



ISSN: 2087-4154

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)

vol. 10 No. 2

Juli 2019

HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL TEMAN SEBAYA DENGAN TINGKAT STRES DALAM MENYUSUN TUGAS AKHIR PADA MAHASISWA STIKES NGUDI WALUYO UNGARAN

Putri Rahma Dini dan Arif Iswanto

DAMPAK SOSIAL EKONOMI DAN JARAK KELAHIRAN TERHADAP KEJADIAN KURANG ENERGI KRONIK PADA IBU MULTIGRAVIDA

Lailatul Mutaghfiroh, Eka Ulya Ulfiana Sari dan Yayuk NorAzizah

TRADISI, PRAKTIK KHITAN ANAK PEREMPUAN DAN TINJAUAN ASPEK MEDIS DI PESISIR PANTAI SELATAN JAWA TENGAH

Anzar Ahlian dan Siti Muawanah

HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN PERILAKU ORANGTUA DALAM PRAKTIK TOILET TRAINING PADA ANAK DI POS PAUD PERINTIS KOTA SEMARANG

Ester Ratnaningsih

KEPUASAN PASIEN BPJS TIPE C PADA PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DI PUSKESMAS KAYEN KABUPATEN PATI TAHUN 2019

Siti Ni'amah dan Sifa Altika

HUBUNGAN STATUS PEKERJAAN DAN POLA ASUH ORANG TUA TERHADAP KEMANDIRIAN ANAK PRASEKOLAH UMUR 4-6 TAHUN DI TK ISLAM MIFTAHUL ULUM KECAMATAN TAMBAKROMO KABUPATEN PATI

Puji Hastuti dan Ana Rofika

**Diterbitkan oleh
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Utama Pati**

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan	Vol. 10 No. 2	Hal. 88- 148	Pati Juli 2019	ISSN: 2087-4154
-------------------------------------	---------------	--------------	-------------------	--------------------

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan

(Journal of Midwifery Science and Health)

Vol. 10 No. 2

Juli 2019

Susunan Dewan Redaksi

Penanggung jawab (*Chairman*):

Irfana Tri Wijayanti, S.Si.T., M.Kes., M.Keb

Ketua (*Editor in Chief*):

Sri Hadi Sulistiyaningsih, S.Si.T., M.Kes.

Sekretaris (*Secretary Editor*):

Sifa Altika, S.Si.T., M.Kes.

Penyunting (*Editor*):

Uswatun Kasanah, S.Si.T., M.Kes.

Desi Sariyani, S.Tr.Keb, M.Keb.

Siti Marfuah, S.Si.T., MPH

Febrianto Bagus Setiawan, S. Kom.

Penyunting Ahli (*Mitra Bestari*):

dr. RR. Sri Ratna Rahayu, M.Kes., PHD. (Pasca Sarjana UNNES)

dr. Anies Setiowati, M.Gizi (FIK UNNES)

Herlin Fitriani Kurniawati, S.SiT.M.Kes (Universitas Aisyiyah Yogyakarta)

Administrasi, Periklanan dan Distribusi:

A'an Nashiruddin Husni, SE

Siti Ni'amah, S.Si.T., M.Kes.

Nopri Padma Nudesti, S.ST., M.Kes

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan terbit dua kali dalam setahun (Januari dan Juli)

Terbit pertama kali: Januari 2016

Alamat:

Jl. Ki Ageng Selo No.15 Pati,

Website: <http://journals.stikesbup.ac.id>

E-mail : p3m@stikesbup.ac.id

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (*Journal of Midwifery Science and Health*) merupakan wadah atau sarana yang menerbitkan tulisan ilmiah hasil-hasil penelitian maupun nonhasil penelitian di bidang ilmu-ilmu kebidanan khususnya dan ilmu-ilmu kesehatan pada umumnya yang belum pernah diterbitkan atau sedang dalam proses penerbitan di jurnal-jurnal ilmiah lain. Redaksi berhak mengubah tulisan tanpa mengubah maksud atau substansi dari naskah yang dikirimkan. Naskah yang belum layak diterbitkan dalam **Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan** tidak dikembalikan kepada pengirimnya, kecuali atas permintaan dari penulis yang bersangkutan.

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan	Vol. 10 No.2	Hal. 88-148	Pati Juli 2019	ISSN: 2087-4154
--	--------------	-------------	-------------------	--------------------

Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan

(Journal of Midwifery Science and Health)

Vol. 10 No. 2

Juli 2019

DAFTAR ISI

HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL TEMAN SEBAYA DENGAN TINGKAT STRES DALAM MENYUSUN TUGAS AKHIR PADA MAHASISWA STIKES NGUDI WALUYO UNGARAN.....(88-97)

Putri Rahma Dini dan Arif Iswanto

DAMPAK SOSIAL EKONOMI DAN JARAK KELAHIRAN TERHADAP KEJADIAN KURANG ENERGI KRONIK PADA IBU MULTIGRAVIDA.....(98-105)

Lailatul Mutaghfiroh, Eka Ulya Ulfiana Sari dan Yayuk NorAzizah

TRADISI, PRAKTIK KHITAN ANAK PEREMPUAN DAN TINJAUAN ASPEK MEDIS DI PESISIR PANTAI SELATAN JAWA TENGAH.....(106-112)

Anzar Ahlian dan Siti Muawanah

HUBUNGAN PENGETAHUAN DENGAN PERILAKU ORANGTUA DALAM PRAKTIK TOILET TRAINING PADA ANAK DI POS PAUD PERINTIS KOTA SEMARANG.....(113-125)

Ester Ratnaningsih

KEPUASAN PASIEN BPJS TIPE C PADA PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DI PUSKESMAS KAYEN KABUPATEN PATI TAHUN 2019.....(126-139)

Siti Ni'amah dan Sifa Altika

HUBUNGAN STATUS PEKERJAAN DAN POLA ASUH ORANG TUA TERHADAP KEMANDIRIAN ANAK PRASEKOLAH UMUR 4-6 TAHUN DI TK ISLAM MIFTAHUL ULUM KECAMATAN TAMBAKROMO KABUPATEN PATI.....(140-148)

Puji Hastuti dan Ana Rofika

KEPUASAN PASIEN BPJS TIPE C PADA PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DI PUSKESMAS KAYEN KABUPATEN PATI TAHUN 2019

Siti Ni'amah¹⁾, Sifa Altika²⁾.

