

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Rumah sakit Kaliaanda yang berjumlah 97 orang. Berikut akan dideskripsikan identitas responden menurut kelompok umur

1. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur

Untuk mengetahui identitas responden menurut umur, dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1. Identitas Responden Menurut Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
<20 Tahun	3	3.1
20- 30 Tahun	62	63.9
31- 40 Tahun	24	24.7
41-50 Tahun	8	8.2
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 3 (3.1%) responden berusia <20 tahun, berusia 20-30 tahun sebanyak 62 (63.9%) responden, berusia antara 31-40 tahun sebanyak 24 (24,7%) responden, dan berusia antara 41-50 tahun sebanyak 8 responden (8.2%). Dengan demikian, maka sebagian responden berusia antara 20-30 tahun, hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan askes rata-rata berusia

antara 20-30 tahun. hal tersebut dikarenakan pada usia tersebut mereka memiliki alasan bahwa askes dapat digunakan oleh pesertanya dari adalah usia yang produktif mereka rata-rata sibuk bekerja sehingga berobat menggunakan askes

2. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Identitas Responden Menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	55	56.7
Perempuan	42	43.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 55 (56.7%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 42 (43,3%) responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian maka sebagian besar responden adalah laki-laki. responden dalam hal ini pemegang askes kebanyakan yang datang di rumah sakit adalah Laki-laki

B. Persepsi Peserta Askes

Persepsi peserta askes terhadap kualitas pelayanan pada pasien yang melakukan pengobatan di RSUD Kalianda Lampung Selatan terdistribusi sebagai berikut:

a. Pelayanan Informasi

Merupakan pelayanan yang akan memberikan informasi mengenai peserta askes yang melakukan pengobatan di RSUD Kalianda Lampung Selatan. Adapun masing-masing distribusi dapat dilihat seperti dibawah ini :

1. Selalu meminta informasi dari petugas di puskesmas

Untuk mengetahui bahwa peserta askes yang selalu meminta informasi kepada petugas Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Selalu meminta informasi pelayanan askes dari petugas Puskesmas

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	64	66.0
Kadang-kadang	28	28.9
Tidak Pernah	5	5.2
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa responden yang menyatakan mereka meminta informasi tentang pelayanan askes kepada petugas Puskesmas yang menjawab ya sebanyak 64 responden (66,0%) menyatakan mereka selalu meminta informasi dari petugas Puskesmas. Sedangkan responden yang menyatakan kadang-kadang mereka meminta informasi dari petugas puskesmas yaitu sebanyak 28 responden atau (28,9%). Dan responden yang menyatakan tidak pernah meminta informasi dari petugas Puskesmas yaitu sebanyak 5 responden atau (5,2%) responden. Dengan demikian bahwa responden yang meminta informasi dengan petugas puskesmas lebih banyak bila dibandingkan dengan yang tidak meminta informasi oleh petugas puskesmas, hal ini dimungkinkan sebagian responden sudah mengetahui

informasi tentang askes sehingga mereka tidak menayakan informasi kepada petugas puskesmas.

2. Menanyakan tentang Prosedur Yang dijalankan

Responden yang menanyakan tentang prosedur yang dijalankan oleh PT Askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Menanyakan tentang prosedur tentang informasi pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh PT Askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya selalu	60	61.9
Kadang-kadang	28	28.9
Tidak pernah	9	9.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 60 (61.9%) responden menyatakan mereka menanyakan prosedur yang dijalankan oleh PT Askes, sebanyak 28 (28,9%) responden kadang-kadang menanyakan tentang prosedur yang dijalankan oleh petugas, dan yang menyatakan sering sebanyak 9 (9.3%) responden. Para responden yang menjawab ya selalu dalam hal ini dikarenakan responden ingin mengetahui secara benar tentang prosedur pelayanan yang dijalankan oleh PT Askes tentang informasi pelayanan kesehatan yang dijalankan. Sementara itu responden yang menjawab kadang-kadang, dapat disebabkan karena responden prosedur yang dijalankan oleh PT Askes mereka beramggapan bahwa PT Askes akan pasti akan melakukan sesuai dengan prosedur yang

berlaku yang dijalankan pihak rumah sakit. Adapun mereka yang menjawab tidak pernah dimungkinkan karena mereka hanya ingin mengetahui sekedar saja tentang tidak tahu atau kurang tahu secara jelas tentang prosedur yang dijalankan oleh PT Askes.

