

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PESERTA JAMINAN PERSALINAN (JAMPERSAL) DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BATU BRAK KABUPATEN LAMPUNG BARAT TAHUN 2012

Teguh Pribadi¹

ABSTRAK

Provinsi Lampung menyebutkan persalinan di tolong tenaga kesehatan pada tahun 2007 adalah 76,58% sedangkan 33,42% persalinan ditolong oleh dukun. Tahun 2008 persalinan di tolong tenaga kesehatan adalah 74,51% sedangkan 25,49% persalinan ditolong oleh dukun. Hal ini berkaitan dengan kemampuan Masyarakat untuk membayar biaya jasa medis yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga lebih memilih bersalin di dukun Tujuan penelitian adalah Diketahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta Jampersal (Jaminan Persalinan) di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat tahun 2012. Jenis penelitian adalah kuantitatif, rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil peserta jampersal, berdasarkan data register Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Jumlah peserta jampersal periode April 2012 sebesar 348 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 187 responden Analisis data menggunakan *chi square*. Hasil uji statistik didapat *Empaty* yaitu sebesar 113 orang (60,4%). *Reliability* yaitu sebesar 135 orang (72,2), *responsiveness* yaitu sebesar 123 orang (65,8), Kepuasan yaitu 151 orang kurang puas (80,7) Hasil uji statistik didapat ada hubungan *Empathy* dengan Kepuasan pserta jampersal ($p\ value = 0,018 < 0,05$). ada hubungan *Reability* dengan Kepuasan pserta jampersal ($p\ value = 0,007 < 0,05$). hubungan *responsiveness* dengan Kepuasan pserta jampersal ($p\ value = 0,043 < 0,05$).

Diharapkan petugas kesehatan Puskesmas Batu Brak untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dengan cara *emphaty* yang baik dalam bentuk perhatian dan komunikasi yang ramah, *reliability* dalam bentuk pelayanan yang tepat dan mampu menjawab dengan baik setiap pertanyaan yang peneliti ajukan serta *responsiveness* dalam bentuk jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan dapat cepat diberikan sejak peserta jampersal mendaftar hingga mendapatkan pelayanan petugas kesehatan.

Kata kunci : *Empaty* , *Reliability* , *Responsiveness* , Kepuasan pserta jampersal

PENDAHULUAN

Kehamilan dan persalinan merupakan hal yang wajar terjadi pada seorang perempuan. Kedua hal tersebut berperan penting dalam proses reproduksi guna mempertahankan kelestarian manusia. Meskipun merupakan suatu hal yang fisiologis, kehamilan dan persalinan memiliki banyak resiko yang dapat membahayakan nyawa ibu dan janin (Alamsyah 2009).

Kematian pada wanita hamil dan bersalin adalah masalah besar di Negara-Negara berkembang. Menurut statistik kesehatan WHO (*World Health*

Organization) tahun 2009, setiap tahun diperkirakan sebanyak 536.000 wanita meninggal dunia akibat masalah persalinan dan 99% kematian ibu akibat masalah persalinan terjadi di negara-negara berkembang. Rasio kematian ibu secara global 400 per 100.000 kelahiran hidup (Oxfam, 2009).

Angka Kematian Bayi di Indonesia masih tergolong tinggi jika dibandingkan dengan Negara lain di kawasan Asia. Berdasarkan *Human Development Report* 2010 AKB di Indonesia sebesar 32 / 1000 kelahiran hidup dengan target AKB sebesar 19 / 1000 kelahiran hidup (SDKI, 2007).

1. PSIK FK Universitas Malahayati Bandar Lampung

Proyeksi atau perkiraan AKI (Angka Kematian Ibu) di Indonesia tahun 2010 sebesar 228 / 100.000 kelahiran hidup dengan target AKI tahun 2015 sesuai MDGs (*Millenium Development Goals*) 102 / 100.000 kelahiran hidup.

