

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Daerah adalah rumah sakit tipe C pendidikan yang telah terakreditasi versi KARS 2012 dengan predikat paripurna. Sistem pelayanan kesehatan saat ini masih terlihat kurang begitu baik, protes para dokter akhir-akhir ini sudah menjadi bukti. Buruknya sosialisasi berdampak pada layanan kesehatan yang tidak maksimal, padahal anggaran sudah direlokasikan oleh APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara) yang bernilai triliunan. Warga juga belum memahami mekanisme layabab yang ditetapkan dalam program BPJS, serta pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasakan oleh pasien berkaitan dengan pelayanan administrasi perawat dokter, fasilitas dan infrastruktur , obat dan biaya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan yang dapat diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna BPJS.

2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS PBI dan Non PBI yang telah mendapatkan pelayanan minimal 1 kali di Rumah Sakit Daerah sebanyak 100 responden, yang terdiri dari 50 pasien BPJS PBI dan 50 pasien BPJS Non

PBI. Berikut ini karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin.

Table 4. Karakteristik responden Pasien BPJS PBI dan Non PBI Kelas 1 dari usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin.

Karakteristik	Pasien PBI	Pasien Non PBI	Jumlah
Usia			
17-30 tahun	4	3	7
31-45 tahun	0	4	4
46-60 tahun	7	5	12
>60 tahun	4	3	7
Pendidikan			
Tidak sekolah	4	1	5
SD	5	1	6
SMP	5	5	10
SMU	1	8	9
Pekerjaan			
Bekerja	8	9	17
Tidak bekerja	7	6	13
Jenis kelamin			
Perempuan	11	7	18
Laki-laki	4	8	12

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Table 3. diketahui bahwa dari usia responden, mayoritas berusia di antara 46-60 tahun, yaitu sebanyak 7 orang dari total 15 orang pasien PBI dan 5 orang Non PBI, berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas SD dan SMP berjumlah sama yaitu sebanyak 5 orang pasien BPJS PBI, dan mayoritas pendidikan SMU berjumlah sebanyak 8 orang Non PBI. Berdasarkan pekerjaan mayoritas terbanyak adalah pasien bekerja yaitu sebanyak 8 orang pasien BPJS PBI dan 9 orang Non PBI. Dari jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 11 orang BPJS PBI dan 8 orang pada laki-laki Non PBI.

Table 5. Karakteristik responden Pasien BPJS PBI dan Non PBI Kelas II dari usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin.

Karakteristik	Pasien PBI	Pasien Non PBI	Jumlah
Usia			
17-30 tahun	1	2	3
31-45 tahun	4	2	6
46-60 tahun	4	6	10
>60 tahun	6	5	11
Pendidikan			
Tidak sekolah	4	0	5
SD	5	2	7
SMP	2	6	8
SMU	4	7	11
Pekerjaan			
Bekerja	9	7	16
Tidak bekerja	6	8	14
Jenis kelamin			
Perempuan	4	6	10
Laki-laki	11	9	20

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Table 4. Diketahui bahwa dari usia responden, mayoritas berusia >60 tahun, yaitu sebanyak 6 orang pasien BPJS PBI, dan usia 46-60 tahun 6 orang Non PBI. Dari pendidikan terakhir mayoritas pendidikan SD sebanyak 5 orang PBI, dan SMU 7 orang Non PBI. Dari pekerjaan mayoritas terbanyak adalah bekerja yaitu sebanyak 9 orang PBI, berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 orang BPJS PBI dan 9 orang pasien BPJS Non PBI.

Table 6. Karakteristik responden Pasien BPJS PBI dan Non PBI Kelas III dari usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin.