3. Sering diberikan informasi yang sesuai atau tidak sesuai dengan prosedur yang dijalankan

Untuk mengetahui responden diberikan informasi yang tidak sesuai dengan prosedur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Informasi yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur.

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	42	43.3
Kadang-kadang	49	50.5
Tidak pernah	6	6.2
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 42 (43.3%) responden menyatakan mereka tidak pernah diberikan informasi yang tidak sesuai oleh PT Askes, dengan Rumah sakit atau puskesmas sebanyak 49 (50.5%) responden menyatakan kadang-kadang diberi informasi yang tidak sesuai dan 6 responden (6,2%) menyatakan sering mendapatkan informasi yang tidak sesuai yang diberikan oleh PT Askes. Responden yang menyatakan mereka kadang-kadang diberikan informasi yang tidak sesuai seperti kemudahan dalam menggunakan Askes di setiap institusi kesehatan, hal tersebut dikarenakan mereka tidak memahami prosedur dan tata cara yang

diberikan oleh PT Askes bukan informasi yang tidak sesuai akan tetapi terjadi mis komunikasi antara pihak askes dan pesertanya dengan demikian dapat disimpulkan tentang pelayanan informasi bahwa sebagian besar responden memberikan persepsi tentang informasi pelayanan prosedur yang tidak benar dan tidak sesuai diutarakan responden.

4. Ikut serta penyuluhan yang di berikan oleh PT Askes

Untuk mengetahui responden yang mengikuti penyuluhan yang diberikan oleh PT Askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Ikut serta penyuluhan yang diberikan oleh PT Askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Pernah	48	49.5
Kadang-kadang	40	41.2
Sering	9	9.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 48 (49,5%) responden menyatakan tidak pernah mengikuti penyuluhan yang diberikan oleh PT Askes dan sebanyak 40 (41.2%) responden menyatakan. Kadang-kadang mengikuti penyuluhan dan sebanyak 9 (9,3%). Dengan demikian maka sebagian besar responden tidak mengikuti penyuluhan yang diberikan oleh PT Askes. Mereka yakin bahwa sekalipun tidak mengikuti penyuluhan yang diberikan mereka akan mengetahui segalanya tentang askes dan prosedur-prosedurnya ketika mereka mengurus untuk berobat di rumah sakit. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peserta askes yang

mengikuti penyuluhan maupun yang tidak mengikuti penyuluhan tidak akan berpengaruh terhadap pelayanan informasi.

5. Mengajukan premi untuk berobat dirumah sakit maupun puskesmas yang ditunjuk oleh PT Askes

Untuk mengetahui berapa kali responden mengajukan premi di Rumah Sakit maupun Puskesmas yang ditunjuk oleh PT Askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Untuk mengetahui berapa kali responden mengajukan premi di Rumah sakit atau Puskesmas

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Lebih dari 3 kali	74	76.3
2-3 kali	11	11.3
Tidak pernah atau 1 kali	12	12.4
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 74 (76,3%) responden menyatakan mereka mengajukan premi kepada PT Askes, sebanyak 11 (11,3%) mengajukan 2-3 kali dan sebanyak 12 (12,4%) responden menyatakan tidak pernah atau hanya 1 kali dalam setahun mengajukan premi. Dengan demikian maka sebagian besar responden mengajukan premi lebih dari 3 kali hal tersebut terbukti bahwa PT Askes memberikan pelayanan kepada pesertanya tanpa memberikan batasan berapa kali harus mengajukan premi. Adapun terdapat responden yang hanya satu kali mengajukan premi hal tersebut dikarenakan mereka belum membutuhkannya.

