



PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN PADA PESERTA BPJS DAN NON BPJS

Yosi Arum Ariningtyas¹, Purnomo Suryantoro², Mufdlilah³

Program Studi D-III Kebidanan STIKES Wiyata Husada Samarinda

Email : yosi@stikeswhs.ac.id

ABSTRAK

Semua pasien selalu mengharapkan layanan berkualitas untuk mendapatkan kepuasan mereka. Dan semua unit layanan kesehatan harus memberikan layanan yang sama baik kepada pasien BPJS atau non BPJS. Penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien terhadap layanan kebidanan pasien BPJS (Administrator Jaminan Sosial) dan pasien non-BPJS Kamar Pascakelahiran Rumah Sakit Umum di Kediri. Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan menggunakan metode cross-sectional. Populasinya terbatas, yang berarti masih dapat dihitung. 70 responden diambil sebagai sampel dengan teknik purposive sampling. Variabel independen adalah keanggotaan BPJS pasien dan non-BPJS, dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Data diperoleh dari kuesioner dan dianalisis dengan Mann Whitney Test. Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien BPJS, 24 responden (77,4%) puas dengan layanan kebidanan, 37 pasien non-BPJS (94,9%) puas dengan layanan kebidanan dari total 39 responden, dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara BPJS dan non-BPJS. -Pasien BPJS menuju layanan kebidanan di Ruang Postpartum Rumah Sakit Umum di Kediri ($p = 0,548 > 0,05$ maka H_0 diterima).

Kata kunci: pasien BPJS dan non-BPJS, kepuasan pasien terhadap layanan kebidanan

PENDAHULUAN

Permasalahan yang kompleks dan terus ada dalam bidang kesehatan khususnya kebidanan adalah kematian ibu dan bayi. Menurut Rachmaningtyas tahun 2014, tingginya angka kematian ibu pada tahun 2013 mencapai 5.019 jiwa atau 359 per 100.000 kelahiran hidup. Angka tersebut terus meningkat setiap tahun jika dilihat dari tahun 2012 yaitu 4.985 jiwa dan pada 2011 adalah 5.118 jiwa. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir yang

berkualitas dapat mencegah tingginya angka kematian. Angka kematian bayi baru lahir di Indonesia yang ibunya mendapatkan pelayanan antenatal dan pertolongan persalinan oleh tenaga profesional adalah seperlima dari angka kematian pada bayi yang ibunya tidak mendapat pelayanan (UNICEF, 2012).

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu *reliability*, tanggap, kompetensi, *accessibility*, etika, kredibilitas dan kelengkapan fasilitas. *Reliability* adalah penampilan fisik yang

*Corresponding Author :

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id



meyakinkan dan dapat dipercaya, tanggap meliputi ketanggapan, kemauan, kesiapan dan kecepatan petugas dalam pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi yaitu kompetensi tenaga kesehatan yang dibuktikan dengan latar belakan pendidikan baik formal maupun informal, *accessibility* yaitu kemudahan pasien dalam memperoleh pelayanan, etika petugas yaitu komunikasi yang baik, kredibilitas yaitu tingkat kepercayaan, keamanan dan yang terakhir adalah kelengkapan fasilitas. Jika semua dimensi tercapai dengan baik maka loyalitas pasien sebagai pelanggan akan terbentuk sebagai wujud kepuasannya (Satrianegara, 2014).

Kepuasan pasien menurut Rahmayanty 2013 adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan dan semua jenis pelayanan kesehatan. Seperti salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Asuransi kesehatan dimaksudkan untuk mencegah ketidak terjangkau pelayanan kesehatan dari segi keuangan.

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id

Salah satu asuransi kesehatan yang ada saat ini adalah BPJS. Dalam pelaksanaannya yang tergolong baru, banyak permasalahan yang dialami pesertanya. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan dan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 (Kementrian Kesehatan RI, 2013). Pandangan pasien terhadap BPJS masih kurang baik. Keluhan yang dirasa pasien kaitannya dengan pelayanan administrasi, perawat/bidan, dokter, fasilitas dan infrastruktur, obat dan administrasi keuangan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam metode pembiayaan, yang dapat diwakilkan perbedaannya antara pasien pengguna BPJS dan umum (Sreenivas dan Babu, 2012).

