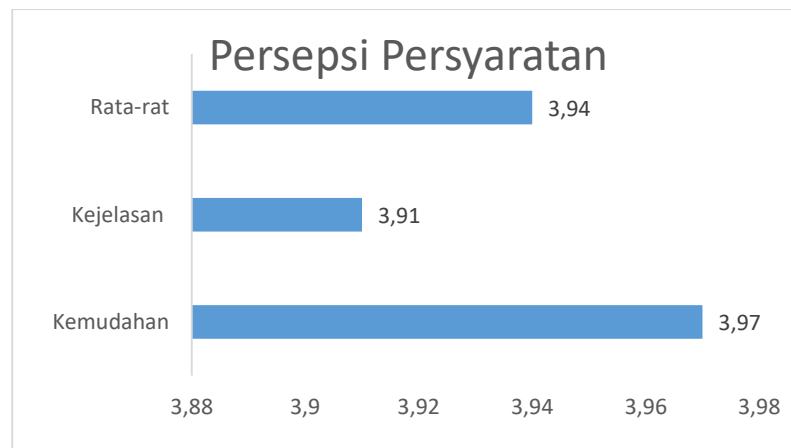
Adanya terobosan baru tersebut lebih memberikan kemudahan dalam pemenuhan persyaratan kepada pasien karena pasien hanya diwajibkan membawa kartu BPJS Kesehatan dan menscan barcodenya ke dalam mesin tersebut, pasien tinggal memilih poli yang akan dituju. Kemudian, nomor antrian akan keluar dengan sendirinya dan pasien tinggal menunggu untuk dipanggil. Selain itu, mesin ini akan terhubung langsung dengan dokumen rekam medis pasien apabila sudah melakukan pelayanan di Puskesmas Kasihan II.

Untuk pasien baru belum pernah melakukan pelayanan di Puskesmas Kasihan II, maka mesin APM tersebut berfungsi untuk mendapatkan nomor antrian untuk ke pendaftaran. Kemudian, petugas pendaftaran akan

membuatkan rekam medis pasien baru yang setelah itu pasien akan diarahkan sesuai dengan poli yang dibutuhkan.

Persyaratan merupakan salah satu indikator dalam pengukuran indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Dari hasil data pada grafik 3.2 dan grafik 3.3 kedua aspek dalam persyaratan baik itu kejelasan dan kemudahan dalam persyaratan di Puskesmas Kasihan II, sehingga dapat ditarik nilai unsur dari indikator persyaratan sebagai berikut:

Grafik 3.4 Hasil Data Persepsi Persyaratan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.4 terlihat hasil dari kejelasan mengenai persyaratan memiliki nilai unsur 3.87, sedangkan untuk kemudahan dalam pemenuhan persyaratan administratif memiliki nilai unsur 3.93. Sehingga, memperoleh hasil rata-rata dari keduanya bernilai 3.9.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara yang dibakukan dalam suatu pelayanan untuk pemberi dan penerima layanan. Dalam aspek ini berkaitan dengan penilaian keterbukaan informasi mengenai alur prosedur pelayanan.

Tabel 3.4 Data Hasil Persepsi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Cukup	24	24.24
4	Setuju	66	66.66
5	Sangat Setuju	9	9.1
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari 99 responden sebanyak 66 responden menjawab setuju untuk alur atau prosedur yang perlu ditempuh sangat jelas, seperti yang dikatakan oleh salah seorang pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

“...iya untuk alur dan prosedur di puskesmas ini sudah cukup jelas dimulai dari pendaftaran yang hanya menunjukan kartu BPJS Kesehatan sampai pengambilan obat sehingga memudahkan saya...”