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang persepsi pelayanan informasi maka persepsi tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu, persepsi baik, kurang baik dan buruk. Untuk menentukan kategorisasi persepsi maka dihitung dengan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{13 - 6}{3} = 2$$

Keterangan:

I = Nilai Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori Jawaban

Berdasarkan perhitungan dengan rumus interval di atas maka persepsi dikategorisasikan menjadi

Persepsi baik jika jawaban responden memiliki skor 6-8

Persepsi kurang jika jawaban responden memiliki skor 9-11

Persepsi buruk jika jawaban responden memiliki skor 12-13

Hasil dari kategorisasi persepsi responden tentang pelayanan informasi adalah sebagai berikut

Tabel 8. Kategori persepsi tentang pelayanan informasi berdasarkan perhitungan kategorisasi dengan menggunakan rumus interval

Kategori Persepsi	Interval	Jumlah	Persentase
baik	6-8	78	80,4
kuang baik	9-11	18	18,6
buruk	12-13	1	1,03
		97	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 78 (80,4%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap

pelayanan informasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 18 (18,6%) responden menyatakan, pelayanan informasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam memberikan informasi sudah dilaksanakan dengan baik.

b. Pelayanan administrasi

6. Anda meminta bantuan saudara untuk mengurus administrasi

Untuk mengetahui responden dalam mengurus persyaratan administrasi yang dilaksanakan oleh PT Askes dapat dilihat pada tabel distribusi sebagai berikut:

Tabel 9. Meminta bantuan saudara dalam mengurus administrasi

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sering	56	57.7
Kadang-kadang	38	39.2
Tidak Pernah	3	3.1
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 56 (57,7%) responden menyatakan sering meminta bantuan saudara dalam mengurus administrasi bagi peserta askes, sebanyak 38 responden (39,2%) kadang-kadang meminta bantuan saudaranya, dan sebanyak 3 (3,1%) responden menyatakan mereka tidak pernah meminta bantuan saudara untuk mengurus administrasi bagi peserta askes. Dengan demikian maka sebagian besar responden meminta bantuan saudaranya untuk mengurus administrasi bagi peserta askes karena mereka percaya PT Askes akan memberikan pelayanan yang sama walaupun bukan orang yang bersangkutan yang

mengurusnya. Responden yang menjawab tidak pernah, dapat disebabkan karena mereka memiliki waktu yang cukup dan memilih mengurus sendiri dibandingkan dengan bantuan orang lain.

7. Sering mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur berobat dirumah sakit

Untuk mengetahui apakah responden mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur berobat dirumah sakit, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Pasien mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur berobat dengan menggunakan askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak pernah	77	79.4
Kadang-kadang	11	11.3
sering	9	9.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 77 (79,4%) responden menyatakan mereka tidak mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur berobat dengan menggunakan askes, sebanyak 11 (11,3%) menyatakan kadang-kadang mengalami kesulitan, dan sebanyak 9 (9,3%) responden menyatakan sering mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur berobat. Prosedur berobat bagi peserta askes adalah mereka yang sudah menjadi peserta askes. Dengan demikian maka sebagian besar responden tidak mengalami kesulitan dalam berobat menggunakan askes. Para responden yang menjawab tidak pernah mengalami kesulitan dapat disebabkan karena mereka mengetahui prosedur dan tata cara yang diterapkan oleh PT Askes, sementara itu responden yang menjawab sering dapat disebabkan karena kurangnya

pengetahuan mereka bagaimana mereka mengurus prosedur yang dijalankan oleh PT Askes.

8. Mengalami kesulitan dalam mengurus prosedur pasien rawat jalan

Untuk melihat distribusi responden yang mengalami kesulitan dalam mengurus pasien untuk rawat jalan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Mengalami kesulitan dalam mengurus pasien rawat jalan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Pernah	49	50.5
Kadang-kadang	45	46.4
pernah	3	3.1
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 49 (50,5%) responden menyatakan tidak pernah mengalami kesulitan dalam mengurus untuk pasien rawat jalan, sebanyak 45 (50,5) menyatakan kadang-kadang mengalami kesulitan dan sebanyak 3 (3,1%) responden pernah mengalami kesulitan dalam mengurus pasien rawat jalan. responden yang menjawab tidak pernah disebabkan karena mereka tahu tentang prosedur yang dijalankan dan tata cara untuk mengurus pasien rawat jalan. Sedangkan responden yang menjawab kadang-kadang dapat disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka dengan prosedur-prosedur yang ditetapkan untuk pasien rawat jalan.

