

BAB 6

HASIL PENELITIAN

6.1 Kerangka Hasil

Hasil penelitian analisis persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan RS “X” tahun 2009 akan disajikan dalam 2 bentuk, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil dari analisis univariat disajikan dengan gambaran distribusi frekuensi tiap-tiap karakteristik dan hasil analisis bivariat disajikan tentang ada atau tidaknya hubungan antara variable *dependent* dan *independent*.

6.2 Analisis Univariat

6.2.1 Karakteristik Peserta

a. Usia

Tabel 6.1
Distribusi Frekuensi Peserta PT. Asuransi Syariah
Mubarakah Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 35 Tahun	42	61,8
> 35 Tahun	26	38,2
Total	68	100,0

Dari Tabel 6.1 dapat diketahui bahwa proporsi usia responden terbanyak berada pada kelompok usia kurang atau sama dengan 35 tahun yaitu sebesar 42 responden atau 61,8%. Sedangkan usia lebih dari 35 tahun sebesar 26 responden atau 38,2%.

b. Jenis Kelamin

Tabel 6.2
Distribusi Frekuensi Peserta PT. Asuransi Syariah
Mubarakah Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	24	35,3
Perempuan	44	64,7
Total	68	100,0

Dari Tabel 6.2 dapat diketahui bahwa proporsi jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebanyak 44 responden (64%). Pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden (35,3%).

c. Pendidikan

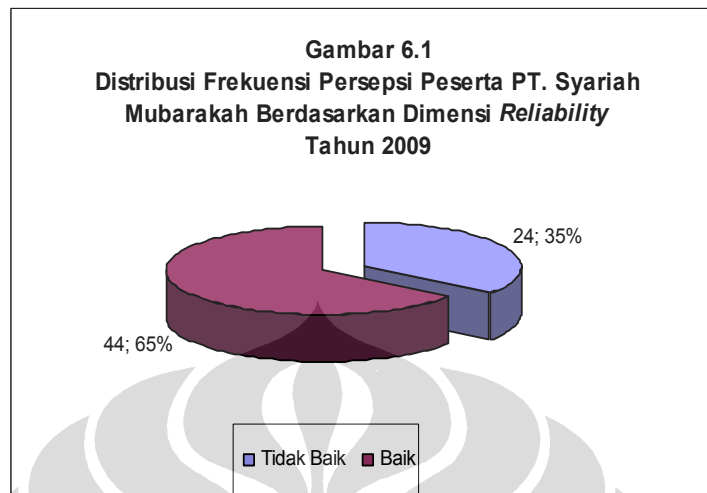
Tabel 6.3
Distribusi Frekuensi Peserta PT. Asuransi Syariah
Mubarakah Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Lulus SMA	14	20,6
Lulus Akademi/S1	48	70,6
Lulus S2/S3	6	8,8
Total	68	100,0

Dari Tabel 6.3 dapat diketahui bahwa proporsi pendidikan terbanyak yaitu pada kelompok Pendidikan lulus Akademi/S1 sebanyak 48 responden atau 70,6%. Pada kelompok pendidikan lulus SMA sebanyak 14 responden atau 20,6 dan pada kelompok lulus S2/S3 sebanyak 6 responden atau 8,8%.

6.2.2 Berdasarkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit “X”

a. *Reliability* (Kehandalan)

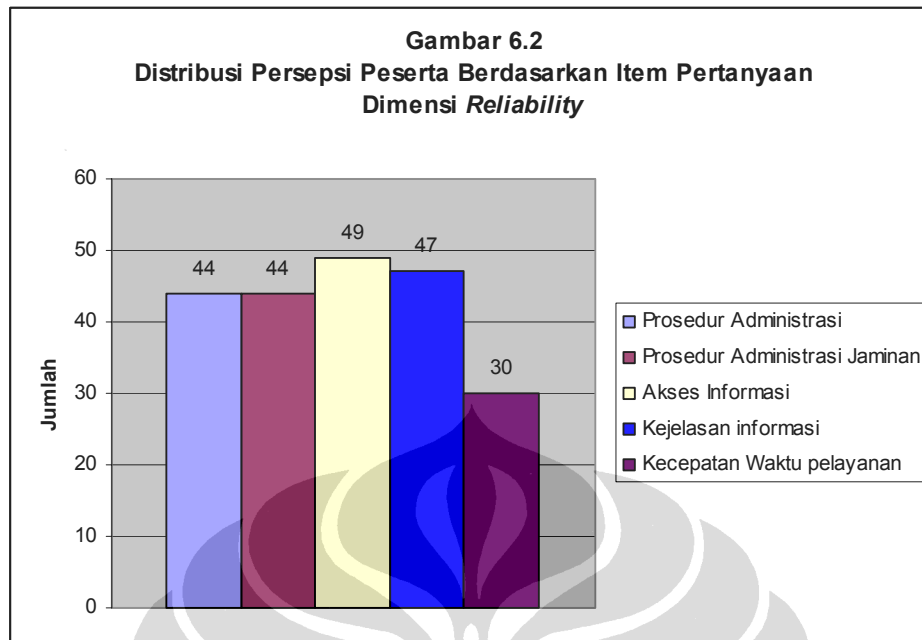


Dari gambar diatas, dapat diketahui berdasarkan dimensi *reliability* jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 44 responden atau 65% dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 24 responden atau 35%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit “X” berdasarkan dimensi *reliability* merupakan hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, sebagai berikut :

