

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil yang diperoleh selama melaksanakan penelitian. Peneliti melakukan penelitian kepada Dokter Gigi Praktek yang terletak di kota Malang dan Manajer Puskesmas kota Malang. Kemudian responden diberi perlakuan yang sama dan diminta untuk mengisi dua kuesioner (tingkat harapan dan kepuasan).

#### 5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Letaknya 90 km sebelah selatan dari ibu kota provinsi, Surabaya. Kota Malang berada di dataran tinggi dan seluruh wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Malang. Luas wilayah kota Malang adalah 252,10 km<sup>2</sup>. Secara administratif, Kota Malang memiliki 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Berdasarkan profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2012, total populasi berjumlah 836.373 jiwa dengan kepadatan penduduk berjumlah 3,400/km<sup>2</sup>. Jumlah penduduk laki-laki adalah 418.100 jiwa dan jumlah penduduk wanita 418.273 jiwa.

#### 5.2 Gambaran Penelitian

Penelitian untuk mengetahui perbedaan tingkat harapan dan kepuasan terhadap penerapan BPJS Kesehatan pada dokter gigi dan manajer ini dilaksanakan pada bulan April hingga Mei 2016 dengan responden adalah

seluruh dokter gigi praktek Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama melayani BPJS Kesehatan dan Puskesmas kota Malang sebanyak 30 responden.

### 5.3 Karakteristik Subjek

Setelah dilakukan pengambilan data dari kuesioner didapatkan karakteristik subjek seperti terlihat pada tabel 5.1:

**Tabel 5.1 Karakteristik Subjek**

Karakteristik Subjek	Jumlah	Presentase (%)
Dokter Gigi	15	50
Manajer	15	50
Jumlah	30	100

Dari tabel 5.1 dapat dilihat bahwa subjek dalam penelitian ini adalah dokter gigi dan manajer yang jumlahnya sama besar.

### 5.4 Tingkat Harapan dan Kepuasan Dokter Gigi

Pada bab ini akan memaparkan hasil data demografi responden yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik dokter gigi meliputi harapan dan kepuasan menerapkan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden diambil berdasarkan jawaban pada setiap item pertanyaan.

#### 5.4.1 Tingkat Harapan Dokter Gigi Terhadap Penerapan Sistem BPJS Kesehatan

Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 15 dokter gigi yang bersedia menjadi responden. Responden diberikan penjelasan sebelumnya bahwa kuesioner ini adalah kuesioner berupa penilaian dokter gigi mengenai

harapannya terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden terlihat pada tabel 5.2:

**Tabel 5.2 Distribusi frekuensi tingkat harapan dokter gigi terhadap Penerapan BPJS Kesehatan**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai/ Puas	0	0
Sesuai/ Puas	5 orang	33,3 %
Cukup Sesuai/ Puas	9 orang	60%
Kurang Sesuai/ Puas	1 orang	6,7%
Sangat Tidak Sesuai/ Puas	0	0
Total	15 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.2 di atas diperoleh data bahwa frekuensi Dokter Gigi berdasarkan tingkat harapan terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan, yakni sebanyak 33,3% menyatakan sudah sesuai, sebanyak 60% responden menyatakan cukup sesuai, 6,7% responden menyatakan kurang sesuai dan tidak ada pasien yang menyatakan sangat sesuai dan sangat tidak sesuai.

#### **5.4.2 Tingkat Kepuasan Dokter Gigi Terhadap Penerapan Sistem BPJS Kesehatan**

Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 15 dokter gigi yang bersedia menjadi responden. Responden diberikan penjelasan sebelumnya bahwa kuesioner ini adalah kuesioner berupa penilaian dokter gigi mengenai kepuasannya terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden terlihat pada tabel 5.3:

**Tabel 5.3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan dokter gigi terhadap Penerapan BPJS Kesehatan**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai/ Puas	0	0
Sesuai/ Puas	0	0
Cukup Sesuai/ Puas	9 orang	60 %
Kurang Sesuai/ Puas	6 orang	40%
Sangat Tidak Sesuai/ Puas	0	0
Total	15 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.3 di atas diperoleh data bahwa frekuensi Dokter Gigi berdasarkan tingkat kepuasan terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan yakni, sebanyak 60% responden menyatakan cukup puas, sebanyak 40% responden menyatakan kurang puas dan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas, puas dan sangat tidak puas.

## 5.5 Tingkat Harapan dan Kepuasan Manajer FKTP kota Malang

Pada bab ini akan memaparkan hasil data demografi responden yang bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik manajer FKTP meliputi harapan dan kepuasan menerapkan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden diambil berdasarkan jawaban pada setiap item pertanyaan.

