

**NASKAH PUBLIKASI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA BPJS  
KESEHATAN DI RUANG BERSALIN  
PUSKESMAS RENSING**



**BAIQ MERY SHINTANA**

**NIM : 113421172**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BIDAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) HAMZAR  
LOMBOK TIMUR  
2023**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi atas nama Baiq Mery Shintana, NIM. 113421172 dengan judul :  
FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS  
Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Pembimbing I

Tanggal



Baiq Disnalia Siswari, S.ST., M.Kes.  
NIDN. 0819128903

Pembimbing II

Tanggal



Eka Mustika Yanti, S.ST., M.Psi.  
NIDN. 0817019102

Mengetahui  
Program Studi S1 Pendidikan Bidan  
Ketua



Eka Faizaturrahmi, S.ST., M.Kes.  
NIDN. 0808108904

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN IBU  
BERSALIN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RUANG  
BERSALIN PUSKESMAS RENSING  
TAHUN 2022**

**Baiq Mery Shintana<sup>1</sup>, Baiq Disnalia Siswari<sup>2</sup>, Eka Mustika Yanti<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut data jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang melahirkan di Puskesmas Rensing pada tahun 2020 sebanyak 295 orang, tahun 2021 sebanyak 250 orang, dan dari bulan Januari sampai bulan Oktober tahun 2022 ini sebanyak 210 orang. Terdapat penurunan jumlah kunjungan Ibu bersalin di Puskesmas Rensing pada dua tahun terakhir

**Tujuan :** Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

**Metode :** Penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan rancangan *survey analitik*. Populasinya adalah semua ibu bersalin pengguna BPJS kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing dari bulan Januari sampai dengan Oktober tahun 2022 sebanyak 205 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 67 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan uji *chi square*

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kehandalan (p value = 0,000), daya tanggap (p vlaue = 0,000), jaminan (p vlaue = 0,000), faktor fisik (p value = 0,003) dan perhatian (p value = 0,000) dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

**Simpulan :** Kualitas pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Puskesmas, BPJS Kesehatan  
**Pustaka** : Buku 15 (2015 – 2022) dan Jurnal 10 (2017 – 2022)  
**Halaman** : Sampul (I – XV), Isi (1 – 108), Lampiran (1 – 6)

---

<sup>1</sup> Mahasiswa S1 Pendidikan Bidan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hamzar

<sup>2,3</sup>Dosen S1 Pendidikan Bidan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hamzar

**FACTORS RELATED TO SATISFACTION OF MOM USING BPJS KESEHATAN  
IN ROOMS DELIVERY at RENSING PUSKESMAS  
2022 YEAR**

Baiq Mery Shintana<sup>1</sup>, Baiq Disnalia Siswari, S.ST.,M.Kes<sup>2</sup>, Eka Mustika Yanti, S.ST.,M.Psi<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. According to data on the number of BPJS Kesehatan users who gave birth at the Rensing Health Center in 2020 there were 295 people, in 2021 there were 250 people, and from January to October 2022 there were 210 people. There has been a decrease in the number of maternity visits at the Rensing Health Center in the last two years

**Objective:** To find out the factors related to maternal satisfaction using BPJS Health in the Delivery Room of the Rensing Health Center in 2022.

**Method :** This research is a quantitative method with an analytic survey design. The population is all mothers who use BPJS for health in the delivery room of the Rensing Health Center from January to October 2022 with a total of 205 people. The sampling technique used was simple random sampling so that a total sample of 67 people was obtained. Collecting data through a questionnaire with the chi square test

**Results:** The results showed that there was a relationship between reliability ( $p$  value = 0.000), responsiveness ( $p$  value = 0.000), assurance ( $p$  value = 0.000), physical factors ( $p$  value = 0.003) and attention ( $p$  value = 0.000) with satisfaction of mothers giving birth using BPJS Health in the Maternity Room of the Rensing Health Center in 2022.

**Conclusion:** The quality of health services is closely related to the level of patient satisfaction. The better the quality of health services provided, the higher the level of patient satisfaction.

