



KEPUASAN PASIEN JAMINAN PERSALINAN PADA PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI KABUPATEN PATI

Siti Ni'amah¹⁾

¹⁾ Akademi Kebidanan Bakti Utama Pati

E-mail: Sni39amah@yahoo.co.id

ABSTRAK

Jaminan Persalinan (Jampersal) bertujuan untuk menurunkan AKI (Angka Kematian Ibu) melalui peningkatan akses pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan, namun AKI di Kabupaten Pati meningkat setelah ada program Jampersal. Hasil studi pendahuluan menunjukkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan persalinan jampersal oleh bidan desa. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien jampersal pada pelayanan persalinan oleh Bidan Desa di Kabupaten Pati. Jenis penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi adalah seluruh pasien jampersal di Kabupaten Pati. Responden yang diteliti 90 ibu bersalin dengan jampersal yang dipilih secara purposive dengan kriteria inklusi. Pengumpulan data dengan observasi dan angket dengan kuesioner terstruktur. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji rank spearman dan regresi logistik berganda. Sebagian besar responden (60%) merasa tidak puas dengan pelayanan persalinan jampersal. Mutu pelayanan dalam dimensi reliability dipersepsikan baik 51,1% responden, mutu pelayanan dalam dimensi responsiveness dipersepsikan baik 51,1% responden, mutu pelayanan dalam dimensi assurance dipersepsikan baik 51,1% responden, mutu pelayanan dalam dimensi empathy dipersepsikan baik 67,8% responden, mutu pelayanan dalam dimensi tangibles dipersepsikan baik 65,6% responden. Ada hubungan reliability ($p=0,001$), responsiveness ($p=0,001$), assurance (0,011), empathy (0,020), tangibles ($p=0,001$), terhadap kepuasan pasien. Faktor yang paling kuat berhubungan dengan kepuasan pasien jampersal adalah reliability selanjutnya berturut-turut tangibles, empathy dan assurance secara bersama-sama berhubungan dengan kepuasan. Kesimpulan : Sebagian besar responden merasa tidak puas dengan pelayanan persalinan jampersal, 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 jampersal, Mutu Pelayanan Persalinan, Bidan Desa

PATIENT SATISFACTION DELIVERY GUARANTEE ON MATERNITY SERVICES BY A VILLAGE MIDWIFE IN PATI REGENCY

ABSTRACT

Delivery Guarantee (Jampersal) aims to reduce maternal mortality (MMR) by increasing access to delivery assistance by health professionals, but MMR in Pati regency increased after Jampersal program. Results of preliminary studies show patient dissatisfaction with service delivery Jampersal the village midwife. The purpose of this study was to analyze factors associated with patient satisfaction Jampersal to service delivery by village midwives in Pati regency. an observational study with cross sectional approach. Total population is all patients Jampersal in Pati regency. Respondents who studied 90 women giving birth with Jampersal selected purposively to the inclusion criteria. The collection of data through observation and questionnaires with a structured questionnaire. Data were analyzed quantitatively using the Spearman rank test and multiple logistic regression. The majority of respondents (60%) were dissatisfied with the service delivery Jampersal. Quality of service in good perceived reliability dimension of 51.1% of respondents, the quality of service in the dimensions of perceived good responsiveness 51.1% of respondents, quality assurance services in the dimensions of perceived good 51.1% of respondents, quality of service in good perceived empathy dimension 67.8% respondents, quality of service in both tangibles dimension perceived 65.6% of respondents. There is a connection reliability ($p = 0.001$), responsiveness ($p = 0.001$), assurance (0.011), empathy (0,020), tangibles ($p = 0.001$), to client satisfaction. Factors most strongly correlated with patient satisfaction Jampersal is the next consecutive reliability tangibles, empathy and assurance jointly associated with satisfaction. Conclusion: The majority of respondents were dissatisfied with the service delivery Jampersal, factors affecting satisfaction is reliability (reliability), responsiveness (quick response), assurance (assurance), empathy (attention), tangibles (direct evidence) with Jampersal patient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction Jampersal, Quality of Service Delivery, village midwives

PENDAHULUAN

Jaminan Persalinan (Jampersal) bertujuan untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) melalui peningkatan akses pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan. (Dinkes Kab.Pati). AKI di Kabupaten Pati meningkat setelah ada program Jampersal. Jampersal sendiri berlaku di Kabupaten Pati mulai Maret 2011 dengan peserta semua bidan desa, bidan praktek swasta, RB dan RS Swasta yang ikut MOU di wilayah kerja Kabupaten Pati. (Dinkes Kab.Pati).