Hasil penelitian Primatika Ambar Sari tahun 2015 kepuasan secara umum antara pasien BPJS dan pasien umum didapatkan rerata tingkat kepuasan pasien umum sebesar 106,14 sedangkan pada pasien BPJS sebesar 66,62, sehingga dalam penelitian ini didapatkan perbedaan yang bermakna. Nilai p (sig) sebesar 0,001 telah memenuhi kriteria normal yaitu $p < 0,05$.

Hasil studi pendahuluan di RSUD Gambiran Kota Kediri pada didapatkan rata-rata kunjungan perbulan pada Januari-Juni 2016 , di ruang bersalin dan nifas rata-rata



per bulan 140 pasien partus, serta didapatkan data dari bulan Januari-Agustus 2016 proporsi pasien Non BPJS adalah 30,8% dan pasien BPJS 69,2%. Berdasarkan wawancara dengan Kepala ruang Nifas bahwa tidak ada perbedaan pelayanan kebidanan terhadap peserta BPJS maupun Non BPJS. Hasil wawancara kepada dua ibu post partum yang keduanya berstatus peserta BPJS dan Non BPJS didapatkan bahwa keduanya merasakan mendapatkan pelayan kebidanan yang sama.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Wijono (Nugroho, 2009) dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur, waktu tunggu, fasilitas, pengaturan kunjungan dan terapi yang diterima. Wahyu (Rorie, 2015) menyatakan jenis kelamin mempengaruhi persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Laki-laki lebih mudah memberikan nilai kepuasan tinggi dan perempuan cenderung memerlukan banyak pertimbangan dalam memberikan penilaian. Menurut Anoraga (Rorie, 2015) usia mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan. Konsumen yang lebih tua lebih mudah meliai kepuasan di bandingkan yang berusia lebih muda. Lestari tahun 2008 menyatakan semakin tinggi pendidikan seseorang makin tinggi

pula daya kritisnya terhadap kepuasan. Komunikasi terapeutik, sikap dan pendekatan staf mempengaruhi kepuasan pasien dan hubungan interpersonal pasien dengan petugas kesehatan (Husna, 2009). Kemudian kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Liestriana, 2010).

Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan kebidanan harus diberikan secara seksama agar perempuan dapat mencapai derajat kesehatan yang baik, karena bidan sebagai petugas kesehatan yang paling dekat dengan perempuan dalam masalah reproduksinya memiliki fungsi independen berupa pemenuhan kebutuhan rasa aman dan nyaman, cinta dan mencintai, harga diri, sampai aktualisasi diri (Mubarak, 2011). Pendekatan dan perilaku bidan yaitu berupa komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi bidan untuk mendukung proses keperawatan meliputi pengkajian diagnosa, perencanaan dan penilaian. Peran komunikasi adalah sebagai sarana untuk menggali kebutuhan dan keinginan pasien sehingga bidan dapat memberikan pelayanan dengan maksimal (Nugroho, 2009).

METODE PENELITIAN

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id



Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuantitatif* dengan desain penelitian Komparasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel independen pada penelitian ini adalah jenis kepemilikan asuransi dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan. Populasi dalam penelitian ini

adalah semua ibu post partum di Rumah Sakit Umum Kediri tahun 2016 dengan jumlah populasi 140 orang per bulan. Teknik sampling yang dipakai adalah *Purposive Sampling*, dengan subjek penelitian 70 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepuasan pelayanan kebidanan.. Analisis data menggunakan uji *Mann Whitney*.

Hasil

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kebidanan

No.	Kepuasan BPJS	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0,0
2	Tidak Puas	0	0,0
3	Cukup Puas	5	16,1
4	Puas	24	77,4
5	Sangat Puas	2	6,5
Total		31	100

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien Non BPJS terhadap Pelayanan Kebidanan

No.	Kepuasan Non BPJS	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Puas	0	0,0
2	Tidak Puas	0	0,0
3	Cukup Puas	2	5,1
4	Puas	37	94,9
5	Sangat Puas	0	0,0
Total		39	100