Untuk mempercepat pencapaian tujuan Pembangunan Kesehatan Nasional serta MDGs (*Milenium Development Goals*) pada tahun 2011 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia meluncurkan program Jaminan Persalinan (JAMPERSAL) dimana salah satu faktor yang penting adalah menggratiskan biaya persalinan, peningkatan akses masyarakat terhadap persalinan yang sehat dengan cara memberikan kemudahan pembiayaan kepada seluruh ibu hamil yang belum memiliki jaminan persalinan hal itu dilakukan guna mengurangi angka kematian ibu dan anak saat melahirkan (Amin, 2012).

Pemerintah menanggung biaya persalinan masyarakat mulai April 2011, persalinan yang dibiayai meliputi persalinan normal, *caesar* maupun yang mengalami komplikasi ketika melahirkan. Tempat persalinan yang ditanggung adalah di Puskesmas, kamar kelas III di rumah sakit pemerintah dan klinik bidan mandiri di seluruh Indonesia. Pemerintah telah menganggarkan dana sebesar Rp 1,2 triliun dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2011 untuk program biaya persalinan. Setiap Kabupaten/ Kota akan mendapat alokasi dana sebesar Rp 2 miliar untuk pembebasan biaya persalinan (Sedyaningih, 2011).

Pemprov Lampung menerima Rp30 miliar yang digulirkan pada sektor kesehatan untuk program jaminan persalinan yang diterima kabupaten/kota, alokasi dana jampersal untuk 14 kabupaten/kota tahun ini mencapai Rp30.649.868.000 (Dinkes Lampung, 2012). Jumlah kematian ibu maternal di Provinsi Lampung tahun 2008 yaitu 78 dari 1000 kelahiran hidup dan meningkat menjadi 145 kasus pada tahun 2009. Data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung menyebutkan persalinan di tolong tenaga kesehatan pada tahun 2007 adalah 76,58% sedangkan 33,42% persalinan ditolong oleh dukun. Tahun 2008 persalinan di

tolong tenaga kesehatan adalah 74,51% sedangkan 25,49% persalinan ditolong oleh dukun. Hal ini berkaitan dengan kemampuan Masyarakat untuk membayar biaya jasa medis yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga lebih memilih bersalin di dukun (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2008).

Kabupaten Lampung Barat merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Lampung yang menerima dana Jampersal sebesar Rp. 1,603,057,000. Program Jampersal telah diberlakukan Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Barat Provinsi Lampung sejak April 2011, hal ini merupakan salah satu upaya menurunkan kematian ibu bersalin. Kasus kematian maternal di Kabupaten Lampung Barat tahun 2008 sebesar 23 kasus dan meningkat ditahun 2009 sebesar 25 kematian maternal (Dinkes Kabupaten Lampung Barat, 2009).

Implementasi aturan Jampersal adalah salah satu aspek yang sudah seharusnya berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan adalah suatu yang terjadi sebagai hasil yang mempengaruhi antara penampilan yang dirasakan dengan harapan terhadap penyedia jasa pelayanan medis, sehingga dikenal ada 2 tingkat kepuasan pasien yaitu bila penampilan kurang dari harapan maka pasien tidak puas dan jika penampilan lebih atau sama dengan harapan maka pasien puas. Kepuasan pasien dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang hingga meninggalkan Puskesmas (Muninjaya, 2004).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan meliputi *emphaty* yaitu sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan untuk menyentuh emosi pasien, *reliability* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat dan *responsiveness* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat yang dimulai sejak lama waktu menunggu pasien mulai dari mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan ketiga faktor tersebut sering

dikeluhkan oleh masyarakat dimana sikap petugas kesehatan yang sering tidak ramah terhadap pasien, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen kurang tepat karena kurangnya komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien serta keluhan pasien terhadap waktu pelayanan kepada pasien yang lambat karena jam buka pelayanan yang terlalu siang serta lambannya tindakan pelayanan sehingga waktu menunggu menjadi lebih lama (Muninjaya, 2004).