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 Jampersal 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%), tempat kejadian PKD 18 (75%), perjalanan 1 (4,16%), RS 5 (20,83%), penolong persalinan bidan desa 19

(79,16%), dokter 5 (20,83%). Tahun 2012 sampai bulan Juni, AKI sebanyak 12, periode hamil 2 (16,66%), bersalin 8 (66,66%), nifas 2 (16,66%), tempat persalinan PKD 1 (8,33%), RS 11 (91,66%), penolong persalinan bidan desa 4 (33,33%), bidan praktek swasta 1 (8,33%), dokter 7 (58,33%). Ini berarti ada kenaikan AKI setelah Jampersal diberlakukan dengan penolong persalinan bidan desa dan menurut tempat kematian ibu di pos kesehatan desa.

Saat memberikan pelayanan persalinan jampersal petugas harus memberikan pelayanan persalinan yang sesuai yaitu melakukan anamnesa, 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 jampersal saat ini masih terdapat banyak keluhan dari pasien, dari beberapa keluhan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien pada pelayanan persalinan jampersal antara lain petugas saat memberikan

pertolongan persalinan belum 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.

Jaminan Persalinan (Jampersal) adalah jaminan pembiayaan pelayanan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB paska persalinan dan pelayanan bayi baru lahir. (Depkes RI, 2011)

Tujuan dari jampersal adalah meningkatnya akses terhadap pelayanan persalinan yang dilakukan oleh dokter atau bidan dalam rangka menurunkan AKI dan AKB melalui jaminan pembiayaan untuk pelayanan persalinan. Mutu pelayanan atau kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. (Depkes RI, 2011).

Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Juran mendefinisikan

kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur. Membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. (Parasuraman, A 2005)

Tujuan umum penelitian ini adalah Melakukan analisis faktor – faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Persalinan Pada Pelayanan Persalinan oleh Bidan Desa di Kabupaten Pati. Sedangkan tujuan khususnya adalah menggambarkan dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung)

elayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa, menggambarkan kepuasan pasien jampersal di Kabupaten Pati, menganalisis hubungan bukti langsung (*tangibles*) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa dengan kepuasan pasien jampersal, menganalisis hubungan kehandalan pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa dengan kepuasan pasien jampersal, Menganalisis hubungan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa dengan kepuasan pasien jampersal, menganalisis hubungan jaminan (*assurance*) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa dengan kepuasan pasien jampersal, Menganalisis hubungan empati

(*emphaty*) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa dengan kepuasan pasien jampersal.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode *observasional*, analitik dan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh ibu yang bersalin dengan jampersal mulai dari bulan juni s/d agustus 2011 sebanyak 450 orang dengan jumlah responden yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi. Data dikumpulkan menggunakan observasi dan angket dengan kuesioner terstruktur. Data dianalisis dengan menggunakan uji *rank spearman* dan regresi logistik berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 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 1 menunjukkan karakteristik responden dalam penelitian ini, 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.

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel kepuasan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*

Variabel Penelitian	Frekuensi	%
Kepuasan pasien		
Puas	36	40,0
Tidak puas	54	60,0
Reliability (kehandalan)		
Baik	46	51,1
Kurang	44	48,9
Responsiveness(ketanggapan)		
Baik	46	51,1
Kurang	44	48,9
Assurance(jaminan)		
Baik	46	51,1
Kurang	44	48,9
Empathy(perhatian)		
Baik	61	67,8
Kurang	29	32,2
Tangibles(bukti langsung)		
Baik	59	65,6
Kurang	31	34,4

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden merasa tidak puas sebesar 60% , bidan dalam memberikan pelayanan jampersal belum memenuhi kriteria *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung). Dalam memberikan pelayanan jampersal ada beberapa bidan yang tidak melaksanakan 5 dimensi kualitas pelayanan misalnya bidan tidak

membantu pasien untuk memulai IMD (inisiasi menyusui dini), bidan tidak memberikan ketenangan pada pasien, bidan tidak menggunakan alat yang modern, Bidan dalam memberikan pelayanan Jampersal 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

jampersal harus dikerjakan dengan optimal. Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah petugas melayani dengan sopan, ramah, tanggap, kebersihan ruangan dan kelengkapan peralatan yang dipakai.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah pemakaian dimana pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pasien. Pelayanan yang diberikan oleh petugas yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan. Bidan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi kriteria *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa.

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar *reliability* (kehandalan) pelayanan jampersal oleh Bidan Desa kategori baik sebesar 51,1%, Akan tetapi hanya 15,5% responden yang mempunyai persepsi kehandalan baik dalam seluruh aspek pelayanan jampersal oleh Bidan Desa. 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 Jampersal dengan baik, karena bidan sebagai abdi negara ditugaskan untuk memberikan pelayanan jampersal secara optimal agar semua masyarakat dapat menjangkau dan mendapatkan pertolongan persalinan yang aman.