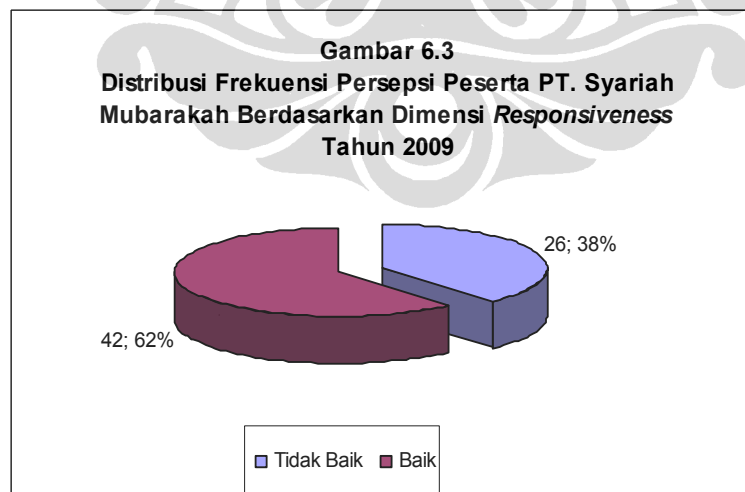
Tabel 6.4
Distribusi Persepsi Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah
Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit "X"
Berdasarkan Setiap Item Pertanyaan Dimensi *Reliability*

Item Pertanyaan	Tidak Baik		Netral		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Prosedur Administrasi	6	8,8	18	26,5	44	64,7	68	100,0
Prosedur Administrasi Jaminan	5	7,4	19	27,9	44	64,7	68	100,0
Akses Informasi	3	4,4	16	23,5	49	72,1	68	100,0
Kejelasan informasi	4	5,9	17	25,0	47	69,1	68	100,0
Kecepatan Waktu pelayanan	5	7,4	33	48,5	30	44,1	68	100,0



Dari gambar diatas, diketahui bahwa pertanyaan yang memiliki persepsi baik terbesar berdasarkan dimensi *reliability* yaitu pada akses informasi, sebanyak 49 responden atau 72,1% menyatakan baik. Sedangkan yang terendah adalah pada kecepatan waktu pelayanan, hanya sebanyak 30 responden atau 44,1% yang menyatakan baik.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)



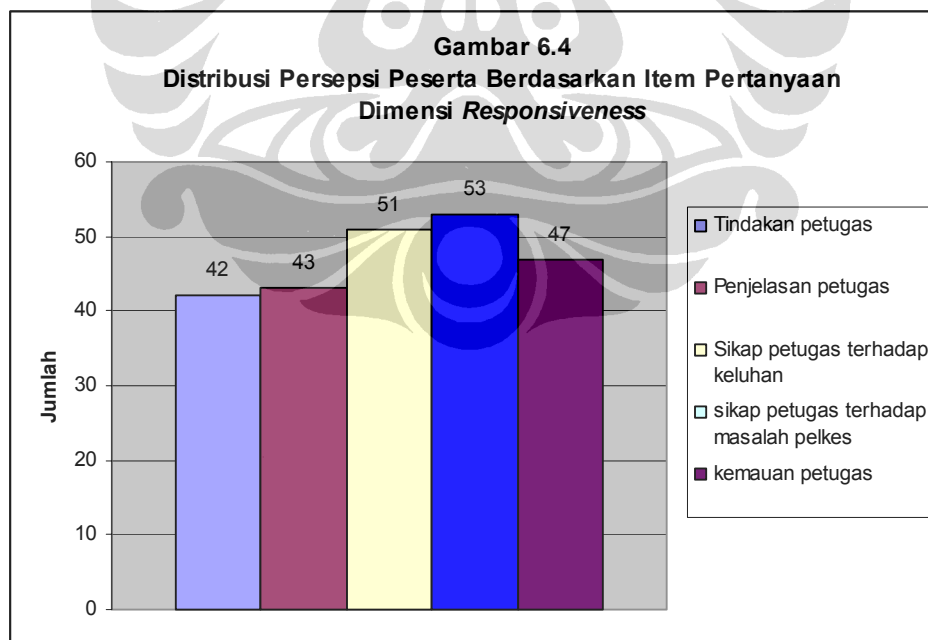
Dari gambar diatas, dapat diketahui berdasarkan dimensi *responsiveness* jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 42 responden atau 62%

dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 26 responden atau 38%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X" berdasarkan dimensi *responsiveness* merupakan hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, sebagai berikut :