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Utama Pati, Prodi Diploma III Kebidanan

² Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Utama Pati, Prodi Diploma III Kebidanan

Email: sitiniamah6@gmail.com

ABSTRAK

Hasil studi pendahuluan menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan persalinan BPJS tipe C oleh bidan desa. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS tipe C pada pelayanan persalinan oleh Bidan di puskesmas kayen Metode: Jenis penelitian *observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Responden yang diteliti 30 orang pasien yang dipilih dengan teknik total sampling. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner terstruktur. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji *rank spearman* dan regresi logistik berganda. Hasil penelitian: 51,1% *reliability* (kehandalan) pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan sebagian besar baik, 51,1% *responsiveness* (cepat tanggap) sebagian besar baik, 51,1% *assurance* (jaminan) baik, 67,8% *empathy* (perhatian) sebagian besar baik, 65,6% *tangibles* (bukti langsung) sebagian besar baik. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS tipe C adalah *reliability* ($p = 0,000$), *responsiveness* ($p = 0,000$), *assurance* ($p = 0,011$), *empathy* ($p = 0,020$), *tangibles* ($p = 0,001$). Faktor yang secara bersama-sama berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS tipe C pada pelayanan persalinan oleh Bidan adalah *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Kesimpulan: Kepuasan pasien BPJS tipe C cukup baik, faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien jampersal.

Kata kunci: *Kepuasan, Pasien BPJS, Mutu Pelayanan Persalinan*

ABSTRACT

The results of the preliminary study showed the patient's dissatisfaction with the service of type C BPJS delivery by the village midwife. The purpose of this study was to analyze the factors associated with the satisfaction of type C BPJS patients in delivery services by Bidandi Pati Regency. Method: Type of observational study with cross sectional approach. Respondents who were studied were 30 patients selected by the total sampling technique. Data collection by interview using a structured questionnaire. Data were analyzed quantitatively using Spearman rank test and multiple logistic regression. The results of the study: 51.1% reliability (reliability) type CJS services by midwives were mostly good, 51.1% responsiveness was mostly good, 51.1% good assurance, 67.8% empathy (attention) mostly good, 65.6% tangibles (direct evidence) are mostly good. Factors related to satisfaction of patients with type of BPJS were reliability ($p = 0,000$), responsiveness ($p = 0,000$), assurance ($p = 0,011$), empathy ($p = 0,020$), tangibles ($p = 0,001$). The factors that are jointly related to the satisfaction of type C BPJS patients on delivery services by midwives are reliability, assurance, empathy, tangibles. Conclusion: The BPJS patient satisfaction type is good enough, the factors that influence satisfaction are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles (direct evidence) with satisfaction of patients.

Keywords: *Satisfaction, BPJS Patients, Quality of Delivery Services*

PENDAHULUAN

Angka kematian ibu di Indonesia sampai saat ini masih tinggi dan ini merupakan suatu masalah kesehatan yang sampai saat ini belum dapat di atasi secara tuntas. Berdasarkan Survei

Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2007 Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia adalah 228 per 100.000 kelahiran hidup dan Angka kematian bayi (AKB) 34 per 1000 kelahiran hidup. Sesuai dengan target MDG,s (Millenium Development Goals), hasil tersebut

masih jauh di atas target yaitu Angka Kematian Ibu (AKI) tahun 2015, 102 per 100.000 kelahiran hidup, dan Angka Kematian Bayi baru lahir (AKB) 23 per 1.000 kelahiran hidup.

Dalam rangka mempercepat pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional serta *Millennium Development Goals (MDGs)* pada tahun 2011 Kementerian Kesehatan meluncurkan Kebijakan Jaminan Persalinan (Jampersal). Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) merupakan tantangan yang lebih sulit dicapai dibandingkan target MDGs lainnya. Oleh karena itu, upaya penurunan AKI tidak dapat lagi dilakukan dengan intervensi biasa, diperlukan upaya-upaya terobosan serta peningkatan kerjasama lintas sektor untuk mengejar ketertinggalan penurunan AKI agar dapat mencapai target MDGs.

Salah satu faktor yang penting adalah perlunya meningkatkan akses masyarakat terhadap persalinan yang sehat dengan cara memberikan kemudahan pembiayaan kepada seluruh ibu hamil yang belum memiliki jaminan persalinan. Jaminan Persalinan ini diberikan kepada semua ibu hamil agar dapat mengakses pemeriksaan persalinan, pertolongan persalinan, pemeriksaan nifas dan pelayanan KB oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan sehingga pada gilirannya dapat menekan angka kematian ibu dan bayi.

Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Neonatus (AKN) 19 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (*Millennium Development Goals/MDG's 2000*) pada tahun 2015, diharapkan angka kematian ibu menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 per 100.000 KH pada tahun 2015 dan angka kematian bayi menurun dari 34 pada tahun 2007 menjadi 23 per 1000 KH pada tahun 2015.