(Wawancara Sumira, 8 November 2018)

Petugas pelaksana memberikan pelayanan kepada pasien mengenai sistem, mekanisme, dan prosedurnya sesuai dengan SOP dari Puskesmas Kasihan II itu sendiri dengan harapan memberikan pelayanan yang terbaik

untuk pasien. Adapaun SOP dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II sebagai berikut:

Gambar 3.3 *Standard Operating Procedures*
Di Puskesmas Kasihan II

SOP Pendaftaran Pasien Program JKN di Puskesmas Kasihan II

Penanggung jawab : Kepala Puskesmas Kasihan II

Prosedur pendaftaran pasien baru :

1. Pasien mengambil nomor antrian poliklinik yang dituju dengan memencet mesin antrian pasien mandiri (menulis, menscan barcode KIS)
2. Petugas pendaftaran menerima pasien
3. Petugas mengisikan data pasien pada aplikasiSimpus, meliputi:
 - a. Jenis pasien, umum atau dengan jaminan kesehatan
 - b. Nomor Jaminan, apabila pasien dengan kartu jaminan kesehatan
 - c. Tanggal periksa
 - d. Nama Kepala Keluarga (KK)
 - e. Nama Lengkap Pasien
 - f. Tanggal lahir
 - g. Alamat Pasien sesuai KTP
4. Khusus yang ber KTP Bantul, maka petugas cukup:
 - a. menuliskan NIK padakolom NIK
 - b. Klik Verifikasi
 - c. Muncul data daridisdukcapil
 - d. Klik gunakan data
5. Petugas membuatkan nomor kartu berobat pasien di buku register pasien baru untuk mendapatkan nomor rekam medis baru
6. Petugas membuatkan dokumen rekam medis baru, dan memasukkan data pasien baru ke dalam aplikasi J-Care
7. Pasien dipersilahkan menunggu sampai giliran tiba.

Sumber: Puskesmas Kasihan II, 2018

Gambar 3.4 *Standard Operating Procedures*
Di Puskesmas Kasihan II

SOP Pendaftaran Pasien Program JKN di Puskesmas Kasihan II

Penanggung jawab : Kepala Puskesmas Kasihan II

Prosedur pendaftaran pasien lama :

1. Pasien melakukan scan kartu jaminan kesehatan ke mesin
2. Petugas pendaftaran menerima pasien
3. Petugas melakukan cek ulang data pasien:
4. Petugas mencarikan rekam medis J-Care

Sumber: Puskesmas Kasihan II, 2018

Puskesmas Kasihan II menerapkan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk pelayanan BPJS Kesehatan. Mulai dari pendaftaran sampai dengan pemanggilan pasien, semua dipersiapkan agar dalam pelaksanaannya tidak ada kesalahan atau kekurangan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ini merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan dari keseluruhan proses. Dalam aspek ini melakukan penilai terhadap ketepatan waktu dalam proses pelayanan.

Grafik 3.5 Data Hasil Penelitian Waktu Penyelesaian di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.5 terlihat 1 responden dari 99 jumlah responden menjawab tidak setuju bahwa petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Sedangkan, 63 responden lainnya menjawab setuju, 28 responden cukup dan 7 responden menjawab sangat setuju petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu.

“.....Pelayanan disini cukup lama, saya mungkin menghabiskan waktu sampai 6.5jam mulai dari pendaftaran sampai selesai, ya mungkin karena pasien banyak sehingga antriannya panjang...”

(Wawancara Yubadiah, 10 November 2018)

Puskesmas Kasihan II merupakan puskesmas jenis non perawatan dengan jam operasional yang tidak setiap hari dan tidak membuka pelayanan selama 24 jam. Adapun jam pendaftaran dan jam mulai pelayanan di Puskesmas Kasihan II sebagai berikut:

Tabel 3.5 Jadwal Pelayanan di Puskesmas Kasihan II

No	Hari	Jam Pendaftaran	Jam Pelayanan
1	Senin – Kamis	07.00 – 11.30	08.00 WIB- Selesai
2	Jumat	07.00 -09.30	08.00 WIB- Selesai
3	Sabtu	07.00 -10.30	08.00 WIB- Selesai

Sumber : Puskesmas Kasihan II, 2018

Banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kasihan II setiap harinya, dengan jam operasional pendaftaran yang setengah hari merupakan upaya pihak Puskesmas Kasihan II untuk tetap memberikan pelayanan sepenuhnya kepada pasien yang sudah mendaftar. Karena, apabila jam pendaftaran tidak dibatasi akan terus mengalami penumpukan pasien dan ditakutkan tidak bisa terlayani.