### 5.5.1 Tingkat Harapan Manajer FKTP Terhadap Penerapan Sistem BPJS Kesehatan

Pada penelitian ini diperoleh sampel sebanyak 15 manajer puskesmas yang bersedia menjadi responden. Responden diberikan penjelasan sebelumnya bahwa kuesioner ini adalah kuesioner berupa penilaian manajer FKTP mengenai

harapannya terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden terlihat pada tabel 5.4:

**Tabel 5.4 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan manajer FKTP terhadap Penerapan BPJS Kesehatan**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai/ Puas	0	0
Sesuai/ Puas	5 orang	33,3%
Cukup Sesuai/ Puas	6 orang	40%
Kurang Sesuai/ Puas	4 orang	26,7%
Sangat Tidak Sesuai/ Puas	0	0
Total	15 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.4 di atas diperoleh data bahwa frekuensi Manajer FKTP berdasarkan tingkat harapan terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan yakni, sebanyak 33,3% responden menyatakan sudah sesuai, sebanyak 40% responden menyatakan cukup sesuai, sebanyak 26,7% responden menyatakan kurang sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan sangat sesuai dan sangat tidak sesuai.

### **5.5.2 Tingkat Kepuasan Manajer FKTP Terhadap Penerapan Sistem BPJS Kesehatan**

Penelitian ini didapatkan dari sampel sebanyak 15 manajer puskesmas yang bersedia menjadi responden. Responden diberikan penjelasan sebelumnya bahwa kuesioner ini adalah kuesioner berupa penilaian manajer mengenai kepuasannya terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan. Karakteristik responden terlihat pada tabel 5.5:

**Tabel 5.5 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan manajer FKTP terhadap Penerapan BPJS Kesehatan**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Sesuai/ Puas	0	0
Sesuai/ Puas	1 orang	6,7%
Cukup Sesuai/ Puas	5 orang	33,3%
Kurang Sesuai/ Puas	9 orang	60%
Sangat Tidak Sesuai/ Puas	0	0
Total	15 orang	100%

Berdasarkan tabel 5.5 di atas diperoleh data bahwa frekuensi Manajer berdasarkan tingkat kepuasan terhadap penerapan sistem BPJS Kesehatan yakni, sebanyak 6,7% responden menyatakan sudah puas, sebanyak 33,3% responden menyatakan cukup puas, sebanyak 60% responden menyatakan kurang puas dan tidak ada responden yang menyatakan sangat puas dan sangat tidak puas.

## 5.6 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan pada penelitian mengikuti distribusi normal atau distribusi tidak normal. Dalam penelitian ini digunakan salah satu uji normalitas yaitu uji *Saphiro-Wilk*.

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,05) dan berdistribusi tidak normal apabila nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,05).

### 5.6.1 Uji Normalitas Data Penelitian

Sebelum dilakukan uji lebih lanjut, perlu dilakukan uji normalitas untuk menguji apakah data yang digunakan tersebar mengikuti pola distribusi normal

atau tidak. Hasil uji normalitas data sebelum dan sesudah penerapan sistem BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas Data Penelitian**

Kuesioner	Nilai	Signifikansi	Keterangan	Kesimpulan
Sebelum	0.962	0.343	$p > 0,05$	Normal
Sesudah	0.952	0.196	$p > 0,05$	Normal

Dari hasil uji normalitas tersebut diperoleh semua data berdistribusi normal. Hal tersebut karena nilai signifikansinya ( $p\text{-value}$ )  $> \alpha = 0,05$ , sehingga untuk uji selanjutnya digunakan uji parametrik yakni uji *Paired T-test*.

### 5.7 Hasil Uji *Paired T-test*

Data penelitian yang diperoleh perlu dilakukan uji statistik menggunakan uji *Paired T-test* untuk menjawab hipotesis penelitian yaitu mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara sebelum dan sesudah penerapan sistem BPJS Kesehatan pada masing-masing sampel penelitian yakni dokter gigi dan manajer.

**Tabel 5.7 Hasil Uji Paired T-test sampel Dokter Gigi**

Kuesioner	Rata-rata	Std. Deviasi	Sig. (2-tailed)
Sebelum	49.87	7.009	0.000
Sesudah	40.87	4.240	
Selisih rata-rata skor	9.00	6.939	

Dari hasil uji T berpasangan didapatkan rata-rata tingkat harapan terhadap penerapan BPJS Kesehatan adalah sebesar 49.87 dengan standar deviasi 7.009, sedangkan skor rata-rata tingkat kepuasan terhadap penerapan BPJS Kesehatan adalah sebesar 40.87 dengan standar deviasi sebesar 4.240.

**Tabel 5.8 Hasil Uji Paired T-test sampel Manajer FKTP**

Kuesioner	Rata-rata	Std. Deviasi	Sig. (2-tailed)
Sebelum	47.40	9.356	0.003
Sesudah	39.07	7.869	
Selisih rata-rata skor	8.33	9.069	

Dari hasil uji T berpasangan didapatkan rata-rata tingkat harapan terhadap penerapan BPJS Kesehatan adalah sebesar 47.40 dengan standar deviasi 9.356, sedangkan skor rata-rata tingkat kepuasan terhadap penerapan BPJS Kesehatan adalah sebesar 39.07 dengan standar deviasi sebesar 7.869.