Berdasarkan profil Kesehatan Jawa Tengah tahun 2009 didapatkan pada tahun 2008 jumlah AKI sebesar 114,42 per 100.000 KH dan AKB sebesar 9,17 per 1.000 KH sedangkan pada tahun 2009, AKI naik menjadi 117,17 kematian per 100.000 KH dan AKB sebesar 10,25 per 1.000 KH. Hal ini membuat perhatian untuk lebih meningkatkan pelayanan fasilitas kesehatan bagi Dinas Kesehatan Jawa Tengah

terhadap angka kematian ibu yang meningkat. Angka kematian ibu di Kabupaten Pati selama periode 2009 sampai dengan Juni 2012 mengalami kenaikan signifikan. Adapun angka kematian ibu tahun 2011 sebanyak 24 kasus atau 124,51 per 100.000 kelahiran hidup dan Pati peringkat 11 dari 35 kabupaten se Jawa Tengah saat program Pasien BPJS tipe C sudah diberlakukan. Data dari bagian Kesehatan Keluarga Dinas Kesehatan Kabupaten Pati angka kematian ibu tahun 2009 sebanyak 12, periode persalinan 6 (50%) dan nifas 6 (50%). Tahun 2010 sebanyak 21 AKI, periode hamil 8 (38,09%), persalinan 5 (23,8%), nifas 8 (38,09%). Tahun 2011 sebanyak 24 AKI periode hamil 10 (41,66%), bersalin 5 (20,83%), nifas 9 (37,5%)³.

Undang-undang no. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). UU No. 40 tahun 2004 ini mengamanatkan bahwa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui suatu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). Undang-undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS yang terdiri atas BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Khusus untuk Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan jaminan kesehatan nasional di tuangkan dalam peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, dan Peta Jalan Jaminan Kesehatan nasional.

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter, perawat, dan bidan) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan memberikan kepuasan bagi diri pasien yang berefek pada keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

Program Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan ini tentunya akan semakin berjalan maksimal jika diiringi dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik diberikan oleh penyedia jasa kesehatan.

Pelaksanaan program PBJs khususnya pada pelayanan persalinan tidak berbeda dengan pertolongan persalinan nonPasien BPJS tipe C yaitu tersedianya sarana pra sarana yang memadai, petugas yang terampil, cepat tanggap dan perhatian.

Saat memberikan pelayanan persalinan PBJs petugas harus memberikan pelayanan persalinan yang sesuai yaitu melakukan anamnesis, melakukan pemeriksaan fisik, pemeriksaan obstetri, pemantauan keadaan janin dengan melakukan pemeriksaan denyut jantung janin, melakukan pemantauan kontraksi uterus, dan yang tidak kalah penting adalah memberikan dukungan dan suasana yang menyenangkan bagi ibu yang akan bersalin serta memberikan asupan makanan dan cairan serta obat-obatan yang diperlukan.

Pada kenyataannya pelaksanaan program BPJS saat ini masih terdapat banyak keluhan dari pasien, dari beberapa keluhan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan persalinan Pasien BPJS tipe C antara lain petugas saat memberikan pertolongan persalinan belum atas pelayanan BPJS yang diberikan oleh bidan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional analitik. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian pengumpulan semua data dilakukan pada saat yang bersamaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket menggunakan kuesioner terstruktur mengenai pertanyaan dimensi mutu dan kepuasan pada responden. Variabel

HASIL

Deskripsi karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari umur, pendidikan dan

sesuai dengan yang sebenarnya diantaranya tidak melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik dilakukan hanya sebagian, tidak melakukan pemantauan kontraksi uterus dan pemenuhan kebutuhan ibu bersalin belum sepenuhnya terpenuhi. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang mempunyai hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien akan tercapai apabila *Service quality* tinggi.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 ibu yang mendapatkan pelayanan BPJS, menunjukkan 7 orang merasa tidak puas dikarenakan sarana prasarana kurang memadai, pelayanan bidan terutama saat persalinan kurang sesuai dengan harapan pasien. Antra lain interaksi bidan-pasien dirasakan sangat kurang demikian pula dalam hal kesopanan dan penghargaan pada pasien. Bidan kurang mendengarkan keluhan pasien, komunikasi kurang efektif dan tidak menyampaikan informasi hasil pemeriksaan kepada pasien. Selebihnya 3 orang menyatakan cukup puas penelitian yaitu variabel bebas terdiri dari *Reliability* (kehandalan) pelayanan, *Responsiveness* (ketanggapan) pelayanan, *Assurance* (jaminan) pelayanan, *empathy* (perhatian) pelayanan, *Tangibles* (sarana pra sarana) pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien BPJS tipe C.

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu bersalin yang mempunyai BPJS Tipe C sebanyak 30 orang di Puskesmas kayen Kecamatan kayen Kabupaten Pati. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data pekerjaan. Karakteristik responden ini secara lengkap disajikan pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden

No	Karakteristik	F	%
1	Umur:		
	18 - 20 tahun	18	20
	21 - 30 tahun	60	66,7
	31 - 36 tahun	12	13,3
	Minimum = 18 tahun		
	Maximum = 36 tahun		
	Rerata = 25 tahun		

2	Pendidikan		
	SMP	73	81,1
	SMA	17	18,9
3	Pekerjaan :		
	IRT	71	78,9
	Pedagang	6	6,7
	Petani	13	14,4

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden penelitian rata-rata berusia 25 tahun, usia responden yang termuda yaitu usia 18 tahun sedangkan usia tertua 36 tahun. Rerata usia responden 25 tahun. Responden paling banyak berpendidikan

SMP dan pekerjaan responden paling banyak Ibu rumah tangga.

Deskripsi analisa univariat

1. *Reliability* (kehandalan) pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi *Reliability* (Kehandalan) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan di Puskesmas Kayen

No.	<i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	44	48,9
2.	Baik	46	51,1
	Jumlah	90	100

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa hasil analisis kehandalan pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan di puskesmas kayen, untuk kategori baik adalah sebesar (51,1%) dan kategori kurang sebesar (48,9%).