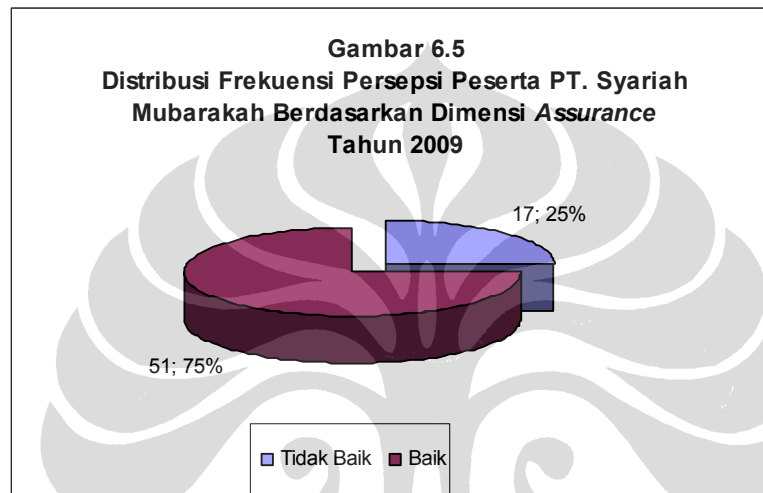
Tabel 6.5
Distribusi Persepsi Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah
Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit "X"
Berdasarkan Setiap Item Pertanyaan Dimensi *Responsiveness*

Item Pertanyaan	Tidak Baik		Netral		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tindakan petugas	4	5,9	22	32,4	42	61,8	68	100,0
Penjelasan petugas	4	5,9	21	30,9	43	63,2	68	100,0
Sikap petugas terhadap keluhan	2	2,9	15	22,1	51	75,0	68	100,0
sikap petugas terhadap masalah pelkes	1	1,5	14	20,6	53	77,9	68	100,0
kemauan petugas	1	1,5	20	29,4	47	69,1	68	100,0



Dari gambar diatas, diketahui bahwa pertanyaan yang memiliki persepsi baik terbesar berdasarkan dimensi *responsiveness* yaitu pada sikap petugas terhadap masalah pelayanan kesehatan, sebanyak 53 responden atau 77,9% menyatakan baik. Sedangkan yang terendah adalah pada tindakan petugas, hanya sebanyak 42 responden atau 61,8% yang menyatakan baik.

c. Assurance (Jaminan/Keyakinan)

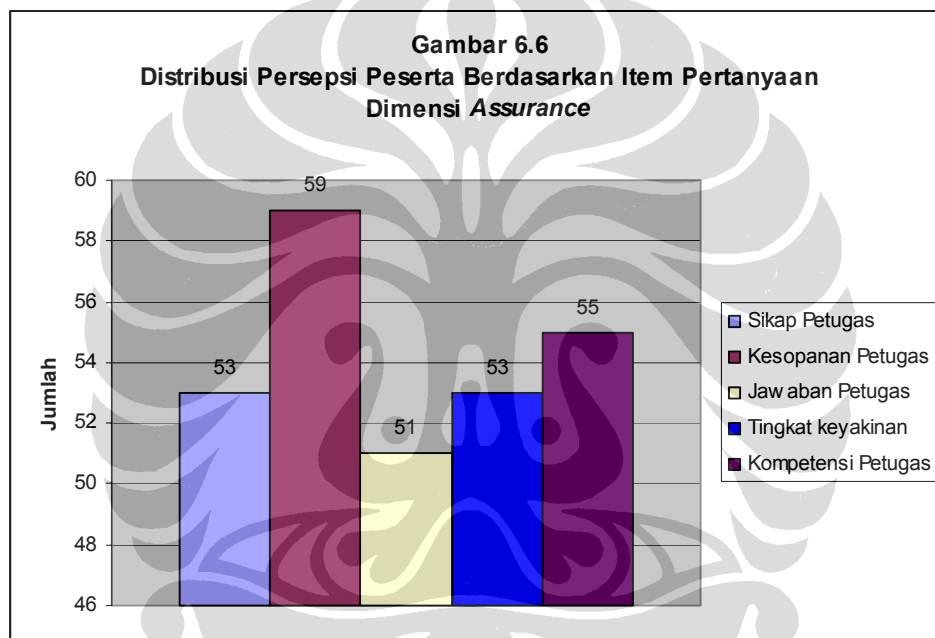


Dari gambar diatas, dapat diketahui berdasarkan dimensi *assurance* jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 51 responden atau 75% dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 17 responden atau 25%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit “X” berdasarkan dimensi *assurance* merupakan hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, sebagai berikut :

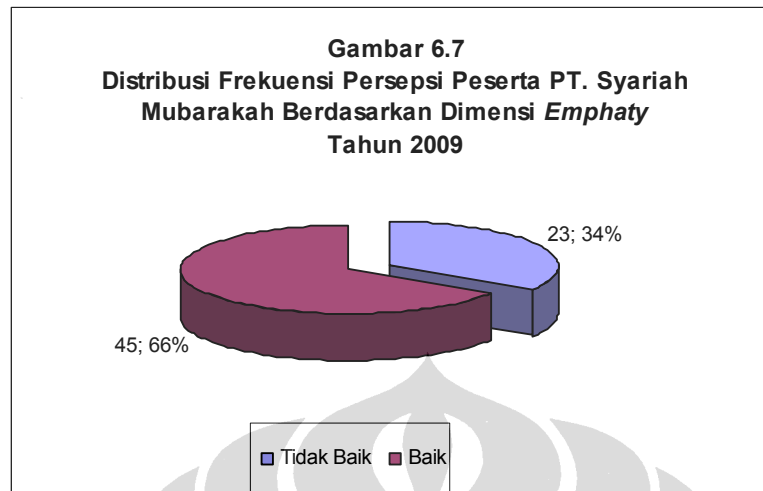
Tabel 6.6
 Distribusi Persepsi Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah
 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit "X"
 Berdasarkan Setiap Item Pertanyaan Dimensi *Assurance*