Tabel 3 Hasil Analisis *Mann Whitney* Perbedaan Tingkat Kepuasan antara Pasien Peserta BPJS dan Non BPJS terhadap Pelayanan Kebidanan

Kelompok	BPJS				Non BPJS				<i>Mann Whitney</i>	p
	N	CP	P	SP	N	CP	P	SP		
Kepuasan	31	5	24	2	39	2	37	0	575.000	0.548

*Corresponding Author :

Yosi Arum Ariningtyas
 Program Studi D-III Kebidanan
 STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
 Email : yosi@stikeswhs.ac.id



Pembahasan

Berdasarkan tabel 1 sebagian besar responden dengan asuransi BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 24 responden (77,4%) dari total 31 responden, sedangkan tabel 2 diketahui hampir seluruh responden dengan asuransi Non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 37 responden (94,9%) dari total 39 responden. Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Kediri Kediri ($p = 0,548 > 0,05$ maka H_0 diterima). Berdasarkan olahan data di atas, dapat diketahui bahwa hasil dari penilaian seluruh responden nilai harapan lebih besar dari nilai kenyataan, yaitu Kinerja Pelayanan (X) 3,74 dan Harapan (Y) 4,82. Secara umum dapat diinterpretasi bahwa pasien belum puas karena nilai harapan masih lebih besar daripada kinerja pelayanan. Artinya masih berada di Kuadran A : Perioritas Utama yang artinya adalah kinerja suatu variabel lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga rumah sakit harus meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id

Kepuasan menurut Oliver dalam (Sari, 2008) merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Selanjutnya Rahmayanty (2013) mendefinisikan kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam yang diberikan pemberi jasa pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan/pasien) setelah membandingkan antara kinerja (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Sari, 2008). Wijono dikutip Nugroho (2009) mengungkapkan kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor antara lain pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, pengaturan kunjungan dan "privasi" *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Selain itu juga dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin, usia pasien, pendidikan, komunikasi terapeutik, sikap dan pendekatan staf,



serta kualitas pelayanan (Budiastuti dalam Liestriana, 2010).

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden dengan asuransi BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Mengacu kepada teori yang ada, kepuasan akan terwujud jika pelanggan atau pasien mendapatkan pelayanan sesuai atau melebihi dari keinginan atau harapannya. Umumnya pasien datang mengharapkan cepat mendapatkan pelayanan, petugas konsisten dalam memberikan pelayanan, penampilan secara fisik terlihat meyakinkan dan dapat dipercaya, memiliki keahlian dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhannya, mudah dalam mendapatkan pelayanan, secara etika petugas terlihat sopan, hormat kepada pasien, terlihat adanya kesungguhan dalam melayani pasien, juga keramahan dari setiap petugas kesehatan yang melayaninya. Kesan seperti ini adalah hal pertama yang terekam pasien untuk mendapatkan kepuasan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang

Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. Pasien BPJS berarti pasien yang sudah terdaftar program jaminan sosial di Indonesia. Dalam konteks ini pasien BPJS berbeda dengan non BPJS dilihat dari aspek pembiayaan kesehatan. Dalam pandangan medis kedua jenis pasien ini adalah sama sehingga harus mendapatkan pelayanan yang sama. Oleh karenanya petugas kesehatan harus tetap bekerja secara profesional. Dalam penelitian Burhan (2014), sebagai panduan dalam menilai profesionalisme, Arnold dan Stern (2006) memberikan definisi bahwa profesionalisme ditunjukkan melalui sebuah dasar kompetensi klinis, kemampuan berkomunikasi, pemahaman etika dan hukum yang dibangun oleh harapan untuk melaksanakan prinsip profesionalisme.

Tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan disebabkan petugas kesehatan sudah tidak membedakan pasien dalam memberikan

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id



pelayanan. Apapun jenis pasien (BPJS ataupun Non BPJS) semua akan diperlakukan sama, dilayani dengan sama, yakni sama-sama cepat, sama-sama mendapatkan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang sama baiknya sesuai dengan kelasnya, sama jenis obat yang diberikan uang sesuai standar yang telah ditetapkan BPJS, ruang rawat inap juga sama, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan juga sama, dan semua pendukung yang lainnya juga sama. Jika sudah demikian maka pasien merasa sudah mendapatkan pelayanan yang sama baiknya antara peserta BPJS maupun non BPJS. Saat ini petugas kesehatan juga tidak berani membedakan kualitas dalam pelayanan. Monitoring dan evaluasi pelayanan sudah dilaksanakan secara periodik kepada PPK (pemberi pelayanan kesehatan) atau kepada provider (petugas kesehatan) oleh pihak BPJS. Dalam arti peserta BPJS dijamin kualitas pelayanan yang akan diterima dengan pasien non BPJS. Petugas BPJS dengan ketat memberikan persyaratan sarana dan prasarana yang harus dipenuhi PPK (pemberi pelayanan kesehatan) bagi pasien BPJS. Adanya persyaratan demikian ini maka pasien

akan sama-sama merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu: bahwa sebagian besar pasien BPJS dan Non BPJS merasa puas dengan pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Kediri. diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Kediri Kediri ($p = 0,548 > 0,05$ maka H_0 diterima)

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- BPJS Kesehatan Indonesia. (2014). *Sejarah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Indonesia*. Jakarta: BPJS Kesehatan Indonesia
- Burhan, Fatmadina. (2014). *Penilaian Terhadap Profesionalisme Dokter di Unit Rawat Jalan RSUP Haji Adam Malik Medan*. Skripsi Untuk Memperoleh Sarjana Kedokteran Universitas Sumatra Utara Medan: Diterbitkan di 123dok.com

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id



- Filby. A, Mc Conville. F and Portela. A. (2016). *What Prevents Quality Midwifery Care? A Systematic Mapping Of Barriers In Low and Middle Income Countries From The Profider Perspective*. Research Project The United States Agency for International Development (USAID). pp: 1-20
- Husna, Anis Rosiatul, Eni Sumarliyah, Andreas Tipu. 2009. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khodijah Sepanjang Surabaya* : Bagian Keperawatan Komunitas, Bagian Keperawatan Medikal Bedah Fakultas Ilmu Kesehatan UM Surabaya.
- Kementerian Kesehatan R.I. (2013). *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Nasional.sindonews.com. 28 April 2014. Ayu Rachmaningtyas. *Angka Kematian Ibu Meningkat Setiap Tahun*. Diakses 15 Juni 2016
- Ningsih, Penti Seri. 2015. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RS. PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta*: Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
- Nugroho, Haryanto Adi & Septyani Aryati. 2009. *Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*: FIKkUS Jurnal Keperawatan Vol. 2 No. 2 Maret 2009: 36-41
- Oliaee. Z, Jabbari. A and Ehsanpour. S. (2015). *An Investigation On The Quality of Midwifery Services from The Viewpoint Of Clients In Isfahan Trough SERVQUAL Model*. Wolter Kluwer-Medknow. Vol 21. Pp: 291-294. www.ijnmrjournal.net. (Diakses Senin, 8 Agustus 2016. Pukul 10.00)
- Renfrew. M. J. et al. (2014). *Midwifery And Quality Care: Findings From A New Evidence-Informed Framework For Maternal And Newborn Care*. Vol: 384. Pp: 1129. Thelancet.com. (Diakses Senin, 8 Agustus 2016. Pukul 10.00)
- Rorie. 2015. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap IRNA A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id



- Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado
- Sari, P. Ambar. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum Di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta: Diterbitkan
- Sari, Irine Diana. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sreenivas, T. Babu, N.S. (2012). *A Study On Patient Satisfaction In Hospitals. International Journal of Management Research and Business Strategy*, Vol. 1 No. 1 October, pp: 102.
- Srivastava. A, Avan. B. I., Ranjbangshi. P and Bhattacharya. S. (2015). *Determinats Of Women's Statisfaction With Maternal Health Care: A Review Of Literature From Developing Countries*. Public Health Foundation Of India. Pp: 1-12. Biomed Central
- UNICEF Indonesia. (2012). *Ringkasan Kajian Kesehatan Ibu dan Anak*. Jakarta: UNICEF Indonesia

***Corresponding Author :**

Yosi Arum Ariningtyas
Program Studi D-III Kebidanan
STIKES Wiyata Husada Samarinda, Indonesia
Email : yosi@stikeswhs.ac.id