**Keywords** : Patient Satisfaction, Puskesmas, Health BPJS

**References** : Book 15 (2015 – 2022) and Journal 10 (2017 – 2022)

**Pages** : Cover (I – XV), Contents (1 – 108), Attachments (1 – 6)

<sup>1</sup>Midwifery student, Hamzar College of Health Sciences

<sup>2,3</sup> lecturer S1 midwifery education

## I. PENDAHULUAN

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Perpres Nomor 18 tahun 2022 tentang RPJMN tahun 2020-2024 bahwa arah kebijakan dan strategi Pembangunan Kesehatan 5 (lima) tahun kedepan adalah “Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta/ *Universal Health Coverage* (UHC) dengan penekanan pada penguatan pelayanan kesehatan dasar (*Primary Health Care*) dan peningkatan upaya promotif dan preventif didukung oleh inovasi dan pemanfaatan teknologi (Kemenkes, 2021).

Untuk mencapai tujuan UHC tersebut terdapat 4 (empat) dimensi yang harus diperhatikan yaitu seberapa besar jumlah penduduk yang dijamin, seberapa besar porsi biaya langsung yang masih ditanggung oleh penduduk, seberapa lengkap pelayanan kesehatan yang dijamin, dan bagaimana mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2021).

Untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia maka dibentuklah BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) yang merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden untuk menjamin agar seluruh rakyat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020).

Setelah ada program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bidang Kesehatan dari pemerintah masyarakat dapat lebih mudah menggunakan pelayanan kesehatan, mulai dari masyarakat dengan status ekonomi rendah hingga masyarakat dengan status ekonomi tinggi, mulai dari pelayanan primer hingga pelayanan sekunder. Namun, setelah program ini berjalan selalu ada berbagai macam tanggapan dari masyarakat, ada yang puas ataupun tidak puas terhadap pelayanan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang

diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2017).

Menurut Purwoastuti (2015), terdapat lima dimensi untuk mengukur kepuasan pasien yaitu: *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian), dan *Tangible* (Faktor Fisik). Apabila salah satu dimensi tidak terpenuhi maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien.

Secara Nasional tingkat kepuasan peserta BPJS telah di ukur melalui survey kepuasan peserta dan badan usaha yang diselenggarakan oleh konsultan independen. Berdasarkan hasil survey tersebut diperoleh indeks kepuasan peserta tahun 2020 sebesar 81,5%, meningkat dari tahun 2019 sebesar 80,1%. Artinya 8 dari 10 peserta merasa puas terhadap pelayanan BPJS Kesehatan. Demikian pula dengan indeks tingkat kepuasan faskes tahun 2020 meningkat menjadi 81,4% dari 79,1% pada tahun 2019 (Suara NTB, 2020)

Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh RSUD Provinsi NTB pada triwulan 1 (satu) tahun 2019 didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan kualitas pelayanannya masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai rata rata 87,06 (RSUD Prov. NTB, 2019)

Penilaian mutu pelayanan kesehatan di Kabupaten Lombok Timur, tahun 2020 dari jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap terjadi penurunan kunjungan. Pada kunjungan rawat jalan tahun 2020 didapatkan penurunan kunjungan sebesar 18% dan kunjungan rawat inap turun sebesar 0,5%, hal ini dikarenakan adanya masyarakat yang lebih memilih fasilitas kesehatan swasta dengan berbagai alasan (Dikes Lotim, 2020).

Puskesmas Rensing sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di wilayah kecamatan Sakra Barat, Kabupaten Lombok Timur harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang diinginkan termasuk untuk para peserta pengguna BPJS Kesehatan.