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan Desain Observasional analiti. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah *cross sectional*, untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta Jampersal (Jaminan Persalinan) di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat tahun 2012.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil peserta jampersal, berdasarkan data register Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Jumlah peserta jampersal periode April 2012 sebesar 348 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 187 responden.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *independent empathy, reliability, responsiveness* serta variabel *dependent* yaitu kepuasan peserta Jampersal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa univariat dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi responden berdasarkan, *emphaty, reliability, responsiveness* petugas kesehatan dan kepuasan peserta jampersal di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat tahun 2012. Hasil penelitian terhadap 187 responden didapat hasil:

<i>Emphaty</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	74	39,6
Baik	113	60,4
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui dari sejumlah responden 187 terdapat 113 responden (59,3%) Merasakan kurang mendapat empathy

dari petugas kesehatan di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Tahun 2012.

<i>Reliability</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	52	27,8
Baik	135	72,2
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 diatas di ketahui dari 187 reponden terdapat 135 responden (72,2) merasakan kurang

reliabilty dari petugas kesehatan di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Tahun 2012.

<i>Responsiveness</i>	Jumlah	%
Kurang Baik	64	34,2
Baik	123	65,8
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui dari sejumlah 187 responden terdapat 123 responden(65,8) merasakan

kurangnya responsiveness dari petugas kesehatan di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat tahun 2012.

Kepuasan	Jumlah	%
Tidak puas	36	19,3
Puas	151	80,7
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui (187) sebagian besar responden atau 151orang (80,7) merasa tidak puas

terhadap pelayanan Jampersal di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat tahun 2012

<i>Empaty</i>	Kepuasan peserta jampersal				N	%	P value
	Tidak puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	21	28,4	53	71,6	74	100	0.018
Baik	15	13,3	98	86,7	113	100	
N	36	19,3	151	80,7	187	100	

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui dari 187 peserta jampersal yang merasakan kurang *emphaty* dari petugas kesehatan sejumlah 113 responden yang menyatakan tidak puas, sebanyak 98 responden (86,7%) dan sejumlah 15 responden (13,3%) menyatakan puas mendapatkan *emphaty* baik dari petugas kesehatan sejumlah 74orang sebagian besar 53 responden (71,6%) menyatakan tidak puas dan sejumlah 21 responden (28,4%) merasa puas Hasil uji statistik

chi square didapat nilai p value 0,018 < 0,05, dapat disimpulkan ada hubungan antara *emphaty* dengan kepuasan peserta jampersal di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Tahun 2012. Nilai OR 2,589 yang berarti responden yang merasakan *emphaty* masyarakat dari petugas kesehatan memiliki peluang sebesar 2,589 kali puas dibandingkan responden yang merasakan kurang *emphaty* dari petugas kesehatan.

<i>Realibility</i>	Kepuasan peserta jampersal				N	%	P value
	Tidak puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	17	32,7	35	67,3	52	100	0.007
Baik	19	14,1	116	85,9	135	100	
N	36	19,3	151	80,7	187	100	

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari 187 responden yang merasa kurang *reliability* dari petugas kesehatan sebanyak 135 responden (100%) besar responden yang menyatakan tidak puas, sebanyak 116 (85,9) dan sejumlah sejumlah 17 responden (32,7%) menyatakan puas mendapatkan *reliability* baik dari petugas kesehatan sejumlah 52 orang sebagian besar 35 responden (67,3%) menyatakan tidak puas dan sejumlah 17 responden (32,7%) merasa puas Hasil

uji statistik *chi square* didapat nilai p value 0,007 < 0,05, dapat disimpulkan ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan peserta jampersal di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Tahun 2012. Nilai OR 2,965 yang berarti responden yang merasakan *reliability* masyarakat dari petugas kesehatan memiliki peluang sebesar 2,965 kali puas dibandingkan responden yang merasakan kurang *reliability* dari petugas kesehatan.

Resvosiveness	Kepuasan peserta jampersal				N	%	P value
	Tidak puas		Puas				
	n	%	n	%			
Responsiveness	18	28,1	46	71,9	64	100	0.043
Kurang responsiveness	18	14,6	105	85,4	123	100	
N	36	19,3	151	80,7	187	100	

