

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS PADA
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PULOGADUNG****Lina Listiani¹, fevatridiyawati^{2*}**¹⁻²Fakultas Ilmu Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email Korespondensi: feva_tridiyawati@yahoo.com

Disubmit: 27 Juli 2023

Diterima: 16 April 2024

Diterbitkan: 01 Mei 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i5.11229>**ABSTRACT**

Satisfaction from customers is the main indicator of facility standards to be used as a measure of service quality and service quality in order to provide satisfaction to patients and customers. If the service is low, it will have an impact on customer visits and can affect the profitability of existing health facilities. However, the results of interviews with 10 patients using BPJS found that 4 (40%) said they were satisfied. Whereas in patients with a total of 6 (60%) people complained of dissatisfaction with the regulations set. To find out the Quality of Service for BPJS patients in delivery services at the Pulogadung sub-district health center in 2023. This type of research is a quantitative study of correlation research design with a cross sectional survey approach method. The research was conducted from March to May at the Batujaya Karawang Community Health Center in 2023. The population in this study were all inpatients using BPJS Health at PONE (Basic Emergency Obstetrics and Neonatal Services) in March-May 2023 with a total of 30 respondents. Sampling technique total sampling method. The data were analyzed using univariate analysis of the distribution and bivariate analysis of the chi square test. The results of univariate research from 30 respondents, overall the patient assessed as many as 19 respondents (63.3%), whereas in the majority tangible aspect, 19 respondents (63.3%) were not satisfied with the majority of 18 respondents (60.0%), in the aspect of responsiveness the majority did not satisfy as many as 20 respondents (66.7%), in the aspect of assurance the majority did not satisfy as many as 18 respondents (60.0%), in the aspect of responsiveness the majority did not satisfy as many as 20 respondents (66.7%), in the aspect of assurance the majority did not satisfy as many as 18 respondents (60.0%), in the aspect of responsiveness the majority did not satisfy as many as 20 respondents (66.7%), in the aspect of the majority, the majority aspects were not satisfying as many as 18 respondents (60.0%). In aspect empathy the majority did not satisfy 18 respondents (60.0%). The results of the bivariate study showed a relationship between age ($p = 0.009$), education ($p = 0.015$), occupation ($p = 0.007$), parity ($p = 0.023$), member status ($p = 0.002$), and length of time being a member ($p = 0.259$) with the satisfaction level of BPJS patients who receive delivery services at the Pulogadung District Health Center, Jakarta. There is a relationship between age, education, occupation, parity, BPJS status, and the satisfaction level of patients receiving delivery services. There is no relationship between being a member and the satisfaction level of patients receiving delivery services.

Keywords: Patient Satisfaction, BPJS, Delivery Services

ABSTRAK

Kepuasan dari pelanggan merupakan suatu adalah indikator utama pada standar fasilitas guna digunakan sebagai ukuran akan kualitas pelayanan dan mutu pelayanan guna dapat memberikan kepuasan pada pasien dan pelanggan. Apabila layanan yang rendah maka akan berdampak pada kunjungan pelanggan serta dapat berpengaruh pada protabilitas fasilitas kesehatan yang ada. Namun, Hasil wawancara dengan 10 pasien pengguna BPJS didapatkan bahwa 4 (40%) orang tersebut mengatakan dirinya merasa puas. Sedangkan pada pasien dengan jumlah 6 (60%) orang tersebut mengeluhkan kurang puas dengan adanya peraturan yang ditetapkan. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pasien BPJS pada pelayanan persalinan di puskesmas kecamatan pulogadung tahun 2023. Jenis pada penelitian adalah penelitian kuantitatif desain penelitian korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional survey*. Penelitian dilakukan bulan maret sampai dengan mei di Puskesmas Batujaya Karawang tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di PONED (Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar) pada bulan maret-mei 2023 sebanyak 30 responden. Pengambilan sampel teknik metode *total sampling*. Adapun data dianalisis menggunakan Analisis univariat distribusi dan analisis bivariat uji *chi square*. Hasil penelitian univariat dari 30 responden, secara keseluruhan pasien menilai tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), sedangkan pada aspek tangible mayoritas tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), pada aspek reliability mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%), pada aspek responsiveness mayoritas tidak memuaskan sebanyak 20 responden (66,7%), pada aspek assurance mayoritas tidak memuaskan sebanyak 17 responden (56,7%), pada aspek empathy mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%). Hasil penelitian bivariat menunjukkan hubungan usia ($p = 0,009$), Pendidikan ($p = 0,015$), pekerjaan ($p = 0,007$), paritas ($p = 0,023$), status anggota ($p = 0,002$), dan lama jadi anggota ($p = 0,259$) dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta. Ada hubungan usia, Pendidikan, pekerjaan, paritas, status BPJS, dengan tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan persalinan. Tidak ada hubungan lama jadi anggota dengan tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan persalinan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, BPJS, Pelayanan Persalinan

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa (Abidin, 2016). Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan karena itu, penting mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan yang terpuasakan (Yesri et al., 2021). Harapan merupakan kunci pokok dari penyelenggara

pelayanan kesehatan yang dapat melibatkan adanya kepuasan dari penerima jasa yaitu pasien dan pelanggan. Adapun faktor yang diduga mendorong kepuasan pasien adalah kualitas dari produk, harga barang, *service* dari penjual, adanya faktor emosional dan adanya kemudahan dalam transaksi. *Service quality* terbagi menjadi 3 bagian yaitu adanya sistem yang baik, terhologi yang tepat serta manusia yang mampu menjalankannya.