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

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.

Sejalan dengan penelitian Dadang Hermanto (2010) kehandalan dalam pelayanan sangat dibutuhkan. Perlu adanya peningkatan pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan. Apabila peningkatan tersebut tidak diwujudkan beresiko terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar *responsiveness* (cepat tanggap) pelayanan jampersal oleh Bidan Desa adalah kategori baik sebesar 51,1%, akan tetapi hanya 8,8% responden yang mempunyai persepsi ketanggapan baik dalam seluruh aspek pelayanan jampersal oleh Bidan Desa, Bidan dalam memberikan pelayanan segera melakukan pemeriksaan ketika pasien jampersal tiba diruang pemeriksaan, bidan segera memberikan pertolongan ketika pasien mengalami keluhan yang serius, bidan selalu meluangkan waktu untuk melayani pasien jampersal dan bidan langsung memberikan penjelasan saat pasien bertanya tentang keadaanya sehingga pasien banyak yang menyatakan pelayanan jampersal oleh bidan desa di Kabupaten Pati 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 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 jampersal 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.

Sejalan dengan penelitian Umi Malikatul B (2011) ketanggapan petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan tidak tepat waktu, tanggapan petugas kesehatan yang kurang baik dan lambat terhadap pasien, dan bidan tidak selalu ada sesuai jadwal

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar *assurance* (jaminan) pelayanan jampersal oleh Bidan Desa adalah kategori baik sebesar 51,1%, akan

tetapi hanya 24,4% responden yang mempunyai persepsi jaminan baik dalam seluruh aspek pelayanan jampersal oleh Bidan Desa. 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 jampersal oleh Bidan Desa cukup baik. Bidan menolong persalinan dengan aman, Bidan memberikan dukungan moral dan spiritual pada pasien saat memberikan pelayanan persalinan jampersal dan Bidan saat memberikan pelayanan persalinan jampersal 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 Desa yaitu Bidan saat terjadi kegawatan pada pasien jampersal bidan tidak dapat mengatasi dengan tepat, karena harus merujuk dan konsultasi dengan teman yang diajak menolong persalinan, Bidan dalam memberikan pelayanan persalinan tidak membantu

pasien jampersal untuk memilih posisi meneran posisi diserahkan kepada pasien, bidan membedakan pelayanan persalinan dengan pasien umum karena pasien jampersal 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 jampersal 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. (Parasuraman, A 2005)

Sejalan dengan hasil penelitian Tukimin (2005) bahwa pemberian komunikasi yang kurang adekuat dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas.

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar *empathy* (perhatian) pelayanan jampersal oleh Bidan Desa adalah kategori baik sebesar 67,8%, akan tetapi hanya 13,3% responden yang

mempunyai persepsi perhatian baik dalam seluruh aspek pelayanan jampersal oleh Bidan Desa. Persepsi empati pelayanan jampersal ditinjau dari perhatian, rasa peduli Bidan meliputi sikap dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Bidan dalam memberikan pelayanan memenuhi kriteria dimensi *Empathy* (perhatian) 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 jampersal dilakukan dengan pelan-pelan dan penuh kesabaran, sebagian besar Bidan saat memberikkan pelayanan jampersal 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.

Adapun kategori kurang sebesar 32,2%, karena bidan banyak yang tidak melakukan dimensi *Empathy* (perhatian) pelayanan jampersal 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. (Parasuraman, A 2005)

Tabel 2 menunjukkan bahwa persentase terbesar *tangibles* (bukti langsung) pelayanan jampersal oleh Bidan Desa adalah kategori baik sebesar 65,6%, karena bidan memenuhi kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi dengan baik. Peralatan yang digunakan modern tidak ketinggalan jaman, daya

tarik fasilitas yang digunakan baik, kerapian petugas baik serta kelengkapan peralatan penunjang memuaskan. Akan tetapi hanya 34,4% responden yang mempunyai persepsi bukti langsung baik dalam seluruh aspek pelayanan jampersal oleh Bidan Desa

Tabel 2 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*) . (Parasuraman, A 2005)

Sejalan dengan hasil penelitian Dadang Hermanto (2010) dukungan sarana sangat penting dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 3. Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Jampersal Pada Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Desa (N : 90)