Item Pertanyaan	Tidak Baik		Netral		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sikap Petugas	3	4,4	12	17,6	53	77,9	68	100,0
Kesopanan Petugas	0	0,0	9	13,2	59	86,8	68	100,0
Jawaban Petugas	2	2,9	15	22,1	51	75,0	68	100,0
Tingkat keyakinan	0	0,0	15	22,1	53	77,9	68	100,0
Kompetensi Petugas	0	0,0	13	19,1	55	80,9	68	100,0



Dari gambar diatas, diketahui bahwa pertanyaan yang memiliki persepsi baik terbesar berdasarkan dimensi *assurance* yaitu pada kesopanan petugas, sebanyak 59 responden atau 86,8% menyatakan baik. Sedangkan yang terendah adalah pada jawaban yang diberikan oleh petugas, hanya sebanyak 53 responden atau 75,0% yang menyatakan baik.

d. *Emphaty* (Empati)

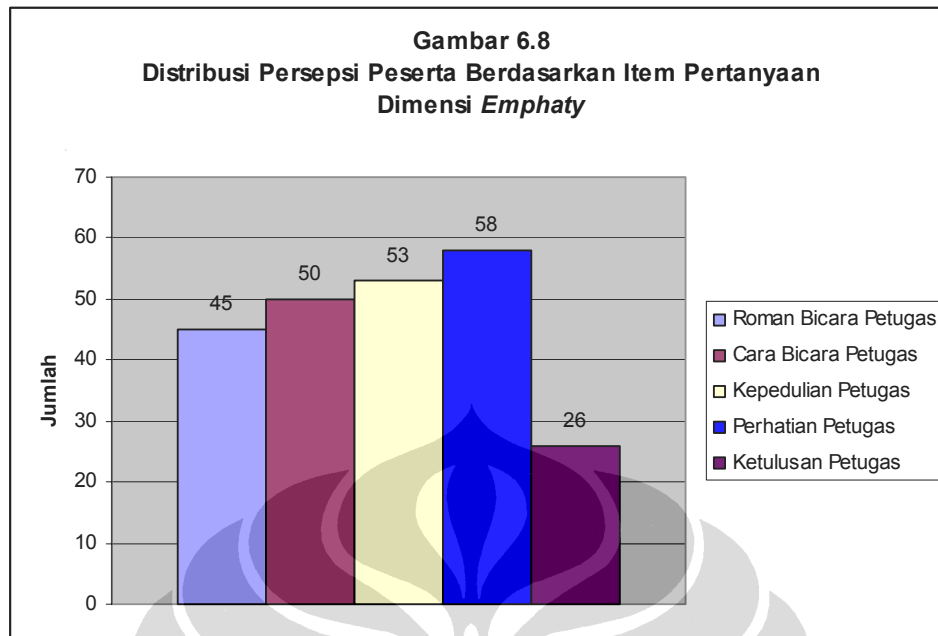


Dari gambar diatas, dapat diketahui berdasarkan dimensi *emphaty* jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 45 responden atau 66% dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 23 responden atau 34%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X" berdasarkan dimensi *emphaty* merupakan hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, sebagai berikut :

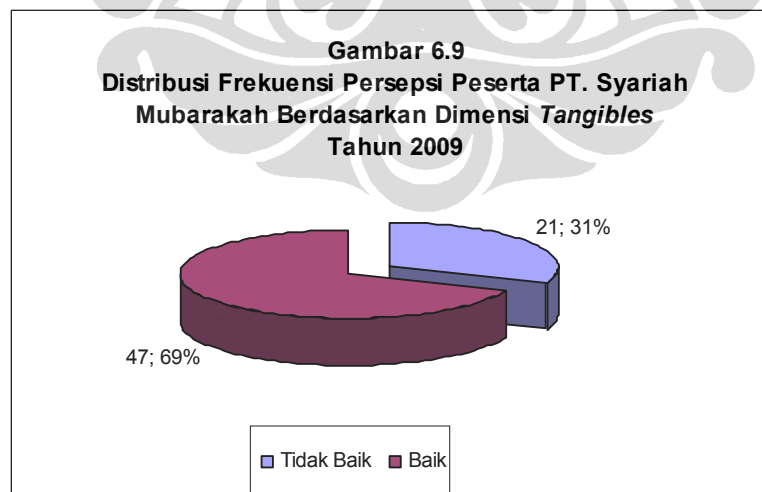
Tabel 6.7
Distribusi Persepsi Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit "X" Berdasarkan Setiap Item Pertanyaan Dimensi *Emphaty*

Item Pertanyaan	Tidak Baik		Netral		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Roman Bicara Petugas	3	4,4	20	29,4	45	66,2	68	100,0
Cara Bicara Petugas	1	1,5	17	25,0	50	73,5	68	100,0
Kepedulian Petugas	2	2,9	13	19,1	53	77,9	68	100,0
Perhatian Petugas	0	0,0	10	14,7	58	85,3	68	100,0
Ketulusan Petugas	0	0,0	42	61,8	26	38,2	68	100,0