Service ini menjanjikan pelayanan yang baik dan akurat dalam bertansaksi seperti yang dijanjikan (*reliability*), kemauan dan kemampuan untuk menolong pelanggan dalam menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), adanya rasa patuh, sopan santun dalam melayani pelanggan, serta pengetahuan dan adanya rasa percaya diri (*assurance*), adanya kepedualian pada pelanggan, adanya rasa perhatian khusus pada pelanggan (*empathy*), adanya penampakan dari fasilitas-fasilitas yang ada, peralatan modern, petugas dengan penampilannya, serta barang-barang yang dapat digunakan untuk komunikasi (*tangible*) (Saleh & Satriani, 2018). Pelayanan kesehatan dapat juga disebut sebagai pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat menerapkan standar kode etik dan standar pelayanan profesi kepada pasien dan pelanggan supaya pelanggan merasa puas serta dapat merasakan pelayanan sesuai dengan harapan apabila penerapan standar profesi yang baik dapat diterapkan.

Tingkat kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dari pelanggan merupakan suatu adalah indikator utama pada standar fasilitas guna digunakan sebagai ukuran akan kualitas pelayanan dan mutu pelayanan guna dapat memberikan kepuasan pada pasien dan pelanggan. Apabila layanan yang rendah maka akan berdampak pada kunjungan pelanggan serta dapat berpengaruh pada protabilitas fasilitas kesehatan yang ada. Cepat dan lambat pelayanan yang diberikan juga akan berdampak pada kunjungan pasien atau pelanggan. Serta penampilan yang menarik, tutur kata yang bagus, adanya fasilitas peralatan yang memadai

juga dapat menarik kunjungan pelanggan (Luan, 2018).

Indonesia adalah Negara yang sedang menjalankan program guna dapat membantu menyelenggarakan serta mewujudkan *Universal Health Coverage* yaitu adanya jaminan kesehatan nasional bagi semua warga negara. Dimana hal ini dimuat dalam peraturan pemerintah. Dalam melaksanakan program JKN ini juga tertuang dalam Undang-Undang (UU) No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat 1 UU SJSN. Tanggal 1 Januari 2014 di Negara Indonesia dapat mendirikan dan menyelenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang sesuai dengan tujuan organisasi kesehatan dunia yaitu mampu mengembangkan jaminan kesehatan yang layak bagi semua penduduknya. Adanya program BPJS Kesehatan ini diharapkan mampu memiliki target secara menyeluruh pada tahun 2019, dan diharapkan semua warga Indonesia dapat memanfaatkan program ini untuk membantu sesama dan dapat menyelenggarakan kesehatan pada seluruh warga dengan diselenggarakannya program kesehatan melalui BPJS Kesehatan (Hafid, 2017).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dari situs resmi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial per-tanggal 18 November 2018, ada pelayanan sebanyak 170.954.111 jiwa yang sudah menjadi peserta BPJS dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama dengan jumlah 9.814 jiwa per-tanggal 21 November 2019 (www.bpjs.go.id 27 November 2019), sebagai Fasilitas Kesehatan

Tingkat Pertama (FKTP) berdasarkan Perpres No. 12 tahun 3 2013 pasal 21 menyebutkan, pelayanan kesehatan pertama tingkat primer ada ditingkat puskesmas, dengan jenjang apabila puskesmas tidak mampu maka ke tingkat berikutnya. Adanya fasilitas yang sehat yang baik dan bermutu, birokrasi yang tidak berbelit-belit maka dapat meningkatkan rasa kepuasan pada pelanggan sebagai pengguna program BPJS Kesehatan (Fitriani, 2021).

Badan Penyelenggara jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan merupakan suatu lembaga penyelenggaraan jaminan kesehatan sosial yang berada di Indonesia yang juga diatur dalam undang-undang. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan suatu faktor penting dalam membantu pasien dan pelanggan untuk mendapatkan layanan kesehatan. Pasien merasa puas apabila mampu membandingkan kenyataan yang dirasakan dengan harapan yang ingin dicapai. Jika apa yang dirasakan lebih baik dengan yang diharapkan maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas (Meiranny, 2018).

Jumlah peserta BPJS Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta tahun 2021 adalah sebanyak 11.096.996 yang terdiri dari peserta penerima bantuan iuran PBIJK dan non PBI (Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) / Bukan Pekerja (BP) didaftarkan Pemda, Pekerja Penerima Upah (PPU), PBPU Mandiri). Dari total penduduk DKI Jakarta, maka masih ada 171.925 penduduk yang belum menjadi peserta BPJS Kesehatan. Tahun 2021 jumlah penerima bantuan iuran PBI BPJS di DKI Jakarta sebesar 5.878.374 peserta, jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya (4.756.819). Jumlah peserta PBI tersebut adalah 52,27% dari total

penduduk DKI Jakarta Tahun 2021, peserta PBI terbanyak di Jakarta Timur (13,55%) dan terendah di Jakarta Pusat (5,87%). Peserta non PBI (PBPU dan BP) didaftarkan Pemda mendapatkan iuran bersumber anggaran baik dari APBN maupun APBD terbanyak di wilayah Jakarta Selatan (26,01%), diikuti oleh Jakarta Barat (24,76%), Jakarta Timur (19,43%), Jakarta Utara (18,34%) dan Jakarta Pusat (11,15%) (Putri, 2018).