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien		P
		Puas	Tidak Puas	
Reliability (kehandalan)	Baik	37 (80,4%)	9 (19,6%)	0,000
	Kurang	16 (36,4%)	28 (63,6%)	
Responsiveness(ketanggapan)	Baik	37 (80,4%)	9(19,6%)	0,000
	kurang	16 (36,4%)	28(63,6%)	
Assurance(jaminan)	Baik	33 (71,7%)	13(28,3%)	0,011
	Kurang	20 (45,5%)	24(54,5%)	
Empathy(perhatian)	Baik	41	20 (32,8%)	0,020
	Kurang	(67,2%) 12 (41,4%)	17 (32,8%)	
Tangibles(bukti langsung)	Baik	42 (71,2%)	17 (28,8%)	0,001
	Kurang	11 (35,5%)	20 (64,5%)	

Uji Rank Spearman

Tabel 3 menunjukkan bahwa ada hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dengan kepuasan pasien jampersal. Dibuktikan dengan hasil

korelasi *rank spearman* diperoleh nilai p semua variabel kurang dari 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan semakin baik mutu kehandalan (*reliability*) pelayanan jampersal dalam

pertolongan persalinan oleh Bidan Desa maka pasien akan semakin merasa puas, sebaliknya apabila semakin rendah mutu kehandalan (*reliability*) pelayanan jampersal maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. (Parasuraman, A 2005)

Faktor - faktor pendorong kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, 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 semakin baik *responsiveness* (cepat tanggap) pelayanan jampersal dalam pertolongan persalinan oleh Bidan Desa maka pasien akan semakin merasa puas, sebaliknya apabila semakin rendah *responsiveness* (cepat tanggap) pelayanan jampersal maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, 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. (Parasuraman, A 2005)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa apabila *assurance* (jaminan) pelayanan jampersal 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 jampersal diberikan dengan *assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan, 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 Apabila *empathy* (perhatian) pelayanan jampersal 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 *empathy* 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. (Parasuraman, A 2005)

Apabila *tangibles* (bukti langsung) pelayanan jampersal 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. (Parasuraman, A 2005)

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*). (Parasuraman, A 2005)

Tabel 4. Analisis regresi logistik

Variabel	B	S.E	p	Exp (B)
Reliability(kehandalan)	2.244	603	0,000	9.431
Assurance (jaminan)	1.447	642	0,011	4.252
Empathy (perhatian)	1.660	671		5.257
Tangibles (bukti langsung)	1.660	614	0,001	5.260

Berdasarkan Tabel 4 disimpulkan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang paling kuat, dilanjutkan

tangibles (bukti langsung), *Empathy* (perhatian) dan *Assurance* (jaminan).

PENUTUP

Ada hubungan antara *reliability* (ketanggapan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien jampersal di Kabupaten Pati. Faktor yang paling kuat berhubungan dengan kepuasan adalah *Reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (perhatian) dan *assurance* (jaminan).

Petugas kesehatan diharapkan bidan membantu pasien untuk memulai IMD, bidan memberikan ketenangan pada pasien dan bidan menggunakan alat yang modern, melakukan pemeriksaan suhu dan pernafasan pada pasien, membantu pasien ke kamar mandi, membantu pasien ganti baju, bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan bidan melakukan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pertolongan, membantu pasien memilih posisi meneran, bidan tidak membedakan pelayanan pasien jampersal dan bidan menjelaskan tindakan medis yang dilakukan kepada pasien atau keluarga, memberikan kemudahan memperoleh informasi pelayanan, bidan saat masuk ruangan selalu menyapa pasien, bidan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dan memberikan perhatian khusus pada pasien dan membenahi sarana pelayanan yang ada diantaranya aliran air dikamar mandi

kurang lancar dan bidan dalam berpakaian harus rapi. Kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Pati untuk meningkatkan motivasi bidan dalam pelayanan jampersal antara lain dengan mempermudah proses klaim Kepada masyarakat melakukan kontrol dan melaporkan apabila ada pelayanan jampersal yang kurang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 2011. *Petunjuk Tehnis Jaminan Persalinan*. Jakarta : Depeks RI
- Dinkes Kab. Pati. 2010. *Profil Kesehatan Kabupaten Pati Tahun 2010*. Dinkes Kab. Pati
- Dinkes Kab. Pati. 2011. *Laporan Pelaksanaan Program Jampersal di Kabupaten Pati Tahun 2011*. Dinkes Kab. Pati
- Dinkes Prop. Jateng. 2009. *Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah 2009*. Semarang
- Gozali, I. 2007. *Metode Penelitian*. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang.
- Irawan, H. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta. 2006
- Kotler, P dan A. *Strategi Pemasaran Sosial untuk Organisasi Nirlaba*, GajahmadaUniversity Press, Yogyakarta, 2005
- Mahfoedz, I. 2005. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan*. Fitramaya : Yogyakarta
- Parasuraman, A. Zeithamil .V Berry L, *Kefinement and Reasesment of the SERVQUAL Scab, Jurnal Of Retailing*, 2005