Karakteristik	Pasien PBI	Pasien Non PBI	Jumlah
Usia			
17-30 tahun	5	1	6
31-45 tahun	4	6	10
46-60 tahun	8	7	15
>60 tahun	3	6	9
Pendidikan			
Tidak sekolah	0	2	2
SD	8	7	15
SMP	3	5	8
SMU	9	6	15
Pekerjaan			
Bekerja	15	9	24
Tidak bekerja	5	11	16
Jenis kelamin			
Perempuan	8	9	17
Laki-laki	12	11	23

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan Table 5. diketahui bahwa dari usia responden, mayoritas berusia di antara 46-60 tahun, yaitu sebanyak 8 orang pasien BPJS PBI dan usia 46-60 tahun sebanyak 7 orang pasien BPJS Non PBI. Dari pendidikan terakhir mayoritas SMU sebanyak 9 orang PBI dan SD sebanyak 7 orang pada pasien Non PBI. Dari pekerjaan mayoritas pasien bekerja yaitu sebanyak 15 pasien BPJS PBI dan 11 orang pasien BPJS Non PBI. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu 12 orang pasien BPJS PBI dan mayoritas laki-laki yaitu sebanyak 11 orang pasien BPJS Non PBI.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan yaitu *Kolmogorof-Smirnov*. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data dikatakan normal. Hasil uji *Kolmogorof-Smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut.

a. Kualitas Pelayanan

Uji beda *independent t test* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di RSUD Sleman. Hasil *independent t test* kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*) kelas I

Variabel		N	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	PBI	15	0,200	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS Non PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data untuk variabel Kualitas Pelayanan dikelas I dalam penelitian ini disimpulkan berdistribusi normal.

Hasil Uji *Independent Sampel t Test* Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI kelas I

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sign.	t hitung	Sign.		
1,688	0,204	-3,361	0,002	28	Ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 1,688 dengan nilai signifikan sebesar 0,204 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogeny atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t hitung diperoleh sebesar -3,361. Selain itu nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,002, di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di kelas 1 ada perbedaan.

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*) kelas II

Variabel		N	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	PBI	15	0,110	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,155	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,110. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Kualitas

Pelayanan untuk pasien BPJS Non PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,155. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data untuk variabel Kualitas Pelayanan dikelas II dalam penelitian ini disimpulkan berdistribusi normal.

Hasil Uji *Independent Sampel t test* Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI kelas II

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sign.	T	Sign.		
3,117	0,088	-4,113	0,000	28	Ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 3,117 dengan nilai signifikan sebesar 0,088 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t hitung diperoleh sebesar -4,113. Selain itu nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di kelas II terdapat perbedaan.

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*) kelas III

Variabel		N	Signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	PBI	20	0,200	Berdistribusi Normal
	Non PBI	20	0,020	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Kualitas Pelayanan untuk pasien BPJS Non PBI memiliki nilai signifikan sebesar 0,020. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal. Dengan demikian, data untuk variabel Kualitas Pelayanan dikelas III dalam penelitian ini disimpulkan berdistribusi normal.

Hasil Uji *Independent Sampel t test* Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI kelas III

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sign.	t	Sign.		
1,159	0,289	-4,283	0,000	38	Ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 1,159 dengan nilai signifikan sebesar 0,289 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t hitung diperoleh sebesar -4,283. Selain itu nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di kelas II terdapat perbedaan.

Hasil Keseluruhan Uji *Independent Sampel t test* Kualitas Pelayanan Pasien BPJS PBI dan Non PBI Kelas I, II dan III

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sign.	t	Sign.		
3,879	0,052	-6,722	0,000	98	Ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel hasil keseluruhan terhadap kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI di kelas I, II dan III di atas, menunjukkan bahwa nilai *Levene's test* yang diperoleh sebesar 3,879 dengan nilai signifikan sebesar 0,05 di mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya data yang diperoleh bersifat homogen atau memiliki karakteristik yang sama. Nilai t hitung diperoleh sebesar -6,722. Selain itu nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000, di mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI secara keseluruhan di kelas I, II dan kelas III memiliki perbedaan. Bisa ditarik kesimpulan yaitu pasien BPJS Non PBI lebih bagus kualitas pelayanannya daripada pasien BPJS PBI.

3. Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan

Dimensi kelas I

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*) Kualitas Pelayanan berdasarkan

Dimensi Kehandalan

Dimensi		df	Signifikan	Keterangan
Hehandalan	PBI	15	0,027	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,200	Berdistribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan dimensi kehandalan memiliki nilai signifikansi 0,207 PBI dan 0,200 Non PBI. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji *Independent Sampel t Test* Dimensi Kehandalan

Levene's Test		t-test			
F	Sign.	T hitung	Sign.	Df	Keterangan
8,219	0,008	-2,747	0,010	28	Tidak ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,008 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan dimensi kehandalan terdapat perbedaan antara PBI dan Non PBI.

Kualitas Layanan berdasarkan Daya Tanggap

Uji Noemalitas (*Shapiro-Wilk*)

Dimensi		Df	Signifikan	Keterangan
Daya tanggap	PBI	15	0,027	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,200	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan dimensi kehandalan memiliki nilai signifikansi 0,207 PBI dan 0,200 Non PBI. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji *Independent Sampel t Test*

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>			
F	Sign.	T hitung	Sign.	df	Keterangan
3,881	0,059	-2,814	0,009	28	Ada perbedaan

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,009 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan dimensi daya tanggap terdapat perbedaan antara PBI dan Non PBI.

Kualitas Layanan berdasarkan Jaminan

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	15	10,70	160,50
	Non PBI	15	20,30	304,50
	Total	30		

Test Statistics

	Jaminan
Mann-Whitney U	40.500
Wilcoxon W	160.500
Z	-3.062
Asymp. Sign. (2-tailed)	.002
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.002 ^b

Mann Whitney Test disebut juga dengan *Wilcoxon Rank Sum Test*. Merupakan pilihan uji non parametris apabila uji independent sample t Test tidak dapat dilakukan karena normalitas tidak terpenuhi. Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,002 atau lebih kecil dari nilai 0,05, maka terdapat perbedaan.

Kualitas Layanan berdasarkan Bukti Langsung

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	15	11,17	167,50
	Non PBI	15	19,83	297,50
	Total	30		

Test Statistics

	Jaminan
Mann-Whitney U	47.500
Wilcoxon W	167.500
Z	-2.851
Asymp. Sign. (2-tailed)	.004
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.006 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,004 atau lebih kecil dari nilai 0,05, maka terdapat perbedaan.

Kualitas Layanan berdasarkan Empati

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*)

Dimensi		Df	Signifikan	Keterangan
Hehandalan	PBI	15	0,012	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,199	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan dimensi kehandalan memiliki nilai signifikansi 0,199 Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji *Independent Sampel t Test*

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>			
F	Sign.	T hitung	Sign.	Df	Keterangan
0,903	0,350	-1,602	0,120	28	Tidak ada perbedaan

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansi 0,120 nilai tersebut leboh besar dari nilai 0,05, dengan demikian dapat dikatakan kualitas layanan dimensi empati tidak terdapat perbedaan antara pasien BPJS PBI dan Non PBI.

4. Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan Dimensi kelas II

Kualitas Layanan berdasarkan Kehandalan

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kehandalan	PBI	15	12,83	192,50
	Non PBI	15	18,17	272,50
	Total	30		

Test Statistics

	Kehandalan
Mann-Whitney U	72.500
Wilcoxon W	192.500
Z	-1.803
Asymp. Sign. (2-tailed)	.071
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.098 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,071 atau lebih besar dari nilai 0,05, yang berarti bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi kehandalan.

Kualitas Layanan berdasarkan Daya Tanggap

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Daya tanggap	PBI	15	9,33	140,00
	Non PBI	15	21,67	325,00
	Total	30		

Test Statistics

	Daya tanggap
Mann-Whitney U	20.000
Wilcoxon W	140.000
Z	-4.010
Asymp. Sign. (2-tailed)	.000
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.000 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,000 atau lebih kecil dari nilai 0,05, yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi daya tanggap.

Kualitas Layanan berdasarkan Jaminan

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	15	10,70	160,50
	Non PBI	15	20,30	304,50
	Total	30		

Test Statistics

	Jaminan
Mann-Whitney U	40.500
Wilcoxon W	160.500
Z	-3.206
Asymp. Sign. (2-tailed)	.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.002 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,001 atau lebih kecil dari nilai 0,05, yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi jaminan.