Puskesmas Kasihan II melakukan pembedaan kepada pasien yang ditakutkan menderita penyakit menular seperti TBC. Pasien tersebut didahulukan untuk mendapatkan pelayanan, karena ketika pasien tersebut berlamaan di ruang tunggu takut mengganggu pasien lainnya.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif yaitu berupa ongkos yang dikenakan penyelenggara berdasarkan kesepakatan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Aspek ini berkaitan dalam penilaian kewajaran antara biaya dan pelayanan yang diberikan dan kejelasan rincian biaya pelayanan.

Tabel 3.6 Data Hasil Penelitian Kewajaran Biaya terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	2.03
3	Cukup	13	13.1
4	Setuju	77	77.8
5	Sangat Setuju	7	7.07
	Jumlah	99	100

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2018

Berdasarkan tabel 3.6 mayoritas responden menjawab setuju bahwa besarnya biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan dengan presentase 77.8%, dan 2 responden menjawab tidak setuju kalau biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

“...biayanya gratis mbak tapi pelayanan yang diberikan kadang tidak sesuai mungkin karena gratis itu...”

(Wawancara Tri, 8 November 2018)

Di Puskesmas Kasihan II menerapkan tarif kepada pasien berdasarkan PERBUP No 45 Tahun 2016 Tentang Tarif Layanan Pada Badan Layanan

Umum Daerah Puskesmas Dan PERBUP 49 No Tahun 2016 Tentang Subsidi Jasa Pelayanan Tarif Layanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas. Adapun tarif beberapa layanan yang ada di Puskesmas Kasihan II:

Tabel 3.7 Daftar Tarif Layanan di Puskesmas Kasihan II

A. Tarif Pelayanan Rawat Jalan	Tarif Bantul	Tarif Luar Kab Bantul
Penduduk Bantul	5,500	9,000
UKS	2,750	
B. Tarif Pelayanan Gawat Darurat	11,000	18,000
C. Tindakan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut		
Oral diagnostik/konsultasi/premedikasi	5,000	5,000
Pembersihan Karang Gigi per regio (total RA dan RB = 6 regio)	13,750	39,500
Pencabutan Gigi Decidui dengan topikal anestesi	10,600	20,000
D. Laboratorium		
Hb Sahli	2,150	4,000
Golongan Darah	4,900	7,000
E. Tarif Pelayanan Kesehatan Infeksi Menular Seksual (IMS)		
Pemeriksaan basah duh tubuh servik, duh tubuh vagina dan duh tubuh urethra	5,000	5,000

F. Tindakan Kebidanan		
Suntik KB	5,800	11,400
Perawatan Bayi Normal	51,500	73,400
Tindik	6,400	21,700

Sumber : Puskesmas Kasihan II, 2018

Tabel 3.7 merupakan beberapa daftar tarif layanan kesehatan di Puskesmas Kasihan II. Puskesmas Kasihan II memberikan secara terbuka mengenai tarif tersebut kepada pasien. Namun, untuk pasien pengguna BPJS Kesehatan setelah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kasihan II rincian biaya atas pelayanan yang dilakukan tidak akan diberitahukan kepada pasien karena telah menjadi aturan di Puskesmas tersebut. Sehingga, pasien BPJS Kesehatan yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan tidak akan dipungut biaya/gratis.

BPJS Kesehatan melakukan pembayaran Dana Kapitasi kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) milik Pemerintah Daerah (Puskesmas). Kapitasi merupakan besaran pembayaran perbulan yang dibayarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan kepada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014). Puskesmas Kasihan II mendapat dana kapitasi 6.000/peserta setiap bulannya. Dan jumlah peserta

BPJS Kesehatan yang terdaftar di Puskesmas Kasihan II sekitar 20.000 orang.