Bidang PPI Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020. BPJS atau bisa kita sebut BPJS Kesehatan hadir sebagai solusi alternatif dalam pembiayaan persalinan cukup mahal bagi sebagian masyarakat. Dalam memakai jasa layanan kesehatan khususnya pasien dengan asuransi BPJS berharap dengan memakai asuransi BPJS dapat mendapatkan layanan yang bermutu, seperti layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh, layanan yang dapat memberikan tingkat kepuasan dalam hal cepat tanggap petugas, cara memberikan pelayanan dengan cara sopan, tutur kata terjaga, serta dapat mencegah terjadinya penularan penyakit dari pasien lain. (Putri, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Triwardani (2018) di daerah pamulang tentang pelayanan pada tahun 2020 masih ditemukan adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan dengan jaminan BPJS.

Pada bulan april 2023 penulis melakukan studi pendahuluan di Puskesmas kecamatan pulogadung dengan data bahwa pasien persalinan dengan pengguna asuransi BPJS Kesehatan pada 1 bulan periode april 2023 adalah 10 orang. Hasil wawancara dengan 10 pasien pengguna BPJS didapatkan bahwa 4 (40%) orang tersebut mengatakan dirinya merasa puas dengan layanan

dan ketentuan serta persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan untuk menggunakan asuransi BPJS, pasien tersebut merasa nyaman saat memperoleh pelayanan yang hendak melahirkan. Sedangkan pada pasien dengan jumlah 6 (60%) orang tersebut mengeluhkan kurang puas dengan adanya peraturan yang ditetapkan oleh BPJS tersebut, hal ini disebabkan karena dengan adanya peraturan BPJS tersebut membuat semua tidak mendapatkan pelayanan dengan baik, ada beberapa tindakan yang tidak ditanggung oleh BPJS, adanya pelayanan BPJS membuat birokrasi menjadi rumit, semua melakukan tindakan namun tidak disetarakan dengan fasilitas yang ada sehingga banyak pasien yang pulang pergi tanpa mendapatkan pelayanan BPJS.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Persalinan Di Puskesmas kecamatan pulo gadung 2023."

TINJAUAN PUSTAKA BPJS Kesehatan

Sebagaimana disebutkan dalam peraturan BPJS nomor, tahun 2014 tentang penyelenggaraan jaminan kesehatan pasal, peserta BPJS Kesehatan terdiri atas peserta Pencrima Bantum, Furan (PBI jaminan kesehatan dan peserta bukan PB1 jamin; kesehatan (Kemenkes RI, 2018).

Indonesia adalah Negara yang sedang menjalankan program guna dapat membantu menyelenggarakan serta mewujudkan *Universal Health Coverage* yaitu adanya jaminan kesehatan nasional bagi semua warga negara. Dimana hal ini dimuat dalam peraturan pemerintah. Dalam melaksanakan program JKN ini juga

tertuang dalam Undang-Undang (UU) No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat 1 UU SJSN. Tanggal 1 Januari 2014 di Negara Indonesia dapat mendirikan dan menyelenggarakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang sesuai dengan tujuan organisasi kesehatan dunia yaitu mampu mengembangkan jaminan kesehatan yang layak bagi semua penduduknya. Adanya program BPJS Kesehatan ini diharapkan mampu memiliki target secara menyeluruh pada tahun 2019, dan diharapkan semua warga Indonesia dapat memanfaatkan program ini untuk membantu sesama dan dapat menyelenggarakan kesehatan pada seluruh warga dengan diselenggarakannya program kesehatan melalui BPJS Kesehatan (Hafid, 2017).

Kepuasan

Tingkat kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dari pelanggan merupakan suatu indikator utama pada standar fasilitas guna digunakan sebagai ukuran akan kualitas pelayanan dan mutu pelayanan guna dapat memberikan kepuasan pada pasien dan pelanggan. Apabila layanan yang rendah maka akan berdampak pada kunjungan pelanggan serta dapat berpengaruh pada protabilitas fasilitas kesehatan yang ada. Cepat dan lambat pelayanan yang diberikan juga akan berdampak pada kunjungan pasien atau pelanggan. Serta penampilan yang menarik, tutur kata yang bagus, adanya fasilitas peralatan yang memadai juga dapat menarik kunjungan pelanggan (Luan, 2018). Sedangkan menurut Kusmiran (2019) kepuasan

pasien merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan.

Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kepuasan pasien bpjs pada pelayanan persalinan di puskesmas kecamatan pulo gadung tahun 2023.”