**5.8 Hasil Analisa Kuesioner**

Dari hasil penelitian terhadap sampel dokter gigi dan manajer FKTP menggunakan kuesioner dengan 15 item pertanyaan didapatkan nilai rata-rata skor untuk setiap pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 5.9 Hasil rata-rata skor untuk setiap pertanyaan**

Kuesioner	Dokter Gigi		Manajer FKTP	
	Harapan	Kepuasan	Harapan	Kepuasan
Data awal peserta serta perubahan data peserta yang dilakukan berkala setiap bulan	3,20	2,40	3,40	2,80
Besaran biaya kapitasi yang diberikan BPJS Kesehatan	3,13	2,33	2,60	1,73
Besaran biaya non kapitasi yang diberikan BPJS Kesehatan	3,20	2,80	3,13	2,33
Aplikasi <i>P-Care</i> yang diberikan BPJS Kesehatan mengenai pengolahan data pelayanan	3,20	2,53	3,33	2,80
Fitur rujukan pada aplikasi <i>P-Care</i> yang diberikan BPJS Kesehatan	3,27	2,87	3,27	2,73
Informasi tentang ruang lingkup pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada Dokter Gigi dan Manajer	3,33	2,67	3,00	2,60



Kuesioner	Dokter Gigi		Manajer FKTP	
	Harapan	Kepuasan	Harapan	Kepuasan
Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada Dokter Gigi dan Manajer	3,53	2,87	2,93	2,60
Format pencatatan pelaporan yang diatur BPJS Kesehatan	3,47	3,20	3,13	2,67
Ketersediaan Informasi mengenai daftar Faskes rujukan yang diberikan BPJS Kesehatan	3,27	2,80	3,20	2,40
Kebijakan diadakannya penilaian BPJS Kesehatan terhadap Fasilitas Kesehatan tingkat I terhadap aspek fasilitas dan kemampuan pelayanan kesehatan	3,40	2,73	3,27	2,73
Kebijakan diadakannya penilaian BPJS Kesehatan terhadap Fasilitas Kesehatan tingkat I terhadap aspek penyelenggaraan pelayanan kesehatan	3,40	2,73	3,27	2,73
Kebijakan diadakannya evaluasi dan penilaian yang dilakukan BPJS Kesehatan terhadap Fasilitas Kesehatan yang meliputi indikator kualitas mutu (QI-9) dalam aspek rate kunjungan dan rasio kunjungan kepada Dokter Gigi dan Manajer Faskes Tingkat I Layanan Gigi	3,33	2,73	3,13	2,60
Kebijakan diadakannya evaluasi dan penilaian yang dilakukan BPJS Kesehatan terhadap Fasilitas Kesehatan yang meliputi indikator kualitas mutu (QI-9) dalam aspek angka rujukan penyakit kepada Dokter Gigi dan Manajer Faskes Tingkat I Layanan Gigi	3,53	2,87	3,20	2,80
Kebijakan diberlakukannya sanksi yang disebutkan oleh BPJS Kesehatan dalam hal tidak melayani pasien sesuai hak dan kewajibannya	3,33	2,60	3,27	2,60

Dari data yang diperoleh, rata-rata skor pada tiap sampel ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.10 Rata-rata skor untuk setiap pertanyaan sampel Dokter Gigi dan Manajer FKTP**

Pertanyaan	Dokter Gigi		Manajer FKTP	
	Harapan	Kepuasan	Harapan	Kepuasan
Nomor 1	3,2	2,4	3,4	2,8
Nomor 2	3,13	2,33	2,6	1,73
Nomor 3	3,2	2,8	3,13	2,33
Nomor 4	3,2	2,53	3,33	2,8
Nomor 5	3,27	2,87	3,27	2,73
Nomor 6	3,33	2,67	3	2,6
Nomor 7	3,27	2,73	3,27	2,93
Nomor 8	3,53	2,87	2,93	2,6
Nomor 9	3,47	3,2	3,13	2,67
Nomor 10	3,27	2,8	3,2	2,4
Nomor 11	3,4	2,73	3,27	2,73
Nomor 12	3,4	2,73	3,27	2,73
Nomor 13	3,33	2,73	3,13	2,6
Nomor 14	3,53	2,87	3,2	2,8
Nomor 15	3,33	2,6	3,27	2,6

Dari data diperoleh, 15 pertanyaan pada kuesioner yang diajukan pada responden, pertanyaan dengan skor terendah terdapat pada item pertanyaan nomor dua mengenai besaran biaya kapitasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.