Kualitas Layanan berdasarkan Bukti Langsung

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*)

Dimensi		Df	Signifikan	Keterangan
Bukti langsung	PBI	15	0,128	Berdistribusi Normal
	Non PBI	15	0,200	Berdistribusi Normal

Hasil Uji *Independent Sampel t Test*

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>			Keterangan
F	Sign.	T	Sign.	df	
0,875	0,358	-2,258	0,006	28	Ada perbedaan

Sumber: Data diolah, 2018

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,006 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan dimensi bukti langsung terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pasien PBI dan Non PBI.

Kualitas Layanan berdasarkan Empati

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	15	10,93	164,00
	Non PBI	15	20,07	301,00
	Total	30		

Test Statistics

	Empati
Mann-Whitney U	44.000
Wilcoxon W	164.000
Z	-3.018
Asymp. Sig. (2-tailed)	.003
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.004 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,003 atau lebih kecil dari nilai 0,05, yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi empati.

5.Kualitas Pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan Dimensi kelas III

Kualitas Layanan berdasarkan Kehandalan

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
kehandalan	PBI	20	19,98	399,50
	Non PBI	20	20,03	420,50
	Total	40		

Test Statistics

	Kehandalan
Mann-Whitney U	189.500
Wilcoxon W	399.500
Z	-287
Asymp. Sign. (2-tailed)	.774
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.779 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,774 atau lebih besar dari nilai 0,05, yang berarti bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada kehandalan.

Kualitas Layanan berdasarkan Daya Tanggap

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*)

Dimensi		Df	Signifikan	Keterangan
Daya tanggap	PBI	20	0,200	Berdistribusi Normal
	Non PBI	20	0,200	Berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan dimensi kehandalan memiliki nilai signifikansi 0,200 PBI dan 0,200 Non PBI. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Hasil Uji *Independent Sampel t Test*

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>		df	Keterangan
F	Sign.	T	Sign.		
4,679	0,037	-3,193	0,003	38	Ada perbedaan

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,003 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan dimensi bukti daya tanggap terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pasien PBI dan Non PBI.

Kualitas Layanan berdasarkan Jaminan

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Jaminan	PBI	20	14,70	294,50
	Non PBI	20	26,30	526,50
	Total	40		

Test Statistics

	Jaminan
Mann-Whitney U	84.000
Wilcoxon W	294.000
Z	-3,235
Asymp. Sign. (2-tailed)	.001
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.001 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,001 atau lebih kecil dari nilai 0,05, yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi jaminan.

Kualitas Layanan berdasarkan Bukti Langsung

Hasil Uji Normalitas (*Shapiro-Wilk*)

Dimensi		Df	Signifikan	Keterangan
Bukti langsung	PBI	20	0,008	Berdistribusi Normal
	Non PBI	20	0,073	Berdistribusi Normal

Hasil Uji *Independent Sampel t Test*

<i>Levene's Test</i>		<i>t-test</i>			Keterangan
F	Sign.	T	Sign.	df	
2,389	0,131	-5,941	0,000	38	Ada perbedaan

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan dimensi bukti langsung terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pasien PBI dan Non PBI.

Kualitas Layanan berdasarkan Empati

Mann Whitney Test

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Empati	PBI	20	15,20	304,00
	Non PBI	20	25,80	516,00
	Total	40		

Test Statistics

	Empati
Mann-Whitney U	94.000
Wilcoxon W	304.000
Z	-3,112
Asymp. Sig. (2-tailed)	.002
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)	.004 ^b

Tabel diatas menunjukkan nilai signifikansinya 0,002 atau lebih kecil dari nilai 0,05, yang berarti bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI pada dimensi empati.

B. Pembahasan

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, yaitu 50 orang pasien BPJS PBI dan 50 orang pasien BPJS Non PBI. Gambaran hasil penelitian di kelas I, II dan III, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara pasien BPJS PBI dan pasien BPJS Non PBI di RSUD Sleman.