Berdasarkan latar belakang tersebut maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Faktor-Faktor apa saja yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Persalinan Di Puskesmas kecamatan pulogadung Tahun 2023?”.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pasien BPJS pada pelayanan persalinan di puskesmas kecamatan pulogadung tahun 2023.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis pada penelitian adalah penelitian kuantitatif desain

penelitian korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional survey*. Penelitian dilakukan bulan maret sampai dengan mei di Puskesmas Batujaya Karawang tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan di PONE (Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar) pada bulan maret-mei 2023 sebanyak 30 responden. Pengambilan sampel teknik metode *total sampling*. Adapun kriteria inklusi berupa Pasien yang bersedia menjadi responden; Pasien rawat inap pengguna BPJS Kesehatan; dan Pasien yang bisa membaca dan menulis. Adapun juga kriteria eksklusi berupa Pasien yang menolak atau tidak bersedia dilakukan penelitian dan ibu pasien umum atau bayar pribadi. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini menjadi 30 responden. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan setelah data berhasil dikumpulkan dan melalui *editing, coding, transferring*, dan *tabulating*. Adapun data dianalisis menggunakan Analisis univariat distribusi dan analisis bivariat uji *chi square*.

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden pasien BPJS yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, paritas, status keanggotaan, lama jadi anggota di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta (n=30)

Karakteristik responden	Jumlah	Prosentase (%)
Usia		
20-35 tahun	18	60,0
> 35 tahun	12	40,0
Pendidikan		
Tinggi (SMA, PT)	20	66,7
Rendah (SD, SMP)	10	33,3
Pekerjaan		
Bekerja	16	56,7
Tidak bekerja	14	43,3
Paritas		

Primigravida	17	56,7
Multigravida	13	43,3
Status Keanggotaan		
Non PBI	18	60,0
PBI	12	40,0
Lama jadi anggota		
< 5 tahun	13	43,3
> 5 tahun	17	56,7
Total	100	100,00

Dari tabel 1 diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas memiliki usia 20-35 tahun sebanyak 18 responden (60,0%), mayoritas memiliki pendidikan tinggi (SMA, PT) sebanyak 20 responden (66,7%), mayoritas responden bekerja

sebanyak 16 responden (56,7%), mayoritas responden memiliki paritas primigravida sebanyak 17 responden (56,7%), mayoritas responden memiliki status keanggotaan Non PBI sebanyak 18 responden (60,0%), mayoritas responden lama menjadi anggota > 5 tahun sebanyak 17 responden (56,7%)..

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden kepuasan pasien BPJS yang terdiri dari tangiblem reliability, responsiveness, assurance, empathy di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta (n=30)

Karakteristik responden	Jumlah	Presentase (%)
Kepuasan Pasien		
Tidak memuaskan	19	63,3
Memuaskan	0	0
Sangat memuaskan	11	36,7
Tangible		
Tidak memuaskan	19	63,3
Sangat memuaskan	11	36,7
Reliability		
Tidak memuaskan	18	60,0
Sangat memuaskan	12	40,0
Responsiveness		
Tidak memuaskan	20	66,7
Sangat memuaskan	10	33,3
Assurance		
Tidak memuaskan	17	56,7
Sangat memuaskan	13	43,3
Empathy		
Tidak memuaskan	18	60,0
Sangat memuaskan	12	40,0
Total	30	100,00

Dari tabel 2 diperoleh data tentang distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien BPJS di pasien di Puskesmas Pulogadung

Jakarta, dimana dari 30 responden, secara keseluruhan pasien menilai tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), sedangkan pada

aspek tangible mayoritas tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), pada aspek reliability mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%), pada aspek responsiveness mayoritas tidak memuaskan sebanyak 20

responden (66,7%), pada aspek assurance mayoritas tidak memuaskan sebanyak 17 responden (56,7%), pada aspek empathy mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%).

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan usia, Pendidikan, pekerjaan, paritas, status anggota, dan lama jadi anggota dengan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta (n=100)

Faktor yang berhubungan	Kepuasan Pasien BPJS				Total		P Value	95% CI
	Tidak Puas		Sangat Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Usia								
20-35 tahun	15	83,3	3	16,7	18	100,0	0,009	10,000
> 35 tahun	4	33,3	8	66,7	12	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		
Pendidikan								
Tinggi	16	80,0	4	20,0	20	100,0	0,015	9,333 (1,637-53,208)
Rendah	3	30,0	7	70,0	10	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		
Pekerjaan								
Bekerja	14	87,5	2	12,5	16	100,0	0,007	12,600 (1,999-79,436)
Tidak Bekerja	5	35,7	9	64,3	14	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		
Paritas								
Primigravida	14	82,4	3	17,6	17	100,0	0,023	7,467 (1,400-39,836)
Multigravida	5	38,5	8	61,5	13	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		
Status anggota								
Non PBI	15	83,2	2	11,8	18	100,0	0,002	16,875 (2,555-111,463)
PBI	4	30,8	9	69,2	12	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		
Lama jadi anggota								
< 5 tahun	10	76,9	3	23,1	13	100,0	0,259	2,963 (0,596-14,729)
> 5 tahun	9	52,9	8	47,1	17	100,0		
Total	19	63,3	11	36,7	30	100,0		

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi usia ibu 20-35 tahun dan merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 15 responden (83,3%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* <