Dari gambar diatas, diketahui bahwa pertanyaan yang memiliki persepsi baik terbesar berdasarkan dimensi *emphaty* yaitu pada perhatian petugas, sebanyak 58 responden atau 85,3% menyatakan baik. Sedangkan yang terendah adalah pada ketulusan petugas, hanya sebanyak 26 responden atau 38,2% yang menyatakan baik.

e. *Tangibles* (Fasilitas Fisik)



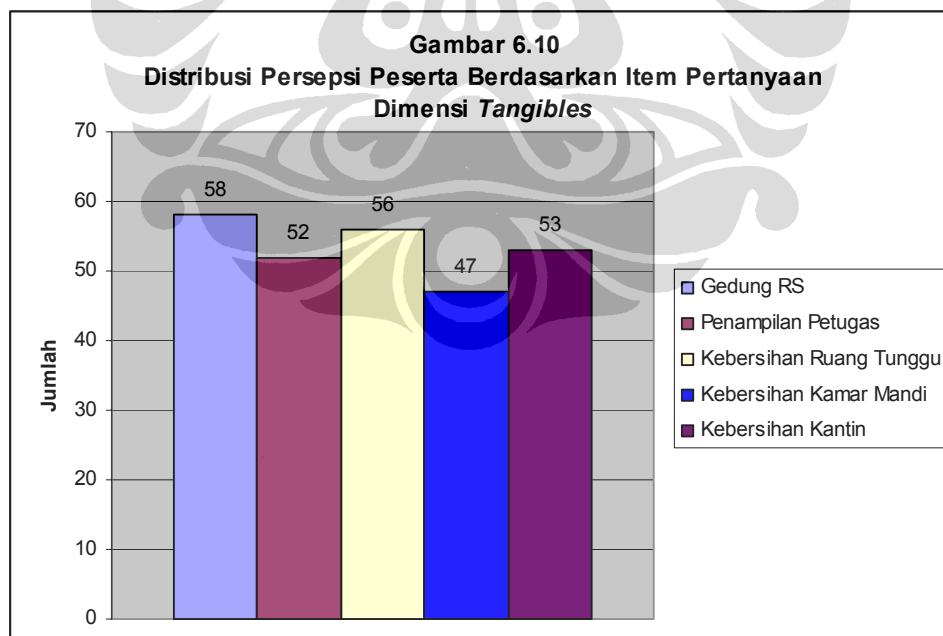
Dari gambar diatas, dapat diketahui berdasarkan dimensi *tangibles* jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 47 responden atau 69%

dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebesar 21 responden atau 31%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X" berdasarkan dimensi *tangibles* merupakan hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, sebagai berikut :

Tabel 6.8
Distribusi Persepsi Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah
Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit "X"
Berdasarkan Setiap Item Pertanyaan Dimensi *Tangibles*

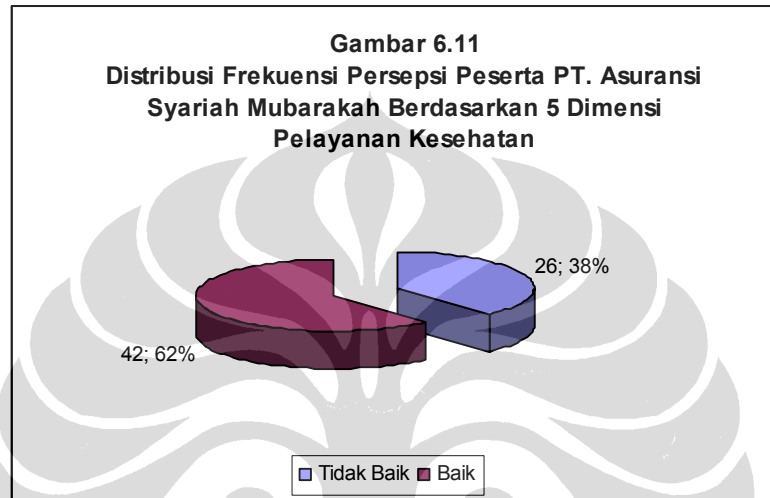
Item Pertanyaan	Netral		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%
Gedung RS	10	14,7	58	85,3	68	100,0
Penampilan Petugas	16	23,5	52	76,5	68	100,0
Kebersihan Ruang Tunggu	12	17,6	56	82,4	68	100,0
Kebersihan Kamar Mandi	21	30,9	47	69,1	68	100,0
Kebersihan Kantin	15	22,1	53	77,9	68	100,0



Dari gambar diatas, diketahui bahwa pertanyaan yang memiliki persepsi baik terbesar berdasarkan dimensi *tangibles* yaitu pada gedung, sebanyak 58 responden

atau 85,3 % menyatakan baik. Sedangkan yang terendah adalah pada kebersihan kamar mandi, hanya sebanyak 47 responden atau 69,1% yang menyatakan baik.

f. Total Persepsi Peserta berdasarkan pelayanan kesehatan di rumah sakit “X”