Reliability (kehandalan) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dari hasil jawaban responden yang reliabel sebesar 15,5% dan rerata reliabilitas adalah 48,2%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terbesar *reliability* (kehandalan) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan adalah kategori baik sebesar 51,1%, karena bidan dalam memberikan pelayanan melakukan pemantauan kontraksi pada pasien Jampersal, bidan melakukan pemeriksaan pemeriksaan denyut jantung janin pada pasien Jampersal, bidan melakukan pemeriksaan kadar haemoglobin (HB) pada pasien Jampersal, bidan melakukan pemeriksaan urine pada pasien Jampersal, bidan setelah menolong persalinan selalu melengkapi partograf sehingga pelayanan yang diberikan dipersepsikan oleh pasien reliabel handal dan dapat dipercaya. Bidan memberikan Pelayanan BPJS tipe C dengan

baik, karena bidan sebagai abdi negara ditugaskan untuk memberikan Pelayanan BPJS tipe C secara optimal agar semua masyarakat dapat menjangkau dan mendapatkan pertolongan persalinan yang aman.

Reliability (kehandalan) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan kategori kurang sebesar 48,9%, Bidan tidak melakukan pemeriksaan suhu pada pasien, bidan juga tidak melakukan pemeriksaan pernafasan pada pasien hal ini memberikan persepsi pada pasien bahwa bidan tidak optimal dan tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan Pelayanan BPJS tipe C.

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

2. Ketanggapan (*responsiveness*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan.

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan di Puskesmas Kayen

No.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	44	48,9
2.	Baik	46	51,1

Jumlah	90	100
--------	----	-----

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa hasil analisis pada dimensi ketanggapan Pelayanan BPJS tipe C di Puskesmas Kayen

Responsiveness Bidan dalam memberikan Pelayanan BPJS tipe C adalah 8,8% dan rerata *responsiveness* dari jawaban responden adalah 35,25%. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum ketanggapan Bidan dalam memberikan Pelayanan BPJS tipe C cukup memenuhi harapan pasien terbukti dengan hasil jawaban responden yang disajikan pada tabel 4.5, Bidan dalam memberikan pelayanan segera melakukan pemeriksaan ketika pasien tiba diruang pemeriksaan, bidan segera memberikan pertolongan ketika pasien mengalami keluhan yang serius, bidan selalu meluangkan waktu untuk melayani pasien dan bidan langsung memberikan penjelasan saat pasien bertanya tentang keadaanya sehingga pasien banyak yang menyatakan pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan di Puskesmas Kayen memenuhi kriteria cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Adanya pernyataan responden tentang kurangnya ketanggapan bidan saat membantu pasien ke kamar mandi/wc, Bidan tidak

untuk kategori baik adalah sebesar (51,1%), dan kategori kurang banyak (48,9%).

membantu pasien untuk ganti pakaian bila diperlukan bidan memerintahkan keluarganya untuk membantu dalam memakai pakaian, bidan tidak memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mereka hanya menunggu pasien menanyakan keadaan dirinya, bidan melakukan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan bantuan karena pasien tidak direncanakan, dan apabila terjadi penyulit maka bidan akan segera merujuk.

Responsiveness (cepat tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.

3. Jaminan (*assurance*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

No.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	44	48,9
2.	Baik	46	51,1
	Jumlah	90	100

Tabel 4.6 menunjukkan penilaian responden terhadap mutu dimensi jaminan Pelayanan BPJS tipe C di Puskesmas Kayen untuk kategori baik adalah sebesar (51,1%), dan kategori kurang sebanyak (48,9%). *Assurance* (jaminan) Bidan dalam pelayanan persalinan BPJS tipe C sebesar 24,4% dan rerata *Assurance* (jaminan) berdasarkan hasil jawaban responden adalah 26,1%. Persepsi jaminan ditinjau berdasarkan penilaian responden terhadap kepastian pelayanan yang dapat mengatasi keluhan pasien yaitu tersedianya petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan, ketrampilan /kemampuan dan memberikan

tindakan bebas dari segala bahaya, resiko atau ragu-ragu. Sesuai hasil penelitian menunjukkan Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan cukup baik. Bidan menolong persalinan dengan aman, Bidan memberikan dukungan moral dan spiritual pada pasien saat memberikan pelayanan persalinan BPJS tipe C dan Bidan saat memberikan pelayanan persalinan BPJS tipe C berusaha membuat suasana kondusif, hal ini akan memberikan kualitas pelayanan bahwa bidan dalam memberikan pelayanan sopan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan dalam menolong persalinan.

Beberapa hal yang tidak dilakukan oleh Bidan yaitu Bidan saat terjadi kegawatan pada pasien BPJS tipe C dapat mengatasi dengan tepat, karena harus merujuk dan konsultasi dengan teman yang diajak menolong persalinan, Bidan dalam memberikan pelayanan persalinan tidak membantu pasien untuk memilih posisi meneran posisi diserahkan kepada pasien, bidan membedakan pelayanan persalinan dengan pasien umum karena pasien BPJS tipe C klaim lama, dananya turun lama dan harus memenuhi syarat administrasi dan Bidan tidak menjelaskan mengenai tindakan medis yang diberikan dengan sejelas-jelasnya kepada pasien/keluarga sehingga memberikan opini

bahwa Pelayanan BPJS tipe C kurang dapat dipercaya.

Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

4. Perhatian (*emphaty*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan Desa

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi Perhatian (*emphaty*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

No.	Perhatian (<i>emphaty</i>)	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	29	32,2
2.	Baik	61	67,8
	Jumlah	90	100

Hasil pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil analisis pada persepsi mutu empati Pelayanan BPJS tipe C untuk kategori baik

Empathy (perhatian) Bidan dalam pelayanan persalinan BPJS tipe C sebesar 13,3% dan rerata *Empathy* (perhatian) berdasarkan hasil jawaban responden adalah 43,05%. Persepsi empati Pelayanan BPJS tipe C ditinjau dari perhatian, rasa peduli Bidan meliputi sikap dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Sesuai hasil jawaban responden pada tabel 4.8, sebesar 67,8%, karena bidan dalam memberikan pelayanan memenuhi kriteria dimensi perhatian (*emphaty*) yaitu melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pasien, pemberian perhatian individual kepada pasien, ketepatan waktu pelayanan bagi pasien. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner diketahui juga bahwa sebagian besar bidan menolong persalinan pasien BPJS tipe C dilakukan dengan pelan-pelan dan penuh kesabaran, sebagian besar Bidan saat memberikkan Pelayanan BPJS tipe C memperlakukan pasien dengan baik, Bidan saat menolong persalinan terkadang mengelus daerah yang terasa sakit sambil menenangkan, Bidan berinteraksi dengan pasien tanpa membeda-bedakan sehingga akan memberikan output pelayanan yang maksimal dan meningkatkan kepuasan pasien.

sebesar 67,8% dan prosentase terkecil kategori kurang sebesar 32,2%.

Adapun kategori kurang sebesar 32,2%, karena bidan banyak yang tidak melakukan dimensi perhatian (*emphaty*) Pelayanan BPJS tipe C yaitu bidan tidak memberikan kemudahan memperoleh informasi pelayanan, Bidan saat masuk ke ruangan tidak selalu menyapa pasien, Bidan tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dan Bidan tidak memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien jampersal. Perilaku ini akan mengurangi kepuasan pasien dalam pertolongan persalinan pasien jampersal.

Empathy (perhatian), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

5. Bukti langsung (*tangible*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan Desa

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Bukti Langsung (*Tangible*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

No.	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Frekuensi	Persentase
1.	Kurang	31	34,4
2.	Baik	59	65,6
	Jumlah	90	100

Hasil pada Tabel 4.10 menunjukkan bahwa hasil analisis pada persepsi mutu bukti langsung Pelayanan BPJS tipe C, untuk kategori baik sebesar 65,6%. Bukti langsung (*tangible*) Bidandalam Pelayanan BPJS tipe C sebesar 34,4% dan rerata Bukti langsung (*tangible*) berdasarkan hasil jawaban responden adalah 64,52%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase terbesar bukti langsung (*tangible*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan adalah kategori baik sebesar 65,6%, karena bidan memenuhi kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi dengan baik. Peralatan yang digunakan moder tidak ketinggalan jaman, daya tarik fasilitas yang digunakan baik, kerapian petugas baik serta kelengkapan peralatan penunjang memuaskan.

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan

No.	Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak puas	37	41,1
2.	Puas	53	58,9
	Jumlah	90	100

Hasil pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil analisis pada kepuasan pasien Pelayanan BPJS tipe C untuk kategori puas sebesar 58,9% dan kategori tidak puas sebesar 41,1%. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi responden tentang kesesuaian antara harapan dengan yang diterima meliputi kecepatan atau kesegaran Bidan dalam memberikan pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien dan keramahan petugas dalam memberikan Pelayanan BPJS tipe C. Kepuasan pasien BPJS tipe C sebanyak 4,4% dan rerata kepuasan pasien berdasarkan hasil jawaban responden adalah 58%.

Hasil jawaban responden pada tabel 4.12 menggambarkan adanya kepuasan pasien BPJS tipe C terhadap penelitian menunjukkan bahwa persentase terbesar adalah kategori puas sebesar 58,9%, karena bidan dalam

Akan tetapi dalam tabel 4.11 juga menunjukkan 34,4% responden menyatakan bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya, terutama pada aliran air di kamar mandi/wc mengalir dengan lancar, aliran air di kamar mandi/wc mengalir dengan lancar dan bidan kadang tidak memperhatikan kerapian pakaian saat menolong persalinan.

Tangibles (bukti langsung), yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas yang tersedia, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*).

6. Kepuasan Pasien dalam Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan Desa

memberikan pelayanan memenuhi kriteria reliability (kehandalan), responsiveness (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa. Bidan dalam memberikan Pelayanan BPJS tipe C juga diberikan petunjuk pelaksanaan yang harus dikerjakan setiap menolong persalinan, pembinaan dan supervisi yang dilakukan rutin oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pati dan Puskesmas akan memberikan semangat dan motivasi bahwa Pelayanan BPJS tipe C harus dikerjakan dengan optimal.

Pada tabel 4.12 juga ada yang tidak puas sebesar 41,1%, karena ada beberapa bidan yang tidak melaksanakan 5 dimensi kualitas pelayanan misalnya bidan membedakan pasien BPJS tipe C dengan pasien umum, karena sistem klaim cukup rumit, uang klaim keluar

cukup lama dan administrasi klaim BPJS tipe C juga banyak dan rumit. Bidan kadang-kadang masih membedakan dan mendahulukan pasien umum daripada pasien jampersal.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah pemakaian dimana pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pasien. Pasien yang dirawat di rumah sakit melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diterimanya dan dari evaluasi itulah pasien mengetahui apakah mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat atau tidak. Bagi pasien,

kepuasan selalu dikaitkan dengan lingkungan rumah sakit, suhu udara, kenyamanan, kebersihan, kecepatan pelayanan, ramahnya perawat dan perhatian dari perawat. Pelayanan yang diberikan oleh perawat yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan.

1. Analisis Bivariat Variabel Penelitian
2. Hubungan kehandalan (Reliability) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS

Tabel 4.14 Tabel Silang Kehandalan (Reliability) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen

No	Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien					
		Tidak puas		Puas		Total	
		n	%	n	%	n	%
1	Kurang	28	63,6	16	36,4	44	100
2	Baik	9	19,6	37	80,4	46	100

Pada Tabel 4.14 dapat dilihat pola sebaran data menunjukkan adanya hubungan mutu kehandalan Pelayanan BPJS tipe C dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi kehandalan baik cenderung puas baik sebesar 80,4% dari yang tidak puas hanya sebesar 19,6% sedangkan responden persepsi kehandalan tidak baik cenderung tidak puas sebesar 63,6% lebih besar dari pada menyatakan puas sebesar (36,4%).