0,05 (0,009) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara usia ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023. Didapatkan nilai Odd Ratio atau 95% CI 10,000 yang artinya

pasien BPJS ibu yang berusia 20-35 tahun memiliki resiko tidak puas dalam pelayanan persalinan sebesar 10,000 kali dibandingkan dengan usia ibu diatas 35 tahun di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi pendidikan tinggi dan merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 16 responden (80,0%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,015) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pendidikan tinggi dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023. Didapatkan nilai Odd Ratio atau 95% CI 9,333 yang artinya pasien BPJS ibu dengan pendidikan tinggi memiliki resiko tidak puas dalam pelayanan persalinan sebesar 9,333 kali dibandingkan dengan pendidikan rendah di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi pasien yang bekerja dan merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 14 responden (87,5%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,007) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023. Didapatkan nilai Odd Ratio atau 95% CI 12,600 yang artinya pasien BPJS ibu yang bekerja memiliki resiko tidak puas dalam pelayanan persalinan sebesar 12,600 kali dibandingkan dengan responden ibu yang tidak bekerja di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi pasien dengan paritas primigravida dan

merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 14 responden (82,4%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,023) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara paritas ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023. Didapatkan nilai Odd Ratio atau 95% CI 7,467 yang artinya pasien BPJS ibu dengan paritas primigravida memiliki resiko tidak puas dalam pelayanan persalinan sebesar 7,467 kali dibandingkan dengan responden ibu dengan paritas multigravida di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi pasien dengan status keanggotaan Non PBI dan merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 15 responden (83,2%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,002) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara status keanggotaan BPJS ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023. Didapatkan nilai Odd Ratio atau 95% CI 16,875 yang artinya pasien BPJS ibu dengan status keanggotaan Non PBI memiliki resiko tidak puas dalam pelayanan persalinan sebesar 16,875 kali dibandingkan dengan responden ibu dengan status keanggotaan PBI di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta.

Hasil penelitian didapatkan bahwa dari 30 responden BPJS, yang memiliki proporsi tertinggi pasien dengan lama jadi anggota BPJS diatas 5 tahun dan merasa tidak puas akan pelayanan persalinan sebanyak 10 responden (76,9%). Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* > 0,05 (0,259) yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara

lama menjadi anggota BPJS dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas

Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Usia

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas memiliki usia 20-35 tahun sebanyak 18 responden (60,0%).

Hal ini didukung dasar teori oleh Punef (2022) yang menyatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Dimana orang yang berusia lebih muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri. Begitu pula dengan Muzer (2020) yang menjelaskan semakin bertambah usia seseorang maka kemampuan seseorang dalam menganalisis sesuatu hal, termasuk dalam hal ini menilai puas tidaknya layanan yang diberikan rumah sakit juga akan semakin meningkat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Triwardani (2018) menyatakan bahwa usia muda (<35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah dibandingkan dengan usia tua (≥ 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar. Dimana diusia 20-35 tahun merupakan usia manusia produktif untuk memiliki keturunan sehingga diusia ini sebagian besar ibu adalah ibu hamil dan ibu yang akan melahirkan.

Asumsi dari peneliti bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase umur dewasa awal dan umur lansia akhir yang datang berkunjung ke layanan kesehatan adalah hampir sama. Hal ini kemungkinan dikarenakan jangkauan

BPJS adalah untuk semua masalah kesehatan yang terjadi pada semua golongan umur, tanpa membedakannya. Pada penelitian ini sebagian besar responden ibu memiliki umur 20-35 tahun hal ini disebabkan karena merupakan usia produktif, sehingga usia ini sebagian besar adalah waktu yang tepat untuk melestarikan keturunan, waktu yang tepat untuk hamil dan melahirkan.

Pendidikan

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas memiliki pendidikan tinggi (SMA, PT) sebanyak 20 responden (66,7%).

Menurut Marhenta (2018) pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi dari pada pasien dengan pendidikan tinggi. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Begitu pula menurut Notoatmodjo dalam Muzer (2020) pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah menerima informasi.

Hasil penelitian Fitriani (2021) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA dan PT merupakan tingkat pendidikan dengan kategori tinggi sebanyak 65%. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan maka tuntutan yang diinginkan juga akan meningkat dibandingkan dengan pendidikan yang rendah seperti SD dan SMP.

Asumsi peneliti bahwa semakin tinggi pendidikan maka semakin luas wawasan serta semakin besar rasa ketidakpuasannya dibandingkan dengan responden dengan pendidikan yang rendah seperti SD, maupun SMP. Semakin tinggi pendidikan maka akan semakin besar tuntutan yang harus diberikan, sehingga walaupun sudah diberikan secara maksimal seseorang yang memiliki pendidikan tinggi selalu merasa belum puas, dibandingkan dengan responden yang selalu menerima pelayanan apapun yang diberikan sehingga merasa bersyukur dengan apapun yang telah diterimanya.

Pekerjaan

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas responden bekerja sebanyak 16 responden (56,7%).