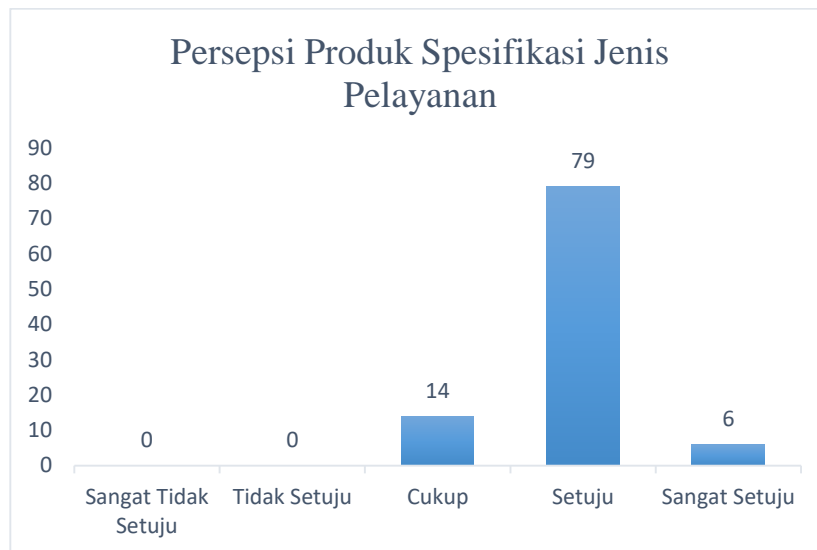
“...Jumlah peserta pasien BPJS yang terdaftar di Puskesmas ini sekitar 20.000 orang, mendapatkan dana kapitasi dari BPJS Kesehatan 6.000/peserta setiap bulanya. Jadi satu bulan dana yang diterima oleh Puskesmas sekitar Rp. 120.000.000, ...” (Bpk Yusri, 12 November 2018)

Puskesmas Kasihan II dapat menerima dana kapitasi secara maksimal apabila memenuhi indikator-indikator pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan. Indikator yang menjadi penilaian dalam pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan tersebut antara lain Angka Kontak (AK), Rasio Rujukan Rawat Jalan Kasus Non Spesialistik (RRNS), Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB), dan Rasio Kunjungan Rumah (RKR) ke FKTP. Namun, apabila salah satu indikator tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Puskesmas Kasihan II maka dana kapitasi yang diterima bias berkurang.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator ini merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dan, untuk hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Grafik 3.6 Hasil Data Penelitian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.6 terlihat dari jawaban 99 responden jawaban setuju yang paling banyak. Sebanyak 79 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab sangat setuju dan 14 responden menjawab cukup bahwa hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Petugas pelayanan di Puskesmas Kasihan II memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang terstruktur dan sistematis dimulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana baik pengetahuan, keahlian, keterampilan, atau pengalaman. Dalam aspek ini berkaitan dengan penilaian kemampuan intelektual pelaksana dan keterampilan administrasi pelaksana.

Tabel 3.8 Hasil Data Penelitian Kemampuan Intelektual Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	1.01
3	Cukup	11	11.11
4	Setuju	74	74.75
5	Sangat Setuju	13	13.13
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Kemampuan intelektual pelaksana sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat dari hasil data tersebut 11 responden menjawab cukup, 74 responden menjawab setuju dan 13 responden menjawab sangat setuju kemampuan intelektual untuk pelaksana mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu informasi kepada pasien. Namun, 1 responden menjawab tidak setuju untuk hal tersebut, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Wizi, 08 november 2018:

“.....saya pernah menanyakan sesuatu mengenai prosedur disini, tetapi petugas tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan apa yang diperlukan...”

Tabel 3.9 Hasil Data Penelitian Keterampilan Administrasi Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Cukup	9	9.09
4	Setuju	82	82.83
5	Sangat Setuju	8	8.08
	Jumlah	99	100

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari tabel 3.9 mengenai hasil data penelitian keterampilan pelaksana ini cukup bagus, terlihat dari 99 responden yang diambil dalam penelitian ini 9 responden menjawab cukup, 82 responden menjawab setuju dan 8 responden menjawab sangat setuju untuk keterampilan administrasi pelaksana terlihat dari petugas tampak terampil, berpengalaman dalam memberikan pelayanan.

Petugas pelaksana harus memahami semua mengenai pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kasihan II. Petugas harus terampil dan berpengalaman, terutama dibagian pendaftaran. Petugas pendaftaran biasanya yang sering berinteraksi dengan pasien mengenai prosedur, alur dan mekanisme dalam pelayanan kesehatan sehingga harus mengetahui dan memahami semuanya.