Hasil dari survey kepuasan masyarakat berdasarkan Menpan-RB nomor 14 tahun 2017,

didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat di ruang bersalin Puskesmas Rensing menurun yaitu pada triwulan empat tahun 2020 sebesar 78,08 dengan kategori “Baik/Puas”. Sedangkan pada triwulan empat tahun 2021 didapatkan hasil survei sebesar 72,60 dengan kategori “Kurang Baik/Kurang Puas”. Pada tahun 2022 tidak pernah dilakukan survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Rensing dengan alasan adanya penggantian penanggung jawab mutu sehingga sampai dengan saat ini belum di ketahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari data jumlah pengguna BPJS Kesehatan yang melahirkan di Puskesmas Rensing pada tahun 2020 sebanyak 295 orang, tahun 2021 sebanyak 250 orang, dan dari bulan Januari sampai bulan Oktober tahun 2022 ini sebanyak 210 orang. Terdapat penurunan jumlah kunjungan Ibu bersalin di Puskesmas Rensing pada dua tahun terakhir.

Adapun solusi yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Rensing untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membahas pada pertemuan tim Mutu, Minilokakarya bulanan, minilokakarya lintas sektor per triwulan dan menunjuk Ketua tim Mutu baru yang diharapkan mampu bekerja untuk meningkatkan Mutu pelayanan Puskesmas Rensing sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan peserta BPJS Kesehatan termasuk kunjungan persalinan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Rensing melalui wawancara pada tanggal 16-25 Oktober 2022, didapatkan hasil bahwa pasien bersalin pengguna BPJS Kesehatan 3 dari 5 orang yang di wawancarai ada rasa kekhawatiran tidak dilayani maksimal bahkan merasa obat yang diberikan tidak berkualitas. Pelayanan yang diberikan jauh lebih baik pada pasien yang yang membayar. Ada juga beberapa pasien yang merasa kurang nyaman karena terlalu banyak bidan jaga yang melakukan pemeriksaan bergantian, adanya beban biaya tambahan pada saat pasien pulang sedangkan pasien adalah pengguna BPJS (Puskesmas Rensing, 2022).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

tentang : ”Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022”.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam peneltian ini adalah kuantitatif dengan rancangan *survey analitik* menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin pengguna BPJS kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing dari bulan Januari sampai dengan Oktober tahun 2022 sebanyak 205 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 67 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sedangkan analisis statistiknya menggunakan uji *paired chi square*.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

No	Kehandalan	n	%
1	Baik	45	67,2
2	Tidak Baik	22	32,8
Jumlah		67	100

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 45 orang (67,2%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak baik sebanyak 22 orang (32,8%)

#### 2. Daya Tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

No	Daya Tanggap	n	%
1	Baik	29	43,3
2	Tidak Baik	38	56,7
Jumlah		67	100

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang daya tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 38 orang (56,7%) dan sebagian kecil berada pada kategori baik sebanyak 29 orang (43,3%).

### 3. Jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

No	Jaminan	n	%
1	Baik	41	61,2
2	Tidak Baik	26	38,8
	Jumlah	67	100

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 41 orang (61,2%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak baik sebanyak 26 orang (38,8%).

### 4. Fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

No	Fisik	n	%
1	Baik	30	44,8
2	Tidak Baik	37	55,2
	Jumlah	67	100

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 37 orang (55,2%) dan sebagian kecil berada pada kategori baik sebanyak 30 orang (44,8%).

### 5. Perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

No	Perhatian	n	%
1	Baik	44	65,7
2	Tidak Baik	23	34,3
	Jumlah	67	100

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 44 orang (65,7%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak baik sebanyak 23 orang (34,3%).

### 6. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.6 Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan

No	Kehandalan	Kepuasan				Total	P value	
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			
1	Baik	43	64,2	2	3,0	45	67,2	0,000
2	Tidak Baik	8	11,9	14	20,9	22	32,8	
	Jumlah	51	76,1	16	23,9	67	100	

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%).

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

## 7. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.7 Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan

No	Daya Tanggap	Kepuasan				Total		P value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	29	43,3	0	0,0	29	43,3	0,000
2	Tidak Baik	22	32,8	16	23,9	38	56,7	
Jumlah		51	76,1	16	23,9	67	100	

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang daya tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%).

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

## 8. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.8 Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan

No	Jaminan	Kepuasan				Total		P value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	39	58,2	2	3,0	41	61,2	0,000
2	Tidak Baik	12	17,9	14	20,9	26	38,8	
Jumlah		51	76,1	16	23,9	67	100	

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%).