Berdasarkan hasil Dari uji Spearman Rank diperoleh nilai $p_{value} 0,000$ ($p_{value} > 0.05$) berarti H_a diterima H_0 ditolak, hasil ini memiliki makna ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (reliability) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen.

Hasil penelitian berarti semakin baik kehandalan (reliability) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan maka

pasien akan semakin merasa puas, sebaliknya apabila

Semakin rendah kehandalan (reliability) Pelayanan BPJS tipe C maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, merupakan salah satu konsep service quality adalah *servQual* sangat tergantung dari 3 faktor, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Berdasarkan konsep *servQual* salah satu dimensi yaitu *reliability*. Pelanggan akan semakin puas apabila pelayanan diberikan dengan seluruh kemampuan dengan segera dan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Melakukan penanganan terhadap keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

3. Hubungan cepat tanggap (responsiveness) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien Jampersal

Tabel 4.15 Tabel silang ketanggapan dengan Kepuasan Pasien BPJS

No	Responsiveness (cepat tanggap)	Kepuasan Pasien					
		Tidak puas		Puas		Total	
		n	%	n	%	n	%
1	Kurang	28	63,6	16	36,4	44	100
2	Baik	9	19,6	37	80,4	46	100

Hasil analisis pada Tabel 4.15 menunjukkan pola sebaran data yang menggambarkan adanya hubungan mutu ketanggapan Pelayanan BPJS tipe C dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi ketanggapan baik cenderung menyatakan puas (80,4%) lebih besar dari pada mengatakan tidak puas (19,6%) sedangkan responden dengan persepsi ketanggapan tidak baik cenderung menyatakan tidak puas (63,6%) dari pada menyatakan puas hanya (36,4%).

Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai $p_{\text{value}} 0,000$ ($p_{\text{value}} > 0.05$) berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa ada hubungan antara *responsiveness* (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen.

Hasil penelitian berarti semakin baik *responsiveness* (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan maka pasien akan semakin merasa puas,

Tabel 4.16 Silang Jaminan (*assurance*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan kepuasan pasien BPJS

No	Jaminan (<i>assurance</i>)	Kepuasan Pasien					
		Tidak puas		Puas		Total	
		n	%	n	%	n	%
1	Kurang	24	54,5	20	45,5	44	100
2	Baik	13	28,3	33	71,7	46	100

Hasil tabulasi silang pada Tabel 4.16 menunjukkan adanya hubungan jaminan Pelayanan BPJS tipe C dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi jaminan baik cenderung menyatakan puas (71,7%) lebih besar dari pada mengatakan tidak puas (28,3%) sedangkan responden dengan persepsi jaminan tidak baik cenderung menyatakan tidak puas (54,5%) lebih besar daripada menyatakan puas (45,5%).

Tabel 4.17 Tabel Silang Perhatian Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien Jampersal

No	perhatian (<i>empathy</i>)	Kepuasan Pasien					
		Tidak puas		Puas		Total	
		n	%	n	%	n	%
1	Kurang	17	58,6	12	41,4	44	100
2	Baik	20	32,8	41	67,2	46	100

Hasil tabulasi silang pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa pada responden dengan

sebaliknya apabila semakin rendah *responsiveness* (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, merupakan salah satu konsep *service quality* adalah *servQual* sangat tergantung dari 3 faktor, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Berdasarkan konsep *servQual* salah satu dimensi yaitu *responsiveness* melakukan pelayanan dengan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap, pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen sehingga pasien akan merasa puas setelah diberikan pelayanan persalinan.

2. Hubungan jaminan (*Assurance*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien Jampersal

Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai $p_{\text{value}} 0,000$ ($p_{\text{value}} > 0.05$) berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa ada hubungan antara jaminan Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen.

3. Hubungan perhatian (*empathy*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan kepuasan pasien jampersal

persepsi empati baik cenderung menyatakan puas (67,2%) lebih besar dari pada mengatakan

tidak puas (32,8%) sedangkan responden persepsi empati tidak baik cenderung mengatakan tidak puas (58,6%) lebih besar dari pada menyatakan puas (41,4%).

Berdasarkan hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai $p_{\text{value}} 0,000$ ($p_{\text{value}} > 0,05$) berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa ada hubungan antara perhatian (*emphaty*) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responsiveness (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C kategori kurangdiketahui pernyataan tidak puas lebih banyak sebesar 54,5% dari pada proporsi Pelayanan BPJS tipe C kategori puas hanya sebesar 45,5%. Sedangkan proporsi *assurance* (jaminan) Pelayanan BPJS tipe C kategori baik diketahui mayoritas pasien puas sebesar 71,7% dari yang tidak puas hanya sebesar 28,3%. Apabila *empathy* (perhatian) Pelayanan BPJS

tipe C diberikan lebih baik maka pasien akan semakin puas, sebaliknya apabila diberikan pelayanan tanpa memandang dimensi *empathy* (perhatian) maka pasien tidak akan merasa puas. Kepuasan pasien terpenuhi dari pelayanan yang sopan, dapat dipercaya, aman dan memperhatikan keluhan pasien yang di sampaikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, salah satu dimensi yaitu *empathy*. Dimensi *emphaty* memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

4. Hubungan bukti langsung (*tangibles*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan kepuasan pasien jampersal

Tabel 4.18 Tabel Silang Bukti langsung (*tangibles*) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan kepuasan pasien Jampersal.