9. Mengetahui kemudahan yang diperoleh bila menggunakan askes

Untuk mengetahui responden yang memperoleh kemudahan dengan menggunakan askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Mengetahui kemudahan yang diperoleh bila menggunakan askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
tahu	75	77.3
Tidak tahu	12	12.4
Tidak begitu mengetahui	10	10.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2011

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 75 (77,3%) responden tahu tentang kemudahan yang diberikan bagi peserta askes sebanyak 12 (12.4%) responden menyatakan tidak tahu dan 10 (10,3%) responden menyatakan tidak begitu mengetahui. Dengan demikian maka sebagian besar responden tahu tentang kemudahan-kemudahan yang diperoleh bila menggunakan askes. Responden yang menjawab tahu, disebabkan karena mereka tahu bahwa menjadi peserta askes akan memiliki kemudahan untuk berobat bila mengalami sakit, sementara itu responden yang menjawab tidak tahu dimungkinkan karena mereka tidak sepenuhnya mengandalkan askes dalam melakukan pengobatan, atau karena adanya kemampuan untuk berobat tanpa menggunakan askes yang dikelola oleh PT Askes.

10. Mengurus prosedur rawat inap

Untuk mengetahui responden yang mengurus prosedur rawat inap dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13 mengurus prosedur rawat inap

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak lama	33	34.0
Kadang-kadang lama	54	55.7
Cukup lama	10	10.3
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 33 (34,0%) responden menyatakan mengurus prosedur rawat inap tidak lama, sebanyak 54 (55,3%) menyatakan bahwa mereka mengurus prosedur rawat inap kadang-kadang memakan waktu lama dan sebanyak 10 (10,3%) responden menyatakan memakan waktu cukup lama untuk . Dengan demikian maka sebagian besar menyatakan mereka kadang-kadang lama dalam mengurus prosedur rawat inap. Responden yang menjawab tidak lama dikarenakan mereka sudah mengetahui prosedur yang berlaku. Sedangkan responden yang menyatakan kadang-kadang lama adalah karena mereka dalam mengurus prosedur rawat inap tersebut berbarengan dengan yang lainnya sehingga memakan waktu yang kadang-kadang lama.

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang persepsi pelayanan administrasi maka persepsi tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu, persepsi baik, kurang baik dan buruk. Untuk menentukan kategorisasi persepsi maka dihitung dengan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{14 - 5}{3} = 3$$

Keterangan:

I = Nilai Interval

NT = Nilai tertinggi

NR= Nilai terendah

K = Kategori Jawaban

Berdasarkan perhitungan dengan rumus interval di atas maka persepsi dikategorisasikan menjadi

Persepsi baik jika jawaban responden memiliki skor 5-8

Persepsi kurang jika jawaban responden memiliki skor 9-12

Persepsi buruk jika jawaban responden memiliki skor 13-14

Hasil dari kategorisasi persepsi responden tentang pelayanan administrasi adalah sebagai berikut

Tabel 14. Kategori persepsi tentang pelayanan informasi berdasarkan perhitungan kategorisasi dengan menggunakan rumus interval

Kategori Persepsi	Interval	Jumlah	Persentase
Baik	5-8	41	42,27
kuang baik	9-11	55	56,7
buruk	13-14	1	1,03
		97	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 41 (42,27%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan administrasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 55 (56,7%) responden menyatakan, pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam meberikan informasi tentang administrasi bagi peserta askes dilaksanakan dengan optimal.

c. Pelayanan Medis

11. Prosedur pelayanan medis yang dijalankan oleh rumah sakit

Untuk mengetahui prosedur yang dijalankan oleh rumah sakit , dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Prosedur pelayanan medis yang dijalankan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sudah sesuai	58	59.8
Sudah baik	26	26.8
Kurang baik	13	13.4
Total	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 58 (59,8%) responden menyatakan prosedur pelayanan medis sudah sesuai, sebanyak 26 (26,8%) menyatakan sudah baik dan sebanyak 13 (13,4%) responden. Dengan demikian maka sebagian responden menyatakan pelayanan medis yang diberikan bagi peserta askes sudah sesuai. Responden yang menyatakan sudah baik, disebabkan karena mereka telah merasakan menjadi peserta askes mendapatkan pelayanan yang baik. Sementara itu, ibu yang menjawab kurang baik disebabkan karena kurangnya pengetahuan mereka kurang tentang prosedur dan pelayanan yang diberikan olehnya.