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Hatijar (2020) yang menyatakan bahwa pasien dengan status tidak bekerja atau pengangguran atau pensiunan atau IRT cenderung memiliki waktu lebih banyak dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan di puskesmas dibandingkan mereka yang bekerja, ditambah waktu pendaftaran pelayanan yang dibuka pada jam efektif kerja, sehingga merasa lebih puas dalam mendapatkan pelayanan BPJS dibandingkan dengan pasien ibu BPJS dengan yang memiliki pekerjaan. Adapun menurut Hakim & Suryawati (2019) Pekerjaan seseorang turut mempengaruhi penghasilannya. Sehingga pada pekerjaan

penghasilan baik, cenderung akan membuatnya lebih banyak tuntutan, sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasannya.

Asumsi peneliti bahwa pasien ibu yang mendapatkan pelayanan persalinan sebagian besar adalah pasien yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga, sehingga lebih leluasa dalam memanfaatkan layanan BPJS dibandingkan dengan responden yang bekerja. Responden yang bekerja merasa tidak punya waktu untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh BPJS, selain itu pasien yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih banyak dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Akibatnya pasien sebagian besar merasa tidak puas dengan layanan BPJS dalam memberikan layanan persalinan.

Paritas

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas responden memiliki paritas primigravida sebanyak 17 responden (56,7%).

Berdasarkan teori oleh Novita (2020) yang menyatakan bahwa paritas adalah keadaan seorang wanita sehubungan dengan kelahiran anak yang dapat hidup. Jumlah anak yang banyak memerlukan persiapan baik secara mental maupun material. Kehamilan yang termasuk kategori "4 terlalu" diantaranya adalah terlalu sering hamil dan terlalu banyak anak. Hal ini selain akan mempengaruhi status kesehatan ibu dan anak juga mempengaruhi kesejahteraan keluarga.

Asumsi peneliti, bahwa seorang ibu yang pernah melahirkan anak mempengaruhi kematangannya untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada ibu bersalin yang

belum mempunyai pengalaman mengenai suatu proses kinerja petugas kesehatan kemungkinan besar akan merasa tidak puas dengan pelayanan kebidanan yang diterimanya.

Status Keanggotaan BPJS

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, , mayoritas responden memiliki status keanggotaan Non PBI sebanyak 18 responden (60,0%).

Dasar teori oleh Meiranny (2018) yang menyatakan bahwa sistem pembayaran iuran BPJS ada yang PBI dan BPJS non PBI. Pembayaran non PBI dilakukan secara mandiri, sehingga memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan peserta BPJS PBI. Karena pasien dengan BPJS non PBI harus membayar iuran secara mandiri, karena merasa membayar maka memiliki tuntutan yang besar dibandingkan dengan yang PBI.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Fitri (2023) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan persalinan adalah BPJS dengan non PBI sebanyak 65%. Dimana pasien dengan BPJS non PBI ini membayar iuran BPJS secara mandiri. Sedangkan pada BPJS PBI merupakan iuran BPJS yang dibiayai oleh pemerintah.

Asumsi peneliti bahwa pasien BPJS non PBI mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien PBI. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Karena merasa sudah membayar secara mandiri sehingga tuntutannya terlalu tinggi mengakibatkan adanya rasa ketidakpuasan yang semakin tinggi.

Lama jadi anggota BPJS

Hasil dari penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi responden pasien BPJS di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, mayoritas responden lama menjadi anggota > 5 tahun sebanyak 17 responden (56,7%).

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Putri (2018) yang menyatakan bahwa pasien dengan lama menjadi anggota BPJS cenderung memiliki tuntutan yang lebih dibandingkan dengan yang kurang dari 5 tahun bergabung. Akibatnya pasien yang dengan tuntutan tinggi menyebabkan adanya peningkatan rasa ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Marhenta (2018) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah anggota BPJS yang sudah menjadi anggota diatas 5 tahun. Hal ini disebabkan karena semakin lama pasien menggunakan layanan BPJS maka tuntutan akan pelayanan juga semakin tinggi.

Asumsi peneliti bahwa BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Semakin lama menjadi anggota BPJS maka berharap selalu ada perbaikan pelayanan disetiap tahunnya, dengan adanya tuntutan tersebut membuat rasa ketidakpuasan pasien dalam pemberian layanan kesehatan khususnya dalam pelayanan persalinan.

Kepuasan Pasien BPJS

Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari

konsep SERVQUAL menurut Parasuraman, secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pamulang, responden menunjukkan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebanyak (59,0%) merasa “kurang memuaskan”. Pada skor SERVQUAL responden merasa kurang memuaskan di dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) (Marhenta, 2018).

Hasil penelitian diperoleh data tentang distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien BPJS di pasien di Puskesmas Pulogadung Jakarta, dimana dari 30 responden, dimana dari 30 responden, secara keseluruhan pasien menilai tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), sedangkan pada aspek *tangible* mayoritas tidak memuaskan sebanyak 19 responden (63,3%), pada aspek *reliability* mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%), pada aspek *responsiveness* mayoritas tidak memuaskan sebanyak 20 responden (66,7%), pada aspek *assurance* mayoritas tidak memuaskan sebanyak 17 responden (56,7%), pada aspek *empathy* mayoritas tidak memuaskan sebanyak 18 responden (60,0%).

Penelitian ini tidak hanya mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pasien yang diterima (*perceived service*), tetapi juga mengkaji harapan (*expected service*) responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pamulang yang menggambarkan kualitas pelayanan (*perceived service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.

