

**“PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEBIDANAN PADA PESERTA BPJS DAN NON BPJS”**

Naskah Publikasi



**DISUSUN OLEH :
YOSI ARUM ARININGTYAS**

201420102044.

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Naskah Publikasi

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



Oleh:
YOSI ARUM ARININGTYAS
201420102044.

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Diterima Sebagai Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Magister Kebidanan
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



Dewan Penguji

Penguji I

: Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK

Penguji II

: Prof. dr. Purnomo Suryantoro,
: Pediatrician, DTM & H., Sp. A(K).,
: Ph.D., D.Sc(hon), FRCP(AM)

Penguji III

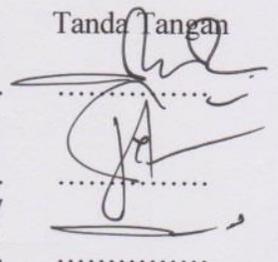
: Dr. Muftlilah, S.Pd., S.SiT., M.Sc

Tanggal
27 / feb 2017

Tanda Tangan

28 / feb 2017

28 / feb 2017



Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Kebidanan
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

(Prof. dr. M. Hakimi, Sp. OG (K)., Ph.D)

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN PADA PESERTA BPJS DAN NON BPJS DI RUANG NIFAS RUMAH SAKIT UMUM KEDIRI JAWA TIMUR¹

Yosi Arum Ariningtyas², Purnomo Suryantoro³, Muftlilah³

Latar Belakang: Setiap pasien selalu mengharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat tercapai kepuasan. Oleh karenanya setiap unit pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pasien baik sebagai pasien BPJS maupun non BPJS.

Tujuan: Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri.

Metode: Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik yang dilakukan dengan metode *cross sectional*. Populasi adalah populasi terhingga (*finite population*) yaitu ukuran populasi yang besarnya masih bisa dihitung (*cauntable*) dengan sample 70 responden diambil dengan teknik *purposive sampling*. Variabel bebas adalah jenis kepesertaan pasien BPJS dan Non BPJS dan terikatnya kepuasan terhadap pelayanan kebidanan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji *Mann Whitney*.

Hasil: Sebagian besar responden BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 24 responden (77,4%), hampir seluruh responden Non BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 37 responden (94,9%) dari total 39 responden dan tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di ruang nifas RSUD Gambiran Kediri ($p = 0,548 > 0,05$ maka H_0 diterima).

Kesimpulan: Jenis pembiayaan kesehatan (BPJS dan Non BPJS) tidak menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri.

Kata kunci : pasien BPJS dan Non BPJS, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan

Abstract

Background: All patients always expected qualified services to get their satisfaction. And all health service unit must give same services either to BPJS or non BPJS patients.

Objective: This research was to know the patients' satisfaction differences towards midwifery services of BPJS (Social Security Administrator) patients and non-BPJS patients Postpartum Room of RSUD Gambiran Kediri.

Method: The design of this research was observational analytics by using cross-sectional methods. The population was finite, which meant it was still countable. 70 respondents were taken as samples by purposive sampling technique. The independent variables were the patients' BPJS membership and non-BPJS, and the dependent variables were the patients' satisfaction. The data was obtained from questionnaires and analyzed with Mann Whitney Test.

Result: The research showed that most BPJS patients, 24 respondents (77.4%) were satisfied of midwifery services, 37 non-BPJS patients (94.9%) were satisfied of midwifery services of totally 39 respondents, and there were no satisfaction level differences of BPJS and non-BPJS patients towards midwifery services in Postpartum Room of RSUD Gambiran Kediri ($p = 0.548 > 0.05$ then H_0 accepted).

Conclusion: The health finance (BPJS or non-BPJS) didn't become influencing factors towards patients' satisfaction in Postpartum Room of RSUD Gambiran Kediri.

Keywords: BPJS and non-BPJS patients, patients' satisfaction towards midwifery services

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 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 belakang 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. 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 dibandingkan 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).

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta Non BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri?
3. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Kediri?