12. Merasa senang menggunakan kartu askes

Untuk mengetahui responden yang merasa senang menggunakan kartu askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 16. Merasa senang menggunakan kartu askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat senang	65	67.0
Biasa-biasa saja	30	30.9
Tidak senang	2	2.1
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 65 (67,0%) responden menyatakan mereka merasa senang dengan menggunakan kartu askes, sebanyak 30 (30,9%) mengatakan biasa-biasa saja dan sebanyak 2 (2,1%) responden menyatakan tidak senang. Dengan demikian maka sebagian besar responden merasa senang menggunakan kartu peserta askes. responden yang menjawab biasa-biasa saja dapat disebabkan, karena mereka menganggap peserta askes sama seperti peserta asuransi kesehatan yang lain. sedangkan responden yang menyatakan tidak senang dapat disebabkan pernah di kecewakan oleh askes.

13. Dokter membedakan perawatan antara peserta askes dan bukan peserta askes

Untuk mengetahui apakah dokter membedakan dokter membedakan perawatan peserta askes dan bukan peserta askes, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Membedakan perawatan antara peserta askes dengan bukan peserta askes

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak membedakan	48	49.5
Kadang-kadang	47	48.5
membedakan	2	2.1
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 97 responden yang menggunakan askes menyatakan tidak membedakan sebanyak 48 (49,5%) responden, menyatkan kadang-kadang membedakan sebanyak 47 (48,5%) responden dan yang menyatakan membedakan hanya 2 (2,1%) responden. Dengan demikian responden yang menyatakan perawatan dokter yang diberikan bagi peserta askes tidak membeda-beakan antara peserta askes maupun bukan peserta askes. Adapupun terdapat responden yang menyatakan kadang-kadang membedakan dapat disebabkan oleh perilaku dokter dan pengetahuannya yang berbeda yang diberikan untuk merawat peserta askes tersebut.

14. Selalu diperhatikan oleh perawat dan dokter ketika dirawat

Untuk mengetahui bahwa apakah responden yang menggunakan askes mendapatkan perhatian dan perawatan oleh dokter atau perawat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Diperhatikan oleh dokter dan perawat

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Selalu	72	74.2
Kadang-kadang	13	13.4
Sekedarnya saja	12	12.4
Jumlah	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 72 (74,2%) responden menyatakan selalu diperhatikan oleh perawat dan

dokter, sebanyak 13 (13,4%) menyatakan kadang-kadang diperhatikan oleh perawat maupun dokter dan 12 (12,4%) responden dokter dan perawat hanya memberikan perhatian sekedarnya saja. Dengan demikian maka sebagian besar responden selalu diperhatikan baik oleh perawat maupun dengan dokter adapun masih adanya responden yang menjawab kadang-kadang hal tersebut dapat disebabkan karena tingkat penyakit yang diderita pasien tidak terlalu parah sehingga dokter dan perawat hanya melihat perkembangan pasien tersebut. Adapun masih terdapatnya pasien yang menjawab sekedarnya saja hal tersebut dapat disebabkan karena pasien tersebut dianggap akan tetap baik-baik saja walaupun tidak diperhatikan oleh dokter maupun perawat.

15. Mendapatkan jaminan seluruhnya baik obat-obatan maupun biaya perawatan

Untuk mengetahui apakah PT Askes memberikan jaminan sepenuhnya kepada pesertanya askes dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Jaminan bagi peserta askes baik obat maupun biaya perawatan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak	4	4.1
Hanya sebagian	5	5.2
Ya	88	90.7
Total	97	100.0

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa dari 97 responden sebanyak 4 (4,1%) responden menyatakan tidak mendapatkan jaminan seluruhnya, sebanyak 5 (5,2%) menyatakan hanya sebagian dan 88 (90,7%) responden menyatakan bahwa biaya pengobatan dan perawatan termasuk obat-obatan

seluruhnya dijamin oleh PT Askes. Dengan demikian maka sebagian besar responden mengatakan mereka mendapatkan jaminan seluruhnya baik biaya perawatan maupun biaya obat-obatan. Adapun masih terdapat responden yang menjawab hanya sebagian hal ini disebabkan karena mereka beranggapan seluruh biaya termasuk transportasi ditanggung oleh PT Askes. Adapun masih adanya yang menyatakan biayanya tidak dijamin oleh PT Askes hal tersebut dimungkinkan karena adanya kesalah pahaman antara peserta askes dengan pihak pasien sehingga mereka beranggapan PT Askes tidak memberikan jaminan seluruhnya bagi pesertanya.