Hubungan usia dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan bahwa berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,009) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara usia ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Dasar teori menurut Ambarsari (2023) yang menyatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Serta usia mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan. Orang yang berusia lebih muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi dan tidak menunjukkan sikap menyesuaikan diri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Triwardani (2018) pemanfaatan pelayanan kesehatan terbanyak ada pada umur yang lebih tua. Dimana usia muda (< 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah dibandingkan dengan usia tua (≥ 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar. Dengan uji statistik didapatkan nilai *p-value* < 0,05 (0,003) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Asumsi dari peneliti bahwa persentase umur dewasa awal dan umur lansia akhir yang datang berkunjung ke layanan kesehatan adalah hampir sama. Hal ini kemungkinan dikarenakan jangkauan BPJS adalah untuk semua masalah kesehatan yang terjadi pada semua golongan umur, tanpa membedakannya.

Hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* <

0,05 (0,015) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pendidikan tinggi dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Dasar teori yang disampaikan Ambarsari (2023) yang menyatakan bahwa jalur pendidikan terdiri atas formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi.

Menurut Luan (2018) pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan lebih tinggi dari pada pasien dengan pendidikan tinggi. Adanya hubungan status pendidikan dengan tingkat kepuasan. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, juga akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi. Dengan uji statistik didapatkan nilai p -value $< 0,05$ (0,023) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Asumsi peneliti bahwa semakin tinggi pendidikan maka semakin luas wawasan serta semakin besar rasa ketidakpuasannya dibandingkan dengan responden dengan pendidikan yang rendah seperti SD, maupun SMP. Semakin tinggi pendidikan maka akan semakin besar tuntutan yang harus diberikan, sehingga walaupun sudah diberikan secara maksimal seseorang yang memiliki pendidikan tinggi selalu merasa belum puas, dibandingkan dengan responden yang selalu menerima pelayanan apapun yang diberikan sehingga merasa bersyukur

dengan apapun yang telah diterimanya.

Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian berdasarkan uji statistik diperoleh nilai p value $< 0,05$ (0,011) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Ambarsari (2023) yang menyatakan bahwa pasien dengan status tidak bekerja atau pengangguran atau pensiunan atau IRT cenderung memiliki waktu lebih banyak dalam memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan di puskesmas dibandingkan mereka yang bekerja, ditambah waktu pendaftaran pelayanan yang dibuka pada jam efektif kerja, sehingga merasa lebih puas dalam mendapatkan pelayanan BPJS dibandingkan dengan pasien ibu BPJS dengan yang memiliki pekerjaan.

Pada penelitian Hafid (2017) didapatkan bahwa responden dengan penghasilan rendah cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima daripada responden yang penghasilan tinggi. Dengan uji statistik didapatkan nilai p -value $< 0,05$ (0,012) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Jenis pekerjaan di Indonesia diatur dalam Klarifikasi Baku Jenis Pekerjaan Indonesia (KBJI) 2022 yang mengelompokkan beragam jenis pekerjaan baik formal atau informal berdasarkan aturan tertentu (tingkat dan spesialisasi keahlian).

Asumsi peneliti bahwa pasien ibu yang mendapatkan pelayanan persalinan sebagian besar adalah

pasien yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga, sehingga lebih leluasa dalam memanfaatkan layanan BPJS dibandingkan dengan responden yang bekerja. Responden yang bekerja merasa tidak punya waktu untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh BPJS, selain itu pasien yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih banyak dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Akibatnya pasien sebagian besar merasa tidak puas dengan layanan BPJS dalam memberikan layanan persalinan.

Hubungan paritas dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,023) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara paritas ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Dasar teori oleh Yulizawati (2019) yang menyatakan bahwa paritas adalah keadaan seorang wanita sehubungan dengan kelahiran anak yang dapat hidup. Jumlah anak yang banyak memerlukan persiapan baik secara mental maupun material. Kehamilan yang termasuk kategori "4 terlalu" diantaranya adalah terlalu sering hamil dan terlalu banyak anak. Hal ini selain akan mempengaruhi status kesehatan ibu dan anak juga mempengaruhi kesejahteraan keluarga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fitri (2023) yang menyatakan bahwa ibu bersalin di RB Anugerah Surabaya mayoritas memiliki rasa tidak puas dengan paritas primipara dibandingkan dengan paritas multipara. Dengan uji statistik didapatkan nilai *p-value* < 0,05 (0,018) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara paritas dengan tingkat kepuasan

pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Asumsi peneliti, bahwa seorang ibu yang pernah melahirkan anak mempengaruhi kematangannya untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya. Pada ibu bersalin yang belum mempunyai pengalaman mengenai suatu proses kinerja petugas kesehatan kemungkinan besar akan merasa tidak puas dengan pelayanan kebidanan yang diterimanya.

