

Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBARU Tahun 2015.

Description Of Childbirth's Mothers Satisfaction Rate In VK Room Use BPJS Assurance in Regional Public Hospital Of Banjarbaru 2015

Nina Rahmadiliyani^{1*}, Hj. Saidatunnisa², Nina Mastuti³

¹ STIKES Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan

² Puskesmas Sei Lulut, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan

³ Alumni STIKES Husada Borneo, Jl. A. Yani Km 30,5 No.4 Banjarbaru, Kalimantan Selatan

*korespondensi : nina_roshan@yahoo.com

Abstract

According to the basic health research in 2010, childbirths assisted by midwives in poor target groups reached approximately 69.3%. While childbirth is performed by health workers in health facilities reached 55.4%. One important obstacle to access childbirths assisted by midwives in health facilities is limitations and unavailability of cost so that makes breakthrough policy to improve the childbirth helped by health workers in health facility through a policy called assurance of childbirth. The assurance of childbirth is intended to eliminate the financial barriers for pregnant women to obtain childbirth assurance, which includes pregnancy examination, childbed care including family planning after childbirth, and newborn care. This study aims to determine description of the rate of childbirth satisfaction using BPJS services in regional public hospital of Banjarbaru 2015. This research uses descriptive method with cross sectional approach. The research samples are 50 respondents with Non-Probability Sampling techniques by accidental sampling. The results showed the satisfaction level of childbirth is 81.5% satisfied, BPJS service in regional public hospital of Banjarbaru. 50 respondents use childbirth assurance card of BPJS. From these results it can be concluded that the description of the rate of childbirth satisfaction using BPJS in hospitals Banjarbaru BPJS 2015 generally said satisfied.

Keywords: *Childbirth, Satisfaction, using BPJS*

Pendahuluan

Persalinan adalah serangkaian kejadian yang berakhir dengan pengeluaran bayi cukup bulan atau hampir cukup bulan, disusul dengan pengeluaran *placenta* dan selaput janin dari tubuh ibu.(1). Persalinan normal menurut WHO adalah persalinan yang dimulai secara spontan, beresiko rendah pada awal persalinan dan tetap demikian selama proses persalinan, bayi lahir secara spontan dalam presentasi belakang kepala pada usia kehamilan 37-42 minggu lengkap dan setelah persalinan ibu maupun bayi berada dalam kondisi sehat.(2)

Persalinan adalah proses membuka dan menipisnya servik, dan janin turun ke dalam jalan lahir. Kelahiran adalah proses dimana janin dan ketuban di dorong keluar melalui jalan lahir. Persalinan dan kelahiran normal adalah proses pengeluaran janin yang terjadi pada kehamilan cukup bulan

37-42 minggu, lahir spontan dengan presentasi belakang kepala yang berlangsung 18 jam, tanpa komplikasi baik pada ibu maupun pada janin.(3)

Berdasarkan data Dinkes di Provinsi Kalimantan Selatan jumlah persalinan pada tahun 2012 sebanyak 64956 persalinan yang di tolong oleh tenaga kesehatan. Sedangkan data pada Kabupaten Banjarbaru jumlah persalinan yang di tolong oleh tenaga kesehatan pada tahun 2012 sebanyak 3922 persalinan (4).

Jumlah persalinan berdasarkan data yang ada di RSUD Banjarbaru pada tahun 2012 sebanyak 172 persalinan pada tahun 2013 sebanyak 161 persalinan dan tahun 2014 sebanyak 216 persalinan. Rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Menurut hasil riset kesehatan dasar 2010, persalinan oleh tenaga kesehatan pada kelompok sasaran miskin baru mencapai sekitar (69,3%). Sedangkan persalinan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan baru mencapai (55,4%). Salah satu kendala penting untuk mengakses persalinan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan adalah keterbatasan dan ketidaktersediaan biaya sehingga diperlukan kebijakan terobosan untuk meningkatkan persalinan yang ditolong tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan melalui kebijakan yang disebut jaminan persalinan. Jaminan persalinan dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan financial bagi ibu hamil untuk mendapatkan jaminan persalinan, yang didalamnya termasuk pemeriksaan kehamilan, pelayanan nifas termasuk KB pasca persalinan, dan pelayanan bayi baru lahir (5).