Jadi, dari kedua data mengenai kompetensi pelaksana baik itu kemampuan intelektual maupun keterampilan administrasi pelaksana diperoleh hasil indeks sebagai berikut:

Grafik 3.7 Hasil Data Penelitian Kompetensi Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan salah satunya sumber daya manusia yang bagus. Pelaksana pelayanan yang baik salah satunya terlihat dari kompetensi pelaksana itu sendiri. Puskesmas Kasihan II dalam hal ini menetapkan syarat untuk seluruh pelaksana/petugas pelayanan kesehatan harus memiliki Surat Tanda Registrasi (STR). Surat Tanda Registrasi (STR) adalah bukti tertulis yang diberikan oleh pemerintah kepada tenaga kesehatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi. STR dapat diperoleh jika setiap tenaga kesehatan telah memiliki ijazah dan sertifikat uji kompetensi yang diberikan kepada peserta didik setelah dinyatakan lulus ujian program pendidikan dan uji kompetensi. Sehingga, pelaksana pelayanan yang sudah memiliki STR

secara otomatis sudah memiliki kemampuan yang baik untuk memberikan pelayanan kesehatan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana ini merupakan tingkah laku pelaksana kepada penerima layanan. Dalam indikator ini melakukan penilaian terhadap kesopanan dan keramahan pelaksana.

Grafik 3.8 Hasil Data Penelitian Perilaku Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data primer, 2018

Dari grafik 3.8 menunjukkan 99 responden yang diambil dalam penelitian ini memberikan respon cukup 6 responden, setuju 78 responden, dan 15 responden memberikan respon sangat setuju. Perilaku pelaksana ini berkaitan dengan petugas pelayanan yang memberikan tutur kata yang baik

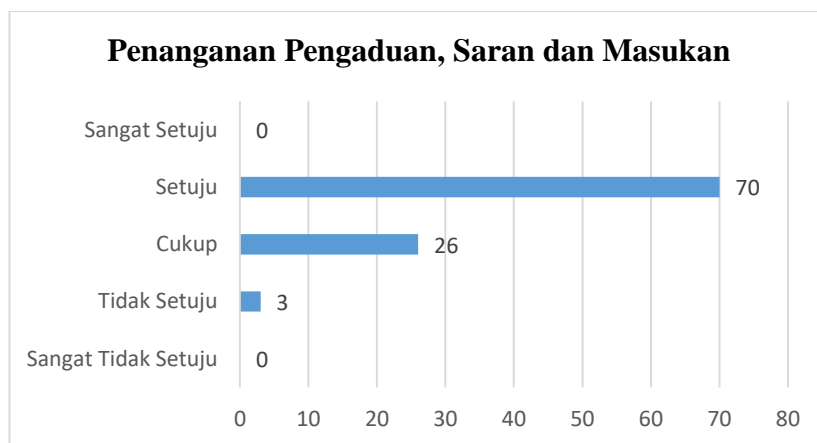
dan sopan kepada pasiennya, dalam hal ini perilaku pelaksana di Puskesmas Kasihan II mampu memberikan itu semua.

Selain, kompetensi pelaksana yang mewajibkan setiap pelaksana/petugas di Puskesmas Kasihan II memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) petugas/pelaksana juga harus memiliki perilaku yang baik terutama kepada pasien. Karena, dengan perilaku yang baik terutama tutur kata yang baik dan sopan, tidak membedakan pasien merupakan salah satu indikator yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator ini merupakan prosedur atau aturan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk aspek ini penilaian lebih kepada tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan.

Grafik 3.9 Hasil Data Penelitian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