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui adakah perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien Non BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri.
- c. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara pasien peserta BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Umum Kediri.
- d. Mendeskripsikan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapat dalam pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Umum Kediri dalam bentuk diagram kartesius.
- e. Mendeskripsikan kepuasan dalam pelayanan kebidanan pada Peserta BPJS dan Non BPJS pada masing-masing dimensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kediri.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi, menambah wawasan, dan ilmu pengetahuan serta mendukung teori yang sudah ada mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada pasien BPJS dan Non BPJS sebagai bacaan di Perpustakaan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, serta menjadi inspirasi kepada peneliti selanjutnya untuk memperdalam lagi penelitian kepuasan pasien di era BPJS kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Tempat penelitian

Diharapkan mampu menjadi masukan bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pelayanan kebidanan baik kepada peserta BPJS maupun non BPJS

b. Profesi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi daya ungkit rekan seprofesi yaitu bidan, dalam pelayanan kebidanan yang memenuhi semua dimensi pelayanan kebidanan yang profesional dan berkualitas sebagai upaya meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi yang berpengaruh pada penurunan angka kematian ibu dan bayi yang bermakna

c. Masyarakat

Membantu pasien dan keluarga untuk lebih aktif dan kritis dalam memperoleh hak pelayanan kebidanan yang berkualitas

Metode Penelitian

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 Dan Pembahasan

1. Analisis Univariat

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

2. Analisis Bivariat

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

3. Analisis diagram kartesius antara harapan dengan kenyataan secara keseluruhan total jumlah responden

Gambar 1 Diagram Kartesius oleh Rene Descartes (1596-1650) antara Harapan dengan Kenyataan Pasien secara Keseluruhan

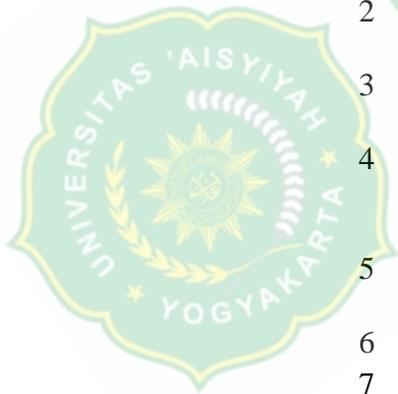
Rata-rata Y(4,82)	Harapan (Y)	
	Kuadran A	Kuadran B
	Kuadran C	Kuadran D
	Rata-rata X (3,74)	Kinerja (X)

4. Gambaran kepuasan pada masing-masing dimensi kepuasan pasien
- a. Dimensi Reliability

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ditinjau dari Dimensi Reliability pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri

No.	Soal	Nilai Kepuasan (<i>Mean</i>)	
		BPJS	Non BPJS
1	Pengurusan pendaftaran dirumah sakit ini mudah	4,0	3,9
2	Pelayanan bagian pendaftaran sesuai keinginan	3,9	3,8
3	Bidan memberikan pelayanan kebidanan sesuai prosedur	3,9	3,8
4	Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan bidan tidak terlalu lama dan sesuai keinginan	3,8	3,7
5	Kecepatan bidan memberikan pelayanan kebidanan	3,9	4,1
6	Tagihan terperinci dan jelas	3,7	3,8
7	Mudah mengurus administrasi / pembayaran setelah mendapatkan pelayanan kebidanan	3,8	3,6
	Rata-rata Tingkat Kepuasan	3,9 Puas	3,3 Puas

- b. Dimensi Assurance



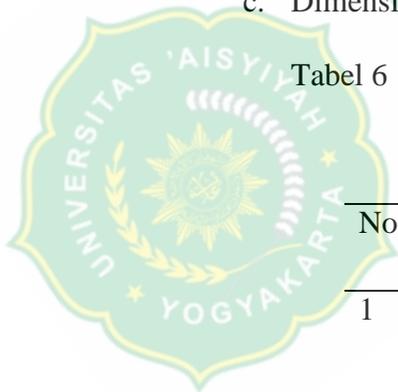
Tabel 5 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ditinjau dari Dimensi *Assurance* pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri

No.	Soal	Nilai Kepuasan (<i>Mean</i>)	
		BPJS	Non BPJS
1	Bidan menguasai keterampilan kebidanan dengan baik	3,7	3,8
2	Rasa aman saat dilakukan tindakan pemeriksaan oleh bidan	5,0	3,8
3	Bidan terampil dalam melakukan perawatan kebidanan	3,8	3,8
4	Bidan memiliki pengetahuan yang luas dalam melaksanakan pelayanan kebidanan	3,9	3,9
5	Bidan bersikap ramah, baik, sopan dan sesuai etika terhadap pasien	3,7	3,8
6	Bidan memberikan penjelasan yang baik dan jelas mengenai prosedur dan efek tindakan medis yang akan dilakukan dan menjelaskan berbagai upaya agar cepat sembuh	3,6	3,9
7	Rumah sakit ini memiliki reputasi, terpercaya dan berprestasi	3,7	4,0
	Rata-rata Tingkat Kepuasan	3,9 Puas	3,9 Puas

c. Dimensi *Tangibles*

Tabel 6 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ditinjau dari Dimensi *Tangibles* pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri

No.	Soal	Nilai Kepuasan (<i>Mean</i>)	
		BPJS	Non BPJS
1	Tampilan gedung, ruang pendaftaran, ruang tunggu dan ruang perawatan baik dan nyaman	3,6	3,8
2	Tempat parkir di rumah sakit ini memadai	2,6	3,0
3	Penampilan bidan rapi dan menyenangkan	3,6	3,6
4	Fasilitas perawatan di ruangan pemeriksaan kebidanan lengkap (beldarurat, kamar mandi, TV, dll)	3,5	3,8
5	Alat pemeriksaan kebidanan canggih	3,8	3,8



	(USG, dopler, NST)		
6	Petunjukarah yang jelas	3,6	3,7
7	Lokasi ruang perawatan kebidanan mudah dijangkau	3,7	3,7
	Rata-rata	3,5	3,6
	Tingkat Kepuasan	Puas	Puas

d. Dimensi *Emphaty*

Tabel 7 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ditinjau dari Dimensi *Emphaty* pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri

No.	Soal	Nilai Kepuasan (<i>Mean</i>)	
		BPJS	Non BPJS
1	Kemudahan menghubungi bidan jika memerlukan tindakan atau informasi tertentu	3,6	3,8
2	Bidan memiliki kemampuan berkomunikasi baik/penuh perhatian	3,6	3,7
3	Bidan penuh perhatian dan menanyakan bagaimana perkembangan kondisi pasien setiap waktu	3,5	3,7
4	Bidan menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan	3,6	3,8
5	Bidan menjelaskan efek dari tindakan yang dilakukan	3,5	3,7
6	Bidan selalu berupaya menanyakan dan memahami apa yang dibutuhkan	3,8	4,0
	Rata-rata	3,6	3,8
	Tingkat Kepuasan	Puas	Puas

e. Dimensi *Responsiveness*

Tabel 8 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ditinjau dari Dimensi *Responsiveness* pada Pasien BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas RSUD Gambiran Kediri

No.	Soal	Nilai Kepuasan (<i>Mean</i>)	
		BPJS	Non BPJS
1	Bidan tanggap dalam menghadapi keluhan dan masalah kesehatan yang pasien alami	3,7	3,8
2	Bidan tanggap dan cekatan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarga pasien	3,6	3,9

3	Bidan cepat menanggapi pertanyaan yang berkaitan dengan kondisi pasien	3,7	3,8
4	Bidan selalu menyampaikan kemajuan kondisi kesehatan pasien	3,6	3,7
5	Bidan tanggap terhadap pertolongan yang dibutuhkan pasien	3,7	3,8
6	Bidan cepat menyampaikan kemajuan kondisi pasien kepada dokter	3,6	3,7
	Rata-rata	3,7	3,8
	Tingkat Kepuasan	Puas	Puas

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 3 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

Berdasarkan dimensi *Reliability* pada pasien BPJS diketahui poin 6 yaitu tagihan terperinci dan jelas dinilai memuaskan (3,7) namun memiliki rerata lebih rendah dari poin lainnya. Penjelasan terperinci sangat penting karena pasien dan keluarga memerlukan keterangan yang jelas mengenai apa yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan perawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Moison, Walter dan White dalam Husna (2009), yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yang baik. Memberikan penjelasan yang akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Bagi pasien non BPJS masalah paling utama pada poin 7 mengenai kemudahan dalam mengurus administrasi/pembayaran setelah mendapatkan pelayanan kebidanan dinilai dengan kategori memuaskan (3,6). Kemudahan pengurusan segala administrasi setelah mendapatkan pelayanan kesehatan memang sangat penting dikarenakan pasien yang telah sehat ingin segera kembali ke rumah untuk kembali mendapatkan lingkungan yang nyaman agar kondisinya segera pulih secara keseluruhan. Budiastuti dalam Liestriana (2010), kemudahan dalam administrasi termasuk dalam wujud dari sebagian pelayanan yang berkualitas sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Dimensi *Assurance* (jaminan) diketahui masalah paling utama bagi pasien BPJS pada poin 6 mengenai penjelasan yang baik dan jelas mengenai prosedur dan efek tindakan medis yang akan dilakukan dan berbagai upaya bidan agar pasien cepat sembuh dinilai memuaskan (3,6). Hal ini dikarenakan keterbatasan