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari 187 responden yang merasa kurang *Responsiveness* dari petugas kesehatan sebanyak 123 responden (100%) besar responden yang menyatakan tidak puas, sebanyak 105 (85,4%) dan sejumlah sejumlah 18 responden (14,6%) menyatakan puas mendapatkan *Responsiveness* baik dari petugas kesehatan sejumlah 64 orang sebagian besar 46 responden (71,9%) menyatakan tidak puas dan sejumlah 18 responden (28,1%) merasa puas Hasil uji statistik *chi square* didapat nilai p value $0,043 < 0,05$, dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan peserta jampersal di Puskesmas Batu Brak Kabupaten Lampung Barat Tahun 2012. Nilai OR 2,283 yang berarti responden yang merasakan *Responsiveness* masyarakat dari petugas kesehatan memiliki peluang sebesar 2,283 kali puas dibandingkan responden yang merasakan kurang *Responsiveness* dari petugas kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu *emphaty*, *reliability*, dan *responsiveness* semuanya berhubungan dengan kepuasan pasien peserta Jampersal di Puskesmas Batu Brak Lampung Barat.

Sedangkan saran dalam penelitian ini, diharapkan petugas kesehatan Puskesmas batu brak lampung barat untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan *emphaty* yang baik dalam bentuk perhatian dan komunikasi yang ramah, *reliability* yang baik dalam menanggapi keluhan dalam bentuk pelayanan yang tepat serta mampu menjawab dengan baik setiap pertanyaan yang peneliti ajukan serta *responsiveness* dalam bentuk jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga pelayanan dapat cepat diberikan sejak peserta jampersal

mendaftar hingga mendapatkan pelayanan petugas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, 2009. *Risiko Kehamilan dan persalinan*. www.ypkp.net, diakses tanggal 16 Maret 2012
- Amin, 2012. *Jampersal*. Dala, www.pknet.com diakses tanggal 16 Maret 2012
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta
- Depkes, 2007, *Kematian ibu di Indonesia*. dalam www.depkes.go.id. diakses tanggal 16 Maret 2011
- Depkes, 2004. *Pedoman Pelayanan Kebidanan Dasar*. Jakarta Dirjen Binkesmas
- Depkes, 2006. *SK Menkes No. 564/ 2006 tentang Poskesdes* dalam www.depkes.go.id. diakses tanggal Maret 2011.
- Depkes RI, 2009. *Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak*, Jakarta
- Depkes RI, 2010. *Riset Kesehatan Dasar*, Jakarta
- Dinkes Lampung Barat, 2011. *Profil Kesehatan Lampung Barat*. Liwa
- Dinkes Lampung, 2012. *Pelayanan Jampersal*. Lampung
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2008. *Profil kesehatan lampung*. Lampung
- FITRA, 2011. *Kepuasan akan pelayanan Jampersal*. Dalam www.ypknet.com diakses tanggal 17 Maret 2012
- Hastono. 2007. *Analisa data*. Jakarta, FKMUI
- Hamsar, 2011, *Analisis Determinan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jampersal di wilayah kerja Puskesmas Deli Serdang Medan*.
- Juwita, 2012. *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan peserta jampersal di Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta*. Dalam

- www.ypknet.com diakses tanggal 17 Maret 2012
- Kemenkes R1, 2011. *Jampersal*. Jakarta
- Kolter, Philips. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks.
- Muninjaya, 2004. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta, Andi Offset
- Nilakesuma, 2011. *hubungan responsiveness dengan kepuasan peserta jampersal di Puskesmas pembantu Kelurahan Mojo Surabaya Tahun 2011*. Dalam www.infoku.com Diakses tanggal 12 Mei 2012
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan perilaku kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Oxfam, 2009. *Penanggulangan Nyeri Pada Persalinan*, Jakarta. EGC
- Pasuraman, et all. dalam Hasibuan Malayu, 2006. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta Agung seto
- Supriyanto & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta. Andi Offset
- Sedyaningsih, 2011. *Biaya persalinan masyarakat*. www.detik.com diakses tanggal 17 Maret 2012
- Sumanto, 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung*. Jakarta. PT. Refika Aditama
- Tjiptono, 2008. *Manfaat pelayanan kesehatan*. Dalam www.scribd.com diakses tanggal 17 Maret 2012
- Waluyo, 2005. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika
- Yoel, 2006. *Pemanfaatan Pelayanan kesehatan*. Dalam www.gnet.com diakses tanggal 5 Maret 2012