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien itu harus handal dan dapat dipercaya (6).

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. Berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2011, BPJS akan menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT. ASKES Indonesia menjadi BPJS kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan. PT. JAMSOSTEK menjadi BPJS ketenagakerjaan transformasi PT. ASKES dan PT. JAMSOSTEK menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT. ASKES akan menjadi BPJS kesehatan, selanjutnya pada 2015 giliran PT. JAMSOSTEK menjadi BPJS KETENAGAKERJAAN. Jaminan kesehatan

secara universal diharapkan bisa dimulai secara bertahap pada 2014 dan pada 2019, diharapkan seluruh warga Indonesia sudah memiliki jaminan kesehatan tersebut. BPJS kesehatan bersama BPJS Ketenagakerjaan (dahulu bernama jamsostek) merupakan program pemerintah dalam kesatuan jaminan kesehatan nasional (JKN) yang diresmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014, sedangkan BPJS ketenagakerjaan mulai beroperasi sejak 1 Juli 2014. BPJS kesehatan sebelumnya bernama ASKES (Asuransi Kesehatan), yang dikelola oleh PT. ASKES Indonesia (persero), namun sesuai UU Nomor. 24 tahun 2011 tentang BPJS, PT. ASKES Indonesia berubah menjadi BPJS kesehatan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Data dari RSUD Banjarbaru tahun 2014 didapat jumlah ibu bersalin yang menggunakan kartu BPJS sebanyak 1679 (97,56%) dari 42 (2,44%) yang tidak menggunakan BPJS dan total ibu bersalin yang menggunakan BPJS dan tidak menggunakan BPJS sebanyak 1721. Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 3 Februari 2015 di dapatkan dari hasil wawancara awal bersalin yang menggunakan kartu BPJS mendapatkan hasil 3 orang merasa puas dan 7 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan BPJS. Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Yang Menggunakan BPJS Di RSUD Banjarbaru Tahun 2015".

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini seluruh ibu bersalin yang ada di RSUD Banjarbaru pada bulan Mei tahun 2015 sebanyak 53 peserta BPJS.

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh dari ibu bersalin di ruang bersalin di RSUD Banjarbaru Tahun 2015 yang menggunakan kartu BPJS selama masa penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu bersalin di ruang VK yang menggunakan BPJS.

Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Kuesioner dengan jumlah pertanyaan 23 soal dan hasil uji validitas dan reliabilitas yaitu sebanyak 16 soal, dengan hasil tidak puas apabila jumlah skor jawaban 0-50% dan puas apabila jumlah skor jawaban 51-100%. Teknik analisis data menggunakan uji chi-square dengan $\alpha = 0,05$.

Hasil Penelitian

A. Gambaran Khusus Responden

1. Tingkat kepuasan ibu bersalin secara umum

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK di RSUD Banjarbaru Tahun 2015 Secara Umum.

No	Kepuasan Ibu Bersalin	n	%
1	Puas	41	81,5
2	Tidak Puas	9	18,5
Jumlah		50	100

(sumber : data primer 2015)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 13 responden (32,5%).

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK di RSUD Banjarbaru Tahun 2015 Berdasarkan Dimensi *Reliability*.

No	Kepuasan Ibu Bersalin dimensi <i>reliability</i>	n	%
1	Puas	43	86
2	Tidak Puas	7	14

(sumber: data primer 2015)

Berdasarkan tabel 4.3 memperlihatkan bahwa pada dimensi *reliability* menunjukkan ada 43 responden 86% yang puas dan 7 responden 14% tidak puas.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK di RSUD Banjarbaru tahun 2015 Berdasarkan Dimensi *Responsivines*.