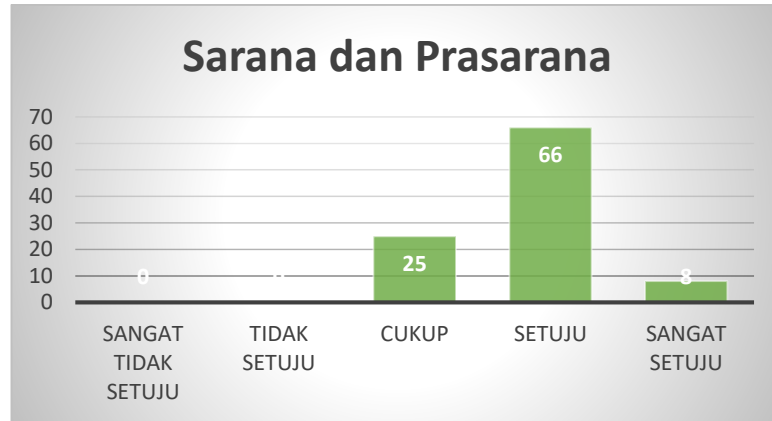
Dari 99 responden dalam penelitian ini, 70 responden menjawab setuju, 26 responden menjawab cukup dan 3 responden menjawab tidak setuju. Penanganan pengaduan, saran dan masukan di Puskesmas Kasihan II terlihat dari adanya kotak saran sehingga memberikan kebebasan kepada pasien untuk memberikan saran dan masukannya terhadap segala bentuk pelayanan, sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kasihan II. Kemudian, dari pihak pelaksana akan adanya tindak lanjut dari saran dan masukan tersebut secepat-cepatnya seperti yang disampaikan oleh bapak Yusri selaku Kasubag TU di Puskesmas Kasihan II pada tanggal 12 November 2018:

“...pihak Puskesmas sudah menyediakan kotak saran dibawah, kemudia dalam waktu paling lambat seminggu kami berdiskusi membicarakan saran tersebut yang kemudian hasilnya akan diumumkan di papan pengumuman sehingga semua orang yang berkunjung mengetahuinya tidak hanya orang yang memberi sarannya saja....”

9. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan alat yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan dan maksud seperti untuk benda yang bergerak (komputer, mesin). Sedangkan prasarana yaitu penunjang utama untuk terselenggaranya suatu proses, contohnya untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dalam aspek ini penilaian terhadap kenyamanan lingkungan dari sarana dan prasarana yang tersedia.

Grafik 3.10 Hasil Data Sarana dan Prasarana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.10 mengenai sarana dan prasarana di Puskesmas Kasihan II, 25 responden menjawab cukup, 66 responden menjawab setuju dan 8 responden menjawab sangat setuju untuk sarana dan prasarana yang ada memberikan kenyamanan. Bu Erna sebagai pasien BPJS Kesehatan di Poli Kandungan menyatakan sangat setuju untuk sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Kasihan II pada tanggal 09 November 2018 :

“...prasarana dan sarana di Puskesmas Kasihan II ini memberikan kenyamanan, khususnya kepada ibu hamil seperti saya karena dibedakannya gedung/ruangan untuk poli kandungan sendiri jadi lebih baik tidak harus antri lebih lama...”

Namun, Bu Winarni sebagai pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II memberi jawaban cukup untuk sarana dan prasarana pada tanggal 09 November 2018 :

“.....sarana dan prasarana yang tersedia cukup memberikan kenyamanan, akan tetapi pasien yang berkunjung setiap harinya sangat banyak dengan

ruang tunggu yang segini dirasa kurang. Kadang banyak pasien yang tidak kebagian untuk duduk sehingga harus berdiri atau mencari tempat duduk diluar, dan apabila pasien tersebut dipanggil tidak terdengar....”

Dengan fasilitas yang ada di Puskesmas Kasihan II seperti ruang tunggu pasien, kamar mandi dan system antrian yang sudah menggunakan mesin APM (Antrian Pasien Mandiri) merupakan bentuk pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien agar menciptakan kenyamanan. Selain itu, Puskesmas Kasihan II telah membedakan gedung tempat pemeriksaan umum dengan pemeriksaan kandungan.

Setelah semua indikator dipaparkan diatas, selanjutnya sesuai dengan Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 maka diperoleh hasil dari masing-masing indikator/unsur sebagai berikut:

Rumus:

$$\text{Nilai Unsur} = \frac{\text{Total dari nilai jawaban responden}}{\text{Total responden}}$$