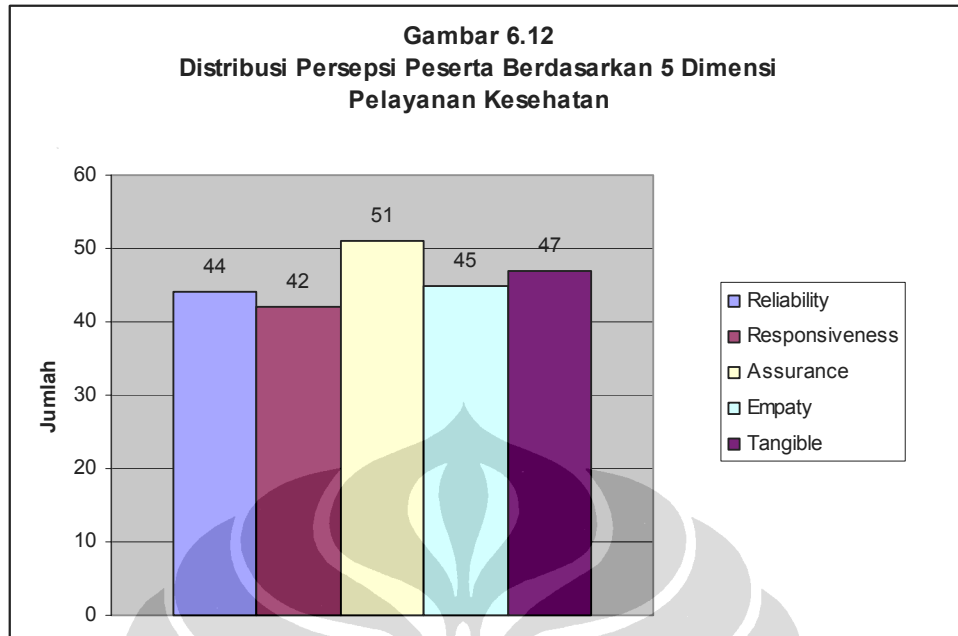


Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan lima dimensi pelayanan kesehatan jumlah responden yang menyatakan baik lebih besar yaitu sebanyak 42 responden atau 62% dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak baik yaitu sebanyak 26 responden atau 37%.

Persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit “X” merupakan hasil dari lima dimensi pelayanan kesehatan, sebagai berikut :

Tabel 6.9
Distribusi Frekuensi Persepsi Peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah Berdasarkan Dimensi Pelayanan Kesehatan

Dimensi Pelayanan	Tidak Baik		Baik		Total	
	N	%	N	%	N	%
<i>Reliability</i>	24	35	44	65	68	100
<i>Responsiveness</i>	26	38	42	62	68	100
<i>Assurance</i>	17	25	51	75	68	100
<i>Empaty</i>	23	34	45	66	68	100
<i>Tangible</i>	21	31	47	69	68	100



Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dimensi yang dinilai baik paling besar adalah dimensi *assurance*, yaitu sebesar 51 responden atau 75%, sedangkan dimensi yang dinilai baik terkecil adalah pada dimensi *responsiveness* yaitu sebesar 42 responden atau 62%.

6.3 Analisis Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara variable *dependent* dan *independent* yang diteliti antara dua variable dengan menggunakan uji *Chi-square*.

6.3.1 Hubungan Antara Usia dengan Persepsi Peserta terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit "X"

Tabel 6.10

Hubungan Karakteristik Usia Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah Dengan Persepsi Pelayanan Kesehatan

No	Karakteristik Peserta	Persepsi				Total		Nilai P Value
		Tidak Baik		Baik		N	(%)	
		N	(%)	N	(%)			
1	<= 35 tahun	26	61,9	16	38,1	42	100,0	,000
2	>35 tahun	0	0,0	26	100,0	26	100,0	
	Total	26	38,2	42	61,8	100	100,0	

Dari tabel 6.10 dapat diketahui bahwa p-value (0,000) < α (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara usia dengan persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Dari tabel 6.10 dapat diketahui :

- Peserta dengan usia kurang atau sama dengan 35 tahun yang menyatakan baik sebesar 38,1% sedangkan yang menyatakan tidak baik sebesar 61,9%.
- Peserta dengan usia lebih dari 35 tahun yang menyatakan baik sebesar 100% dan tidak ada yang menyatakan tidak baik

6.3.2 Hubungan Antara Jenis Kelamin dengan Persepsi Peserta terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit "X"

Tabel 6.11

Hubungan Karakteristik Jenis Kelamin Peserta Pt. Asuransi Syariah Mubarakah Dengan Persepsi Pelayanan Kesehatan

No	Karakteristik Peserta	Persepsi				Total		Nilai P Value
		Tidak Baik		Baik		N	(%)	
		N	(%)	N	(%)			
1	Laki-laki	9	37,5	15	62,5	24	100,0	1,00
2	Perempuan	17	38,6	27	61,4	44	100,0	
	Total	26	38,2	42	61,8	68	100,0	

Dari tabel 6.11 dapat diketahui bahwa p-value (1,000) < α (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Dari table 6.11 dapat diketahui :

- Peserta dengan jenis kelamin laki-laki yang menyatakan baik sebesar 62,5%, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebesar 37,5%.
- Peserta dengan jenis kelamin perempuan yang menyatakan baik sebesar 61,4% sedangkan yang menyatakan tidak baik sebesar 38,6%.