No	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	Kepuasan Pasien				Total	
		Tidak puas		Puas		N	%
		n	%	n	%		
1	Kurang	20	64,5	11	35,5	44	100
2	Baik	17	28,8	42	71,2	46	100

Pada Tabel 4.18 dapat dilihat pola sebaran data yang menunjukkan adanya hubungan persepsi mutu bukti langsung Pelayanan BPJS tipe C dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi bukti langsung baik cenderung menyatakan puas (71,2%) lebih besar dari pada mengatakan tidak puas (28,8%) sedangkan responden dengan persepsi bukti langsung tidak baik cenderung tidak puas (64,5%) lebih besar dari pada menyatakan puas (36,5%).

Dari hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai $p_{\text{value}} 0,001$ ($p_{\text{value}} > 0,05$) berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa ada hubungan antara *tangibles* (bukti langsung) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C di Puskesmas Kayen.

Apabila *tangibles* (bukti langsung) Pelayanan BPJS tipe C diberikan lebih baik maka pasien akan semakin puas, sebaliknya apabila diberikan pelayanan tanpa memandang

dimensi *tangibles* (bukti langsung) maka pasien tidak akan merasa puas. Kepuasan pasien terpenuhi dari pelayanan yang sarana fisik perkantoran bersih, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi baik dan bersih serta petugas rapi dalam berpenampilan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, salah satu dimensi yaitu *tangibles* (bukti langsung). *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas yang tersedia, kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau *flow chart*)¹¹.

Rekapitulasi hasil pembahasan analisis hubungan persepsi mutu Pelayanan BPJS tipe C dengan kepuasan pasien berdasarkan uji

ranksperman yang telah diuraikan sebelumnya, disajikan dalam Tabel 4.19

Tabel 4.19 Hasil uji hubungan antara mutu pelayanan perasilan BPJS tipe Cdengan kepuasan pasien BPJS tipe Cdi Puskesmas Kayen.

No	Variabel independen	Kepuasan Pasien Jampersal	
		Nilai p	Keterangan
1	Kehandalan(<i>reliability</i>)	0,000	Berhubungan
2	Ketanggapan	0,000	Berhubungan
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	0,011	Berhubungan
4	Perhatian (<i>empathy</i>)	0,020	Berhubungan
5	Bukti langsung	0,001	Berhubungan

A. Hasil Analisis Multivariat

Pengaruh mutu Pelayanan BPJS tipe C terhadap kepuasan pasien BPJS tipe Cdi Puskesmas Kayen, analisis yang digunakan adalah uji *regresi logistik*. Melalui uji tersebut

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap variable independen yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS tipe Cdi Kabupaten Pati. Analisis data dengan menggunakan *regresi logistik* bertujuan untuk menganalisis hubungan beberapa variable independen dengan sebuah variable dependen yang bersifat dikotomi, sehingga model analisis ini tepat digunakan dalam penelitian ini karena variable dependen pada penelitian ini jenis dikotomi yaitu hanya terdiri atas dua nilai baik dan kurang. Metode *regresi logistik* yang digunakan adalah metode *enter* yaitu memasukan semua variable independen secara

serempak untuk di analisis semua variable yang berhubungan dengan variable dependen. Hasil uji *regresi logistik* antara variable independen dengan variable dependen kepuasan pasien BPJS tipe Cdi Kabupaten Pati.

Hasil analisis *bivariat* ada 5 variabel independen yang menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien BPJS tipe Cdi Kabupaten Pati yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) yang berhubungan secara signifikan.

Variabel independen yang mempunyai hubungan dengan variable dependen dapat di analisis ke *multivariat dengan analisis regresi logistik* untuk mengetahui pengaruhnya secara bersama-sama. Hasil uji *regresi logistik* seperti tabel berikut :

Tabel 4.20 Hasil Analisis regresi logistic antara variable independent yang mempunyai hubungan dengan variable dependen

No	Variabel	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
1	<i>Reliability</i> (kehandalan)	2.244	.603	13.859	1	.000	9.431
2	<i>Assurance</i> (jaminan)	1.447	.642	5.079	1	.024	4.252
3	<i>Empathy</i> (perhatian)	1.660	.671	6.121	1	.013	5.257
4	<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	1.660	.614	7.318	1	.007	5.260

Keputusan terhadap ada atau tidaknya pengaruh variable independen terhadap variable dependen dengan melihat signifikansi, apabila $p \leq 0.05$ berarti H_0 di tolak yang artinya ada pengaruh antara variable independen dengan variable dependen.

Hasil Tabel 4.20 memperlihatkan bahwa dari 5 variable independen yang

berhubungan secara signifikan dengan variable dependen, ada empat variable independen yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) yang mempunyai pengaruh terhadap variable dependen. *Reliability* (kehandalan), dengan nilai signifikansi 0,000 dengan besarnya kemungkinan pengaruh odds ratio (OR) adalah

2,244 kali (nilai $Exp(B)$), artinya bahwa Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan *reliability* (kehandalan) lebih baik, kemungkinan 2,244 kali akan menyebabkan pasien puas dibandingkan dengan *reliability* (kehandalan) kurang baik.

Assurance (jaminan), dengan nilai signifikansi 0,024 dengan besarnya kemungkinan pengaruh odds ratio (OR) adalah 1,447 kali (nilai $Exp(B)$), artinya bahwa Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan *assurance* (jaminan) lebih baik, kemungkinan 1,477 kali akan menyebabkan pasien puas dibandingkan dengan *reliability* (kehandalan) kurang baik.