No	Kepuasan Ibu Bersalin dimensi <i>responsiviness</i>	n	%
1	Puas	38	76
2	Tidak Puas	12	24

(sumber: data primer 2015)

Berdasarkan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pada dimensi *responsiveness* menunjukkan ada 38 responden 76% puas dan 12 responden 24% tidak puas.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK di RSUD Banjarbaru Tahun 2015 Berdasarkan Dimensi *Assurance*.

No	Kepuasan Ibu Bersalin dimensi <i>assurance</i>	n	%
1	Puas	48	96
2	Tidak Puas	2	4

(sumber: data primer 2015)

Berdasarkan tabel 4.5 memperlihatkan bahwa pada dimensi *assurance* menunjukkan ada 48 responden 96% puas dan 2 responden 4% tidak puas.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK di RSUD Banjarbaru Tahun 2015 Berdasarkan Dimensi *Empathy*.

No	Kepuasan Ibu Bersalin dimensi <i>empathy</i>	n	%
1	Puas	46	92
2	Tidak Puas	4	8

(sumber: data primer 2015)

Berdasarkan tabel 4.6 memperlihatkan bahwa pada dimensi *empathy* menunjukkan ada 46 responden 92% puas dan 4 responden 8% tidak puas.

Pembahasan

1. Tingkat kepuasan ibu bersalin secara umum

Berdasarkan tabel 4.1 memperlihatkan secara umum bahwa pada 41 responden (81,5%) yang puas dan 9 responden (18,5%) tidak puas. Berdasarkan pada pertanyaan yang diberikan pada pertanyaan kebersihan dan kenyamanan ruangan/bangsas berjumlah 32 responden (64%) yang merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Muhammad Tito Desantoro Mahasiswa AKPER Murakata Barabai 2013 dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Proses Pelayanan Poli Penyakit Dalam RSUD H. Damanhuri Barabai Tahun 2013 didapatkan jumlah kepuasan pasien yang menyatakan sangat

puas 7 orang (15,6%), puas 38 orang (84,4%) dan tidak puas 0 orang (0%).

Hasil ini sesuai dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (8).

2. Tingkat kepuasan ibu bersalin berdasarkan lima dimensi

Berdasarkan penelitian yang dilihat dari masing-masing parameter dimensi tingkat kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai berikut:

Pada tabel 4.2 memperlihatkan bahwa pada dimensi *tangibles* menunjukkan ada 18 responden 50% yang puas dan 32 responden 100% tidak puas. Kepuasan pasien tersebut pada kerapian pakaian oleh perawat yang selalu menggunakan seragam tiap harinya dan pakaian yang rapi dan harum, merupakan salah satu penampilan fisik yang juga membantu dalam kenyamanan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh tenaga (bidan).

Berdasarkan tabel 4.3 memperlihatkan bahwa pada dimensi *reliability* menunjukkan ada 43 responden 86% yang puas dan 7 responden 14% tidak puas. Kepuasan pasien disebabkan oleh kemampuan, sikap, perilaku dan pengetahuan petugas (perawat) dalam memberikan informasi.

Berdasarkan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pada dimensi *responsiveness* menunjukkan ada 38 responden 76% puas dan 12 responden 24% tidak puas. Kepuasan pasien karena perhatian yang diberikan petugas (bidan) terhadap kebutuhan pasien, penanganan petugas (bidan) yang cepat, tepat dan kekeluargaan pada saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.5 memperlihatkan bahwa pada dimensi *assurance* menunjukkan ada 48 responden 96% puas dan 2 responden 4% tidak puas, kepuasan pasien disebabkan karena komunikasi petugas (bidan) melayani dengan baik dan tanggapan yang baik. Jaminan yang diberikan kepada pasien

sesuai dengan harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dan terpenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan tabel 4.6 memperlihatkan bahwa pada dimensi *empathy* menunjukkan ada 46 responden 92% puas dan 4 responden 8% tidak puas. Kepuasan pasien disebabkan karena petugas (bidan) melakukan tindakan pelayanan dengan penuh kekeluargaan dan senyuman sehingga pasien merasa sangat bersahabat dengan petugas. Karena perilaku petugas (bidan) terhadap pasien sangat mempengaruhi persepsi tingkat kepuasan pasien. Hal terkecil seperti menyapa pasien sangat besar manfaatnya karena pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan sehingga membuat pikiran yang positif terhadap pelayanan yang dilakukan.