6.3.3 Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan Persepsi Peserta terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit "X"

Tabel 6.12

Hubungan Karakteristik pendidikan Peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah Dengan Persepsi Pelayanan Kesehatan

No	Karakteristik Peserta	Persepsi				Total		Nilai P Value
		Tidak Baik		Baik		N	(%)	
		N	(%)	N	(%)			
1	Lulus SMA	1	7,1	13	92,9	14	100	,027
2	Lulus Akademi/S1	22	45,8	26	54,2	48	100	
3	Lulus S2/S3	3	50,0	3	50,0	6	100	
	Total	26	38,2	44	61,8	68	100	

Dari tabel 6.12 dapat diketahui bahwa p-value ($,027 < \alpha (0,05)$), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara usia dengan persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Dari tabel 6.12 dapat diketahui :

- Peserta dengan tingkat pendidikan lulus SMA menyatakan baik sebesar 92,9% dan yang menyatakan tidak baik sebesar 7,1%
- Peserta dengan pendidikan lulus Akademi/S1 yang menyatakan baik sebesar 54,2%, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebesar 45,8%.
- Peserta dengan pendidikan lulus S2/S3 yang menyatakan baik dan tidak baik sebesar 50%.

BAB 7

PEMBAHASAN

7.1 Pembahasan Hasil Penelitian

7.1.1 Pembahasan Univariat

A. Karakteristik Peserta

1. Usia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah peserta yang banyak melakukan pelayanan kesehatan adalah peserta yang berusia kurang atau sama dengan 35 tahun yaitu sebanyak 42 responden atau 61,8% sedangkan sisanya sebanyak 26 responden atau 38,2% berusia lebih dari 35 tahun.

Dikutip dari Noviantie(1999), hal ini memperlihatkan bahwa responden yang memberikan penilaian adalah kelompok dewasa yang mana pada kelompok ini mereka mempunyai tanggung jawab yang besar atas diri mereka sendiri, keluarga dan juga pekerjaan dan dapat memutuskan segala hal yang berkenaan dengan dirinya pada waktu sakit.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh muharmawati (2004), yang dikutip Desi (2005), menyatakan bahwa dimana orang yang memanfaatkan fasilitas kesehatan terbanyak ada pada kelompok usia produktif.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peserta dengan jenis kelamin perempuan sebesar 64,7%, lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki yang sebesar 35,3%.

Wanita cenderung mengalami tingkat mortalitas yang rendah, namun tingkat morbiditas yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Sehingga perempuan lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki dikarenakan perempuan lebih beresiko sakit dibandingkan laki-laki.

Menurut pendapat Suchman, yang dikutip dari Desi (2005), menyatakan bahwa jika dibandingkan dengan laki-laki maka wanita akan segera

mengambil keputusan untuk mendatangi pelayanan kesehatan seandainya diharuskan berobat.

3. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pendidikan terbanyak yaitu pada peserta yang mempunyai pendidikan lulus Akademi/S1, yaitu sebanyak 48 peserta (69,1). Peserta dengan pendidikan SMA sebanyak 14 peserta (22,1%) dan peserta dengan pendidikan S2/S3 sebanyak 6 peserta (8,8%).

Hasil penelitian Gani (1981), yang dikutip Desi (2005), menyebutkan bahwa tingkat pendidikan yang tinggi mempengaruhi masyarakat untuk mencari pelayanan kesehatan yang lebih canggih. Menurut Feldstein (1988), mengatakan bahwa keluarga dengan tingkat pendidikan akan lebih mengetahui gejala awal dan pengobatan secara dini, sehingga keluarga tersebut lebih efisien dalam mencari dan memanfaatkan pengobatan.

B. Berdasarkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit "X"

1. Dimensi Reliability

Pada dimensi reliability jumlah responden yang menyatakan baik sebanyak 44 responden atau 65% dan sisanya menyatakan tidak baik. Pada dimensi reliability, sebanyak 49 atau 72,1% menyatakan bahwa akses informasi yang diberikan RS "X" dikatakan baik. Sedangkan untuk waktu pelayanan, sebanyak 33 responden atau 48,5% menyatakan netral. Jika dibandingkan dengan item pertanyaan yang lain, prosedur administrasi dinilai responden yang tidak baik. Hal ini mungkin karena banyaknya syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh responden ketika berobat ke rumah sakit "X".

2. Dimensi Responsiveness

Pada dimensi responsiveness, jumlah responden yang menyatakan baik sebesar 42 responden atau 62% dan sisanya menyatakan tidak baik. Pada dimensi ini yang dinilai baik oleh responden yaitu sikap petugas dalam mengatasi masalah pelayanan kesehatan sebanyak 53 responden atau 77,9%.

Untuk tindakan petugas dapat dilihat dalam tabel bahwa sebanyak 22 responden atau 32,4% menyatakan netral.

3. Dimensi Assurance

Pada dimensi assurance sebanyak 51 responden atau 75% yang menyatakan pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ini baik dan sisanya menyatakan tidak baik. Pada dimensi ini, kesopanan petugas yang dinilai baik oleh responden sebanyak 59 responden atau 85,7%. Dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dan tingkat keyakinan responden terhadap jawaban petugas, sebanyak 15 responden yang menyatakan netral.