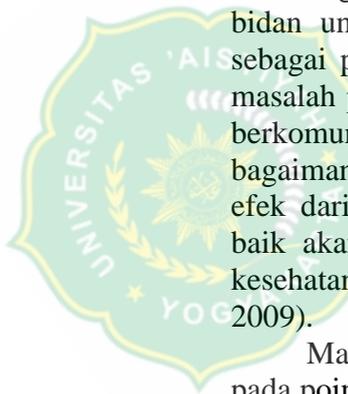
waktu komunikasi terapeutik oleh bidan diruangan sebab banyaknya aktifitas di ruangan yang semuanya membutuhkan waktu yang cepat untuk dilaksanakan. Padahal pendekatan bidan dalam pemberian informasi mengenai tindakan apapun dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Husna, 2009)

Bagi pasien non BPJS pada dimensi *Assurance* ada 4 poin yang sama memperoleh hasil perhitungan yang sama yaitu pada poin 1 penguasaan keterampilan kebidanan yang baik, poin 2 adalah rasa aman saat dilakukan tindakan pemeriksaan oleh bidan, poin 3 adalah bidan terampil dalam melakukan perawatan dan poin 5 bidan bersikap ramah, baik, sopan dan sesuai etika terhadap pasien dinilai memuaskan (3,8). Poin 1, 2, 3 dan 5 tersebut memperoleh rata-rata nilai sama namun selisihnya dengan poin tertinggi lainnya tidak banyak. Jika dilihat dari beberapa poin tersebut bidan perlu meningkatkan lagi sikap dan kemampuannya saat berinteraksi dengan pasien agar pasien merasakan pelayanan kebidanan yang memuaskan. Tidak dapat dipungkiri bahwa apa yang pertama dilihat dan dirasakan pasien pertama kali akan mempengaruhi penilaian pasien selanjutnya.

Pada dimensi ini diketahui masalah paling utama bagi pasien BPJS adalah pada poin nomor 2 yaitu mengenai tempat parkir di rumah sakit yang memadai dinilai cukup memuaskan (2,6), demikian juga bagi pasien non BPJS masalah paling utama juga tempat parkir yang memadai dinilai cukup memuaskan (3,0).

Dari dimensi empati masalah paling utama bagi pasien BPJS adalah poin 3 dan 5 yaitu mengenai bidan penuh perhatian dan menanyakan bagaimana perkembangan kondisi pasien setiap waktu dan bidan menjelaskan efek dari tindakan yang dilakukan dinilai memuaskan (3,5). Hal ini disebabkan karena komunikasi terapeutik sangat berperan dalam proses kesembuhan seorang pasien (Nugroho, 2009). Perhatian dan perawatan yang baik dari bidan akan memacu ibu untuk segera pulih dari kondisinya. Dikarenakan sudah menjadi tugas dari seorang bidan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan konsep bidan adalah sebagai pendamping wanita dalam siklus kehidupannya. Bagi pasien non BPJS masalah paling utama pada poin 2, 3 dan 5 adalah tentang bidan berkemampuan berkomunikasi baik/penuh perhatian, bidan penuh perhatian dan menanyakan bagaimana perkembangan kondisi pasien setiap waktu dan bidan menjelaskan efek dari tindakan yang dilakukan dinilai memuaskan (3,7). Komunikasi yang baik akan mempererat dan meningkatkan kepercayaan pasien kepada petugas kesehatan/bidan yang berdampak pada kepuasan pasien dan bidan sendiri (Husna, 2009).

Masalah paling utama pada dimensi *responsiveness* bagi pasien BPJS adalah pada poin nomor 2, 4 dan 6 mengenai bidan tanggap dan cekatan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarga pasien, bidan selalu menyampaikan kemajuan kondisi kesehatan pasien dan bidan cepat menyampaikan kemajuan kondisi pasien kepada dokter dinilai memuaskan (3,6). Sedangkan bagi pasien non BPJS masalah paling utama adalah pada poin nomor 4 dan 6 bidan selalu menyampaikan kemajuan kondisi kesehatan pasien dan bidan cepat menyampaikan kemajuan kondisi pasien kepada dokter dinilai memuaskan (3,7).



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 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.

Kesimpulan

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 ($p = 0,548 > 0,05$ 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
- 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 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