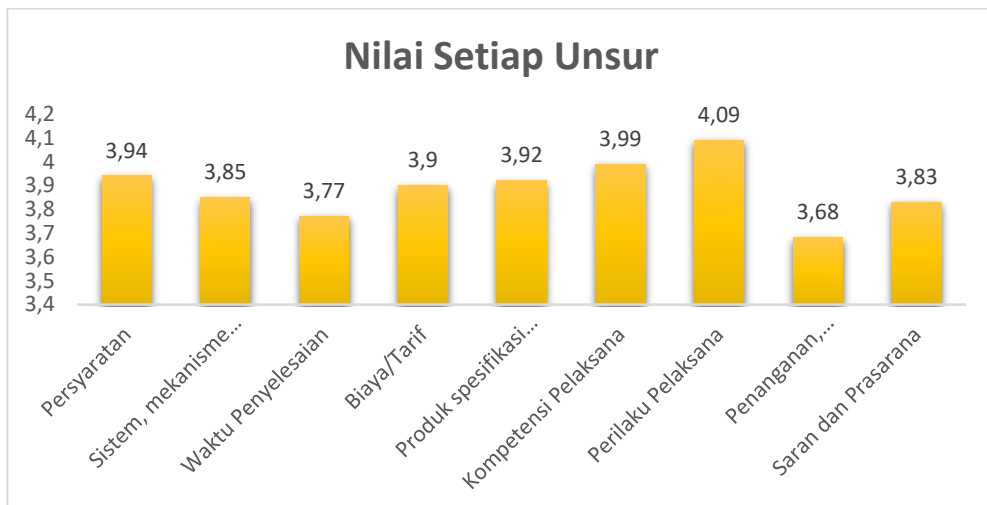
Tabel 3.10 Nilai Setiap Unsur

No	Unsur/ Indikator	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.94
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.85
3	Waktu Penyelesaian	3.77
4	Biaya/Tarif	3.9
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.92
6	Kompetensi Pelaksana	3.99
7	Perilaku Pelaksana	4.09
8	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3.68
9	Saran dan Prasarana	3.83

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Agar memudahkan dalam memahami dan membacanya peneliti menyajikan juga dalam bentuk grafik. Adapun grafik dari nilai setiap unsurnya sebagai berikut:

Grafik 3.11 Hasil Data Nilai Setiap Unsur di Puskesmas Kasihan II



Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Dari grafik 3.11 ini nilai tertinggi diperoleh dari unsur perilaku pelaksana yang sopan dan baik dalam tutur kata kepada pasien dengan nilai unsur 4.09. Kemudian, disusul dengan unsur kompetensi pelaksana dengan nilai unsur 3.99, persyaratan yang memperoleh hasil nilai unsur sebesar 3.94, produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai unsur 3.92, biaya /tarif dengan nilai unsur 3.9, system dan mekanisme dan prosedur dengan nilai unsur 3.85, sarana dan prasarana dengan nilai unsur 3.83, waktu penyelesaian dengan waktu 3.77 dan terakhir penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur 3.68.

Untuk memperoleh IKM dalam unit pelayanan maka dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

<p>IKM = $\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$</p> <p><i>Dimana:</i></p> <p>Nilai Penimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$</p>
--

Maka diperoleh hasil IKM dari setiap unsur/indikatornya sebagai berikut:

Tabel 3.11 Indeks Setiap Unsur

No	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	Jumlah
1	3.94	0.11	0.4334
2	3.85	0.11	0.4235
3	3.77	0.11	0.4147
4	3.9	0.11	0.429
5	3.92	0.11	0.4312
6	3.99	0.11	0.4389
7	4.09	0.11	0.4499
8	3.68	0.11	0.4048
9	3.83	0.11	0.4213
	Jumlah		3.8467

Sumber : Diolah dari Data Primer, 2018

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut harus dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Catatan : Nilai 25 merupakan nilai dasar yang merujuk pada Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maka diperoleh nilai indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II sebagai berikut:

$$3.85 \times 25 = 96.25$$

Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II, maka akan diukur dengan skala indeks. Adapun ukuran skala indeks berdasarkan Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2014 sebagai berikut :

Tabel 3.12
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 –3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 –100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kepmen PAN RB No 14 Tahun 2017

Apabila melihat dari tabel diatas dengan nilai indeks kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II menunjukkan nilai 96.25, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden yang diambil dalam penelitian ini menilai pelayanan kesehatan terhadap pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II masuk dalam kategori **mutu pelayanan A** dengan **kinerja unit pelayanan sangat baik.**