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang persepsi pelayanan administrasi maka persepsi tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu, persepsi baik, kurang baik dan buruk. Untuk menentukan kategorisasi persepsi maka dihitung dengan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{14 - 6}{3} = 3$$

Keterangan:

I = Nilai Interval

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori Jawaban

Berdasarkan perhitungan dengan rumus interval di atas maka persepsi dikategorisasikan menjadi

Persepsi baik jika jawaban responden memiliki skor 6-9

Persepsi kurang jika jawaban responden memiliki skor 10-13

Persepsi buruk jika jawaban responden memiliki skor 14

Hasil dari kategorisasi persepsi responden tentang pelayanan administrasi adalah sebagai berikut

Tabel 21. Kategori persepsi tentang pelayanan informasi berdasarkan perhitungan kategorisasi dengan menggunakan rumus interval

Kategori Persepsi	Interval	Jumlah	Persentase
baik	5-8	73	75,26
kuang baik	9-13	23	23,71
buruk	14	1	1,03
		97	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 73 (75,26%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 23 (23,71%) responden menyatakan, pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes masih kurang optimal.

C. Pembahasan

1. Pelayana Informasi

Berdasarkan hasil kategorisasi diatas tentang pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh PT Askes sebagian besar responden memiliki persepsi yang buruk. Hal ini dapat diketahui bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 78 (80,4%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan informasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak

18 (18,6%) responden menyatakan, pelayanan informasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (1992 : 27) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan. Sehingga pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Soekarno Slamet (1991:5) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai suatu cara yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan mempergunakan sarana-sarana yang tersedia. Dari kedua pengertian tentang pelayanan itu, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu cara atau usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan melakukan serangkaian kegiatan dengan mempergunakan sarana yang tersedia.

PT. (Persero) Askes merupakan penyelenggara program jaminan pemeliharaan kesehatan yang menerapkan prinsip-prinsip asuransi, oleh karena itu unsur kepesertaan memegang peranan yang sangat penting, hal ini berkaitan dengan peranan peserta PT. (Persero) Askes yaitu sebagai sumber pendapatan dan sumber pembiayaan pelayanan, sehingga perlu dilakukan pengadministrasian kepesertaan secara baik dan teratur sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas maka menurut pendapat peneliti pelayanan yang diberikan oleh PT Askes belum dilaksanakan dengan optimal sehingga sebagian besar responden memiliki persepsi yang kurang baik terhadap

pelayanan informasi yang diberikan. Oleh karena itu hendaknya PT Askes dapat memberikan informasi yang sebaik-baiknya agar dapat merubah persepsi konsumen yang kurang baik menjadi baik.

2. Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil kategorisasi mengenai pelayanan administrasi diperoleh dari 97 responden terdapat sebanyak 41 (42,27%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan administrasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 55 (56,7%) responden menyatakan, pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas dalam memberikan informasi tentang administrasi bagi peserta askes belum dilaksanakan dengan optimal.

Hal tersebut diatas sesuai dengan pendapat PT. (Persero) Askes yang menyatakan bahwa penyelenggara program jaminan pemeliharaan kesehatan yang menerapkan prinsip-prinsip asuransi, oleh karena itu unsur kepesertaan memegang peranan yang sangat penting, hal ini berkaitan dengan peranan peserta PT. (Persero) Askes yaitu sebagai sumber pendapatan dan sumber pembiayaan pelayanan, sehingga perlu dilakukan pengadministrasian kepesertaan secara baik dan teratur sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan buku pedoman bagi peserta Askes sosial (2002: 3), kartu Askes adalah identitas atau bukti sah sebagai peserta, yang wajib dimiliki oleh setiap Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya dan berlaku nasional, ditunjukkan pada setiap kali