Berdasarkan usia pada penelitian ini, kelompok usia 46-60 tahun untuk kelompok responden pasien BPJS PBI yang ada dikelas I mempunyai

presentase tertinggi yaitu sebanyak 7 orang dari total 15 orang pada pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Rentang usia 17-30 tahun sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Rentang usia >60 tahun sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Dari pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikan SD dan SMP berjumlah sama yaitu sebanyak 5 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas I. Responden yang tidak bersekolah berjumlah 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas I. Responden dengan pendidikan SMU sebanyak 1 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas I. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien bekerja yaitu sebanyak 8 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Responden yang bukan pekerja sebanyak 7 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu 11 orang dari 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 4 orang dari 15 orang pasien yang ada di kelas I.

Sedangkan pada pasien BPJS Non PBI berdasarkan usia responden, mayoritas berusia di antara 46-60 tahun, yaitu sebanyak 5 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas I. Rentang usia 31-45 tahun sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Rentang usia 17-30 dan >60 tahun sebanyak 3 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas I. Dari pendidikan terakhir responden,

mayoritas pendidikan SMU berjumlah sebanyak 8 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas I. Responden dengan pendidikan SMP sebanyak 5 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas II. Responden dengan pendidikan SD dan tidak bersekolah berjumlah sama yaitu sebanyak 1 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas I. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien bekerja yaitu sebanyak 8 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Responden yang bukan pekerja sebanyak 7 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu 9 orang dari 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas I, dan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 6 orang dari 15 orang pasien yang ada di kelas I.

Berdasarkan usia pada penelitian ini, kelompok usia >60 tahun untuk kelompok responden pasien BPJS PBI yang ada di kelas II mempunyai presentase tertinggi yaitu sebanyak 6 orang dari total 15 orang pada pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Rentang usia 17-30 tahun sebanyak 1 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Rentang usia 31-45 tahun sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Dan usia 46-60 tahun sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Dari pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikan SD yaitu sebanyak 5 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas II. Responden yang tidak bersekolah berjumlah 4 orang dari total 15 orang pasien

BPJS PBI di kelas II. Responden dengan pendidikan SMU sebanyak 4 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas II, dan SMP sebanyak 2 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI di kelas II. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien bekerja yaitu sebanyak 8 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas I. Responden yang bukan pekerja sebanyak 9 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II, dan responden tidak bekerja sebanyak 6 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Berdasarkan jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 11 orang dari 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II, dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 4 orang dari 15 orang pasien yang ada di kelas II.

Sedangkan pada pasien BPJS Non PBI berdasarkan usia responden, mayoritas berusia di antara 46-60 tahun, yaitu sebanyak 6 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas II. Rentang usia 17-30 tahun sebanyak 2 orang dari total 15 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas II. Rentang usia 31-45 tahun sebanyak 2 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas II, dan usia >60 tahun sebanyak 5 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas II. Dari pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikan SMU berjumlah sebanyak 7 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas II. Responden dengan pendidikan SMP sebanyak 6 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di kelas II. Responden dengan pendidikan SD sebanyak 2 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI di

kelas II. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien tidak bekerja yaitu sebanyak 8 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas II, responden yang pekerja sebanyak 7 orang dari total 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas II. Dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 9 orang dari 15 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas II, dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 6 orang dari 15 orang pasien yang ada di kelas II.

Berdasarkan usia pada penelitian ini, kelompok usia 46-60 tahun, yaitu sebanyak 8 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas III. Rentang usia 17-30 tahun sebanyak 5 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas III. Rentang usia 31-45 tahun sebanyak 4 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas III. Rentang usia >60 tahun sebanyak 3 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI di kelas III. Dari pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikan SMU sebanyak 9 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI di kelas III. Responden dengan pendidikan SD berjumlah 8 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI di kelas III. Responden dengan pendidikan SMP berjumlah 3 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI di kelas III. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien bekerja yaitu sebanyak 15 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas III. Responden yang bukan pekerja sebanyak 5 orang dari total 20 orang pasien BPJS PBI yang ada di kelas III. Dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 12 orang dari 20 orang

pasien BPJS PBI yang ada dikelas III, dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 8 orang dari 20 orang pasien yang adas dikelas III.