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menemukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. (8)

Hasil penelitian ini sesuai dengan Desta Fatma mahasiswi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro 2012 dengan judul Perbandingan kepuasan antara pasien ASKES dan pasien JAMKESMAS di poliklinik penyakit dalam RSUP dr.Kariadi Semarang, didapatkan pada kepuasan pelayanan askes berjumlah 77 responden puas, 22 responden kurang puas, 1 responden tidak puas dan pada kepuasan pelayanan jamkesmas 59 responden puas, 34 responden kurang puas dan 7 responden tidak puas. Hal ini sesuai dengan prinsip BPJS penyelenggaraan mengacu pada, diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang, mengacu pada prinsip asuransi kesehatan social, pelayanan kesehatan dengan prinsip managed care dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang, program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba, menjamin adanya probabilitas dan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta, adanya

akuntabilitas dan transparansi yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas. Dan dilandasi dengan undang-undang yang melindungi Dasar Penyelenggaraan; UUD 1945, UU No. 23/1992 tentang Kesehatan, UU No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran tingkat kepuasan ibu bersalin dengan pelayanan BPJS di RSUD Banjarbaru tahun 2015 di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

Tingkat kepuasan ibu bersalin secara umum di RSUD Banjarbaru tahun 2015 yaitu 41 responden (81,5%) mengatakan puas dan 9 responden (18,5%) tidak puas.

Pada dimensi *tangibles* menunjukkan ada 18 responden 36% yang puas dan 32 responden 64% tidak puas. pada dimensi *reliability* menunjukkan ada 43 responden 86% yang puas dan 7 responden 14% tidak puas. bahwa pada dimensi *responsiveness* menunjukkan ada 38 responden 76% puas dan 12 responden 24% tidak puas. pada dimensi *assurance* menunjukkan ada 48 responden 96% puas dan 2 responden 4% tidak puas. pada dimensi *empathy* menunjukkan ada 46 responden 92% puas dan 4 responden 8% tidak puas.

Daftar Pustaka

1. Yanti.(2009). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Pustaka Rihama.
2. Madepurningsih. (2013). *Persalinan Normal*. (Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2015). <https://Madepurningsih.Wordpress.Com/2013/05/15/Persalinan-Normal-2/>.
3. Saifuddin, AB. (2002). *Konsep Dasar Persalinan*. (Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2015). <https://Madepurningsih.Wordpress.Com/2013/05/15/Persalinan-Normal-2/>.
4. Ditjen Bina Gizi Dan KIA, Kemkes RI. (2013). *Jumlah Persalinan Di Kabupaten* (Diakses Pada Tanggal 10 Februari

2015).

<http://Dinkes.Balangankab.Go.Id/Post/Read/142/Tempelate-Data-Dinas-Kesehatan-2013.Html>Departemen

Kesehatan Republik Indonesia (2004). Sistem Kesehatan. Jakarta

5. Ariestyawati, N.(2013). *Hasil Riset Kesehatan Dasar*.(Diakses Pada Tanggal 31 Januari 2015) [http:// Skripsi.Veteranbantara.Ac.Id/Index.Php/Fkesmasyarakat/Article/View/10](http://Skripsi.Veteranbantara.Ac.Id/Index.Php/Fkesmasyarakat/Article/View/10).
6. Pohan, IS. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
7. Nursalam, M. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Edisi Ke - 4. Jakarta : Salemba Medika.