berobat di fasilitas pelayanan kesehatan yang ditunjuk PT. (Persero); masing-masing peserta dan keluarga memiliki 1 (satu) kartu Askes. Proses memperoleh kartu Askes yakni : dibuat di PT. (Persero) Askes Kabupaten atau Kota setempat sesuai domisili peserta, mengisi daftar isian peserta dan melampirkan foto copy SK terakhir atau SK pensiun, surat nikah, akte kelahiran anak atau keterangan lahir, kartu tanda penduduk (KTP).

Berdasarkan penjelasan diatas maka menurut pendapat peneliti pelayanan administrasi terlalu sulit sehingga persepsi pasien peserta askes memiliki persepsi yang buruk terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan oleh PT askes.

3. Pelayanan Medis

Berdasarkan kategorisasi dari 97 responden terdapat sebanyak 73 (75,26%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 23 (23,71%) responden menyatakan, pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes sudah optimal.

Pelayanan tentang medis pada PT. (Persero) Askes meliputi : Pelayanan kesehatan tingkat pertama (rawat jalan tingkat pertama –biasanya dilakukan di puskesmas dan rawat inap tingkat pertama), pelayanan kesehatan tingkat lanjutan (rawat jalan tingkat lanjutan dan gawat darurat atau semuanya dilakukan di rumah sakit yang ditunjuk PT.(Persero) Askes, rawat inap, persalinan, pelayanan obat sesuai Daftar dan Plafon Harga Obat (DPHO) PT.

(Persero) Askes, alat kesehatan (meliputi : kacamata, gigi tiruan, alat bantu dengar atau tangan tiruan). PT.(Persero) Askes, 2002 : 10)

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Potutu (1994) di puskesmas Menggala Ujung pandang tentang “Tinjauan Mutu Pelayanan Medik pada peserta Askes” mengungkapkan beberapa keluhan peserta terhadap pelayanan medik yaitu : prosedur pelayanan yang rumit 17,6 %, lama menunggu 56 %, pelayanan kurang dibagian loket 38,4 %, pelayanankurang dibagian pemeriksaan 12 %, pelayanan kurang di bagian Apotik 11,20 % dan obat kurang 32%.

Berdasarkan penjelasan diatas jika Pelayanan pemeriksaan yang dilakukan dengan baik mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berobat. Pelayanan apotik yang baik juga mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berobat sehingga akan menimbulkan persepsi yang baik.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang persepsi pasien peserta askes terhadap kualitas pelayanan perawatan studi dirumah sakit umum kalianda Lampung Selatan dapat disimpulkan :

1. Persepsi peserta askes tentang pelayanan informasi menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 78 (80,4%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan informasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 18 (18,6%) responden menyatakan, pelayanan informasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan baik buruk.
2. Persepsi peserta askes tentang pelayanan Administrasi menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 41 (42,27%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan administrasi yang diberikan petugas kesehatan kepada peserta askes sedangkan sebanyak 55 (56,7%) responden menyatakan, pelayanan administrasi yang diberikan oleh PT Askes kurang baik dan 1 (1,03%) responden menyatakan buruk tentang pelayanan administrasi.
3. Persepsi peserta askes tentang pelayanan medis menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat sebanyak 73 (75,26%) responden memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada peserta askes

sedangkan sebanyak 23 (23,71%) responden menyatakan, pelayanan medis yang diberikan oleh PT Askes kurang buruk dan 1 (1,03%).

B. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak perusahaan hendaknya meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga dapat merubah persepsi peserta askes menjadi lebih baik dengan demikian PT Askes dapat dijadikan sebagai pilihan bagi warga masyarakat dan menjadikan asuransi kesehatan yang baik dibandingkan dengan yang lainnya.
2. Hasil penelitian ini dapat berperan sebagai media penyuluhan. Penyuluhan tersebut merupakan usaha yang meliputi komunikasi, informasi, dan edukasi yang ditunjukkan kepada peserta Askes, pelayanan kesehatan dan penyelenggara program; untuk meningkatkan kinerjanya pada masa mendatang