Sedangkan pada pasien BPJS Non PBI berdasarkan usia responden, mayoritas berusia di antara 46-60 tahun, yaitu sebanyak 7 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas III. Rentang usia 31-45 tahun dan >60 tahun berjumlah sama yaitu sebanyak 6 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas III. Rentang usia 17-30 tahun sebanyak 1 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas III. Dari pendidikan terakhir responden, mayoritas pendidikan SD sebanyak 7 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI di kelas III. Responden dengan pendidikan SMU sebanyak 6 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI di kelas III. Responden yang berpendidikan SMP sebanyak 5 orang dan tidak sekolah sebanyak 2 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI di kelas III. Dari pekerjaan responden, mayoritas terbanyak adalah pasien tidak bekerja yaitu sebanyak 11 orang dan responden yang pekerja sebanyak 9 orang dari total 20 orang pasien BPJS Non PBI yang ada di kelas III. Dari jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 11 orang dari 20 orang dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 9 orang dari 20 orang pasien yang adas dikelas III.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden untuk pasien BPJS PBI dan Non PBI adalah SMU. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon

yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berfikir sejauhmana keuntungan yang mungkin diperoleh dari suatu informasi tersebut. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan dia untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin luas (Jalimun, *et al.*, 2014).

Dari hasil yang telah di dapatkan pada uji kualitas pelayanan pasien BPJS PBI dan Non PBI berdasarkan lima dimensi Pada pasien BPJS PBI dan Non PBI kelas I, tabel menggambarakan mengenai jumlah sampel dan hasil yaitu jumlah sampel pada kelas I sebanyak 30 sampel dimana 15 sampel pasien BPJS PBI dan 15 sampel pasien BPJS Non PBI. Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan tidak terdapat perbedaan di mana nilai $p=0,010$ yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,05. Dimensi daya tanggap terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,009$, dimensi jaminan terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,002$, dimensi bukti langsung terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,006$ dan pada dimensi empati tidak terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,120$ yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,005.

Hasil dari kualitas pelayanan pada pasien BPJS PBI dan Non PBI cberdasarkan dimensi di kelas II . Pada dimensi kehandalan tidak ada perbedaan dimana nilai $p=0,071$ yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai 0,005, pada dimensi daya tanggap terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,000$, dimensi jaminan terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,001$, dimensi bukti langsung terdapat perbedaan dengan nilai $p=0,006$ dan pada dimensi empati terdapat

perbedaan dimana nilai $p=0,003$ yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari nilai $0,005$.

Hasil dari kualitas pelayanan berdasarkan dimensi pada pasien BPJS PBI dan Non PBI di kelas II. Pada dimensi kehandalan tidak terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,774$ yang berarti nilai tersebut lebih besar dari nilai $0,005$, dimensi daya tanggap terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,003$, dimensi jaminan terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,001$, dimensi bukti langsung terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,000$ dan pada dimensi empati juga terdapat perbedaan dimana nilai $p=0,002$ nilai tersebut lebih kecil dari nilai $0,05$.

1. Dimensi Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI

a. Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*)

kemampuan rumah sakit memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

b. Berwujud atau bukti langsung (*tangible*)

kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh para pemberi jasa.

c. Ketanggapan atau daya tanggap (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Salah satu perubahan dalam kebijakan ketenagakerjaan di Indonesia adalah penghapusan Pekerja Jaminan Sosial dan diganti dengan kebijakan baru, yaitu Badan Jaminan Sosial Pekerja (BPJS) adalah program publik yang memberikan perlindungan bagi pekerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu.

2. Kesulitan Penelitian

- a. Tempat pengambilan sampel yang jauh dari kampus
- b. Mengurus surat perijinan di Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Rumah Sakit Daerah.
- c. Salahnya komunikasi pada waktu pengambilan sampel sehingga membuat pengambilan sampel berpindah ke ruangan yang lain.
- d. Adanya responden yang bukan termasuk kriteria Inklusi peneliti sehingga datanya tidak masuk dalam sampel penelitian.