4. Dimensi Emphaty

Pada dimensi emphaty sebanyak 45 responden atau 66% menyatakan pelayanan kesehatan di rumah sakit "X" baik dan sisanya menyatakan tidak baik. Dari beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan, sebanyak 58 responden menyatakan baik pada perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sedangkan sikap ketulusan yang diberikan oleh petugas dinilai netral oleh responden sebanyak 42 responden atau 61,8%.

5. Dimensi Tangibles

Pada dimensi tangibles sebanyak 47 responden atau 69% menyatakan bahwa pelayanan kesehatan di rumah sakit "X" baik dan sisanya menyatakan tidak baik. Kondisi gedung rumah sakit "X" dinilai baik sebanyak 58 responden atau 85,3%. Kebersihan kamar mandi di rumah sakit "X" dinilai netral sebanyak 15 responden atau 22,1%.

6. Persepsi Peserta berdasarkan keseluruhan dimensi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi yang tertinggi dinyatakan baik oleh peserta yaitu dimensi Assurance, sedangkan dimensi yang terendah adalah dimensi Responsiveness.

Hasil menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan dalam memberikan keyakinan kepada peserta yang melakukan pelayanan kesehatan dinilai baik, tetapi untuk ketanggapan dari petugas dinilai tidak baik.

Dari hasil penelitian Boy Hadi (2003), yang dikutip Cepy (2005), di RS Prikasi Jakarta yang menunjukkan bahwa dimensi yang paling tinggi berdasarkan penelitiannya adalah variable empathy dan assurance. Menurut Yuwanti (1998), yang dikutip Cepy (2005), pada penelitiannya di RSUD di Sukabumi mengemukakan factor mutu yang rendah ada pada dimensi tangible dan empathy. Namun, Cepy (2005), menyatakan bahwa ada beberapa analisa yang dapat dijadikan alasan akan hasil yang berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, antara lain karena lokasi geografis yang berbeda, kultur masyarakat serta status ekonomi masyarakat yang berbeda.

7.1.2 Pembahasan Bivariat

A. Hubungan Usia dengan persepsi peserta terhadap pelayanan kesehatan

Pada tabel 6.5, hasil uji statistik antara variabel usia dengan persepsi pelayanan kesehatan, diketahui bahwa $p\text{-value} (0,00) < \alpha (0,05)$ sehingga dinyatakan ada hubungan bermakna antara usia dengan persepsi pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Dari hasil penelitian sebesar 61,9% responden pada usia kurang atau sama dengan 35 tahun menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan tidak baik, sedangkan pada usia lebih dari 35 tahun keatas menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan baik

Hal ini bertentangan dengan penelitian Nunung (2003), menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan persepsi pasien.

Namun menurut sunirsi (2000), dikutip dari Willy (2005), menyatakan bahwa factor usia sangat mempengaruhi para peserta dalam memberikan penilaian, memberikan kritik dan saran. Peserta yang berusia muda lebih bersifat terbuka dalam memberikan pendapat dan memberikan penilaian dengan cara membandingkan pelayanan yang telah mereka terima dengan apa yang mereka anggap sebagai pelayanan ideal.

B. Hubungan Jenis Kelamin dengan persepsi peserta terhadap pelayanan kesehatan

Hasil uji statistik antara variabel jenis kelamin dengan persepsi pelayanan kesehatan diketahui bahwa $p\text{-value} (1,00) > \alpha (0,05)$, sehingga dinyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Hal ini senada dengan penelitian Nunung (2003), yang menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan persepsi pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "x" tidak membedakan antara perempuan dan laki-laki.

C. Hubungan Pendidikan dengan persepsi peserta terhadap pelayanan kesehatan

Hasil uji statistik antara variabel pendidikan dengan persepsi pelayanan kesehatan diketahui bahwa $p\text{-value} (,027) < \alpha (0,05)$, sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara usia dengan persepsi peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit "X".

Dari 68 responden dalam penelitian, yang berpersepsi baik terbesar yaitu pada peserta yang berpendidikan lulus SMA. Sedangkan yang berpersepsi tidak baik terbesar yaitu pada peserta yang berpendidikan lulus S2/S3.

Hasil peneliti ini bertentangan dengan hasil penelitian Desi (2005) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien. Namun menurut beberapa penelitian

terdahulu seperti hasil penelitian Gonzales (1967), dikutip dari Tina (2007), menyatakan bahwa masyarakat yang terdidik karena pengetahuan yang dimilikinya menuntut pelayanan yang lebih baik, peningkatan taraf pendidikan membuat masyarakat tidak lagi puas dengan layanan dasar namun semakin membutuhkan dan menuntut lebih banyak dari system layanan. Notoatmojo (1982), diikuti dari Diane (2008), menyatakan makin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka harapannya terhadap sesuatu pelayanan akan semakin besar.

Menurut Pasuraman et all (1985), dalam Tina (2006), menyatakan apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan mereka, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Maka dapat disimpulkan bahwa orang yang berpendidikan tinggi akan mengatakan baik jika pelayanan kesehatan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka.