Hubungan status keanggotaan dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian berdasarkan uji statistik diperoleh nilai *p value* < 0,05 (0,002) yang artinya ada hubungan yang signifikan antara status keanggotaan BPJS ibu dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Dasar teori oleh Putri (2018) yang menyatakan bahwa sistem pembayaran iuran BPJS ada yang PBI dan BPJS non PBI. Pembayaran non PBI dilakukan secara mandiri, sehingga memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan peserta BPJS PBI. Karena pasien dengan BPJS non PBI harus membayar iuran secara mandiri, karena merasa membayar maka memiliki tuntutan yang besar dibandingkan dengan yang PBI.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Marhenta (2018) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan persalinan adalah BPJS dengan non PBI sebanyak 65%. Dimana pasien dengan BPJS non PBI ini membayar iuran BPJS secara mandiri. Sedangkan pada BPJS PBI merupakan iuran BPJS yang dibiayai oleh pemerintah. Karena membayar secara mandiri maka sebagian besar memiliki tuntutan yang lebih tinggi

dibandingkan dengan yang PBI. Dengan uji statistik didapatkan nilai $p\text{-value} < 0,05$ (0,022) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara status keanggotaan dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Asumsi peneliti bahwa pasien BPJS non PBI mempunyai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan pasien PBI. Hal ini dikarenakan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Banyaknya komplain dan penilaian yang kurang baik dari peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan membuat konsumen merasa tidak puas. Karena merasa sudah membayar secara mandiri sehingga tuntutanannya terlalu tinggi mengakibatkan adanya rasa ketidakpuasan yang semakin tinggi.

Hubungan lama menjadi anggota dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian didapatkan uji statistik diperoleh nilai $p\text{ value} > 0,05$ (0,259) yang artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara lama menjadi anggota BPJS dengan tingkat kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung Jakarta 2023.

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Putri (2018) yang menyatakan bahwa pasien dengan lama menjadi anggota BPJS cenderung memiliki tuntutan yang lebih dibandingkan dengan yang kurang dari 5 tahun bergabung. Akibatnya pasien yang dengan tuntutan tinggi menyebabkan adanya peningkatan rasa ketidakpuasan dalam pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Marhenta (2018) yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah anggota BPJS yang sudah menjadi

anggota diatas 5 tahun. uji statistik didapatkan nilai $p\text{-value} > 0,05$ (0,155) artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara lama menjadi anggota dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Artinya adanya rasa ketidakpuasan dalam layanan kesehatan semua memiliki persentase yang sama. Baik yang kurang dari 5 tahun atau yang lebih dari 5 tahun apabila merasa tidak puas, sudah tampak dari sikap responden tersebut.

Asumsi peneliti bahwa BPJS Kesehatan harus memahami kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu. Semakin lama menjadi anggota BPJS maka berharap selalu ada perbaikan pelayanan disetiap tahunnya, dengan adanya tuntutan tersebut membuat rasa ketidakpuasan pasien dalam pemberian layanan kesehatan khususnya dalam pelayanan persalinan.

KESIMPULAN

Ada hubungan usia, Pendidikan, pekerjaan, paritas, status BPJS, dengan tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan persalinan. Tidak ada hubungan lama jadi anggota dengan tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan persalinan.

Saran

Diharapkan dapat menambah keilmuan peneliti di bidang penelitian, menambah pengetahuan tentang bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan pasien.

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi manajemen Puskesmas pengambilan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Diharapkan dapat menambah keilmuan peneliti di bidang penelitian, menambah pengetahuan tentang bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v12i2.922>
- Ambarsari, R. D. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Puskesmas Padang Tahun 2022*.
- Fitri, M. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukit Tinggi*. 8(1), 45-53.
- Fitriani, T. (2021). *Hubungan Pelaksanaan Asuhan sayang Ibu dengan Kepuasan Pasien bersalin*. 1, 171-180.
- Hafid, M. A. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Volume VII No.2* le. *Jurnal Kesehatan*, 7(2), 368-375.
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3).
- Hatijar. (2020). *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Cahaya Bintang Cemerlang.
- Kemenkes RI. (2018). *Panduan Buku Jaminan kesehatan nasional (JKN)*.
- Kusmiran. (2019). *Soft Skills Caring*. Trans Info Media.
- Luan, M. G. (2018). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Soetarto Yogyakarta. *Universitas Aisyiyah Yogyakarta.*, 1(2), 9-28.
- Marhenta, Y. B. (2018). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction* In. 8(1), 18-23.
- Meiranny, A. (2018). *Peraturan Lingkungan Persalinan sebagai Upaya Peningkatan Kenyamanan dan Kepuasan Persalinan*.
- Muzer, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga*.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Novita, A. (2020). *Buku Ajar Askeb I Kehamilan*. Perdana Pustaka.
- Undang-undang (UU) No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, (2004).
- Punef, A. (2022). *Pengaruh kinerja perawat pelaksana terhadap kepuasan pasien rawat jalan di pasir panjang kota kupang* 1, 2, 3). 5, 36-46.
- Putri, A. E. (2018). *Buku Paham*

- BPJS.*
Saleh, M., & Satriani. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gigi*, 17(2).
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.32382/mkg.v17i2.768>
- Triwardani, Y. (2018). *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan Puskesmas Pamulang.*
- Yesri, O. T., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Productivity*, 2(2).
- Yulizawati, Insani, A. A., Lusiana, E. S. B., & Andriani, F. (2019). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan pada Persalinan.* Indomedia Pustaka.