Empathy (perhatian) dengan nilai signifikansi 0,013 dengan besarnya kemungkinan pengaruh odds ratio (OR) adalah 1,660 kali (nilai $Exp(B)$), artinya bahwa Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan *empathy* (perhatian) lebih baik, kemungkinan 1,660 kali akan menyebabkan pasien puas dibandingkan dengan *Empathy* (perhatian) kurang baik.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian berarti semakin baik kehandalan (*reliability*) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan maka pasien akan semakin merasa puas, sebaliknya apabila semakin rendah kehandalan (*reliability*) Pelayanan BPJS tipe C maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, merupakan salah satu konsep *service quality* adalah *servQual* sangat tergantung dari 3 faktor, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Berdasarkan konsep *servQual* salah satu dimensi yaitu *reliability*. Pelanggan akan semakin puas apabila pelayanan diberikan dengan seluruh kemampuan dengan segera dan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Melakukan penanganan terhadap keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila *assurance* (jaminan) Pelayanan BPJS tipe C diberikan lebih baik maka pasien akan semakin puas, sebaliknya apabila diberikan pelayanan tanpa memandang dimensi *assurance* (jaminan) maka pasien tidak akan merasa puas. Kepuasan pasien

terpenuhi dari pelayanan yang sopan, dapat dipercaya, aman dan memperhatikan keluhan pasien yang di sampaikan.

Pelayanan BPJS tipe C diberikan dengan *assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan, perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen, maka akan semakin puas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi *responsiveness* (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C kategori kurangdiketahui pernyataan tidak puas lebih banyak sebesar 54,5% dari pada proporsi Pelayanan BPJS tipe C kategori puas hanya sebesar 45,5%. Sedangkan proporsi *assurance* (jaminan) Pelayanan BPJS tipe C kategori baik diketahui mayoritas pasien puas sebesar 71,7% dari yang tidak puas hanya sebesar 28,3%. Apabila *empathy* (perhatian) Pelayanan BPJS tipe C diberikan lebih baik maka pasien akan semakin puas, sebaliknya apabila diberikan pelayanan tanpa memandang dimensi *empathy* (perhatian) maka pasien tidak akan merasa puas. Kepuasan pasien terpenuhi dari pelayanan yang sopan, dapat dipercaya, aman dan memperhatikan keluhan pasien yang di sampaikan. *Tangibles* (bukti langsung) dengan nilai signifikansi 0,007 dengan besarnya kemungkinan pengaruh odds ratio (OR) adalah 1,660 kali (nilai $Exp(B)$), artinya bahwa Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan dengan *tangibles* (bukti langsung) lebih baik, kemungkinan 1,660 kali akan menyebabkan pasien puas dibandingkan dengan *tangibles* (bukti langsung) kurang baik

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Mutu Pelayanan BPJS tipe C dimensi *Reliability* (kehandalan) Pelayanan BPJS tipe C oleh Bidan sebagian besar baik (51,1%), *responsiveness* (cepat tanggap) sebagian besar

baik (51,1%), *assurance* (jaminan) sebagian besar (51,1%), *empathy* (perhatian) sebagian besar baik (67,8%), *tangibles* (bukti langsung) sebagian besar (65,6%).

2. Ada hubungan antara kehandalan (reliability) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C ($p = 0,000$)¹.
3. Ada hubungan antara responsiveness (cepat tanggap) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C ($p = 0,000$)¹.
4. Ada hubungan antara *assurance* (jaminan) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C ($p = 0,011$).
5. Ada hubungan antara *empathy* (perhatian) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C ($p = 0,020$).
6. Ada hubungan antara *tangibles* (bukti langsung) Pelayanan BPJS tipe C dalam pertolongan persalinan oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS tipe C ($p = 0,001$).
7. Faktor yang paling kuat berhubungan dengan kepuasan adalah *Reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (perhatian) dan *assurance* (jaminan).

Saran

Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati

- a. Dinas Kesehatan Kabupaten Pati diharapkan membuka kotak saran di puskesmas dan segera menindaklanjuti apabila ada keluhan dari pasien atau masyarakat.
- b. Dinas Kesehatan Kabupaten Pati mengupayakan birokrasi sistem klaim yang sederhana tidak terlalu rumit sehingga tidak akan mengurangi motivasi bidan untuk memberikan Pelayanan BPJS tipe C.

Kepada masyarakat

Masyarakat melakukan kontrol dan melaporkan apabila ada Pelayanan BPJS tipe C yang kurang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2012. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Depkes RI, 2004. Tentang Pelayanan Antenatal Care (ANC), online:

<http://dinkes.bantulkab.go.id/document/s/20090721100343-skn-2004.pdf>, (di akses pada tanggal 13 November, Pukul : 19.15)

Mochtar, Rustam. 2010. *Sinopsis Obstetri*. Jakarta: EGC

Muninjaya, Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Notoadmojo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Notoadmojo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Rukiah, A. Y., Yulianti, L., Maemunah, & Susilawati, L. (2013). *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.

Saifuddin, A.B. 2008. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo

Setiawan, Wawan. 2007. Beberapa faktor yang berhubungan dengan kinerja bidan di desa dalam pertolongan persalinan di Kabupaten Tasikmalaya. (Proposal Tesis). Universitas Diponegoro.

Online :

https://www.researchgate.net/publication/279656927_beberapa_faktor_yang_berhubungan_dengan_kinerja_bidan_di_desa_dalam_pertolongan_persalinan_di_kabupaten_tasikmalaya, (di akses pada 27 Maret 2017, pukul: 09.11)

Suparjo. 2003. Analisa Faktor – factor yang mempengaruhi kinerja bidan pegawai tidak tetap (PTT) dalam Pelayanan Antenatal. (Tesis AKK). Universitas Diponegoro. Online :

<http://www.google.co.uk/url?sa=t&rcet=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fprints.undip.ac.id%2F13767%2F1%2F2003MIKM2412.pdf&ei=cIQUqvyMcTSrQfzo4DQAw&usg=AFQjCNHcMI2Q1tGsfN2mK1fgGfEWQR3NQ>, (diakses pada 30 November 2016, pukul: 18.40)

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Triwibowo, Cecep. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika

Winkjosastro, H. 2006. Ilmu Kebidanan. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
www.bpjskesehatan.go.id, (diakses 30 November 2016, pukul: 19.00)