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan jaminan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

## 9. Hubungan Fisik Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Tabel 4.9 Hubungan Fisik Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan

No	Fisik	Kepuasan				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	28	41,8	2	3,0	30	44,8	0,003
2	Tidak Baik	23	34,3	14	20,9	37	55,2	
Jumlah		51	76,1	16	23,9	67	100	

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%).

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.003 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan fisik dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

## 10. Hubungan Perhatian Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Tabel 4.10 Hubungan Fisik Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan

No	Perhatian	Kepuasan				Total		P Value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Baik	44	65,7	0	0,0	44	65,7	0,00
2	Tidak Baik	7	10,4	16	23,9	23	34,3	
Jumlah		51	76,1	16	23,9	67	100	

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa dari 67 responden yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas

Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%).

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan perhatian dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 ibu bersalin yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang kehandalan sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 45 orang (67,2%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak baik sebanyak 22 orang (32,8%).

Menurut teori, tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat (Parasuraman, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Farida tahun 2020 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya” dari hasil penelitiannya terhadap 92 responden menunjukkan bahwa dimensi kehandalan berada pada kategori baik sebanyak 65 orang (70,7%) dan sebagian kecil kurang baik sebanyak 27 orang (29,3%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dan jurnal di atas. Baiknya penilaian yang diberikan oleh ibu bersalin terhadap faktor

kehandalan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden, dimana rata rata pendidikan responden berada pada tingkat pendidikan dasar. Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka cenderung mudah untuk menerima tindakan atau perlakuan yang diberikan dan tidak bersikap kritis. Namun masih ada beberapa responden yang merasa tidak baik pada kategori ini dikarenakan responden merasa informasi yang disampaikan kurang jelas dan petugas kurang cepat saat menangani persalinan.

### **2. Daya Tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 ibu bersalin yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang daya tanggap sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 38 orang (56,7%) dan sebagian kecil pada kategori baik sebanyak 29 orang (43,3%).

Menurut teori, setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryana Tahun 2021 dengan judul “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Sungailiat” dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 83 responden diketahui bahwa sebagian besar aspek kualitas pelayanan dari segi daya tanggap berada

pada kategori tidak baik sebanyak 45 orang (54,2%) dan sebagian kecil pada kategori baik sebanyak 38 orang (45,8%).

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan teori dan jurnal di atas. Dalam hal ini daya tanggap merupakan kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap setiap keluhan, tidak berbelit belit dan tepat waktu. tidak baiknya daya tanggap dipengaruhi oleh lamanya petugas merespon keluhan, sulit dibangunkan saat malam hari dan adanya perbedaan pelayanan yang dirasakan antara pasien umum dengan pasien BPJS, hal ini menyebabkan adanya kesenjangan sosial yang dirasakan oleh pasien pengguna BPJS Kesehatan.

### **3. Jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 ibu bersalin yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang jaminan sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 41 orang (61,2%) dan sebagian kecil pada kategori tidak baik sebanyak 26 orang (38,8%).

Menurut teori, setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. (Parasuraman, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirna Mardina tahun 2021 dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Bagian Pendaftaran di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin" dari hasil penelitian terhadap 82 responden didapatkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik pada variabel jaminan yaitu sebanyak 60 responden

(73,2%) dan sebagian kecil penilaiannya tidak baik sebanyak 22 orang (26,8%).

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Jaminan merupakan kepastian dalam pelayanan dan pembiayaan yang dapat memberikan rasa yakin atas kualitas pelayanan yang di terima. Baiknya penilaian terhadap jaminan dipengaruhi pendidikan, dimana rata rata pendidikan responden adalah pendidikan dasar. Seseorang dengan pendidikan rendah lebih cepat menerima dan merasa cukup terhadap apa yang diterimanya. Namun ada juga beberapa pasien yang penilaiannya tidak baik tentang jaminan disebabkan karena pasien merasa kurang senang dengan biaya tambahan yang dibebankan diluar tanggungan BPJS Kesehatan. Pasien merasa bidan jarang melakukan pemeriksaan selama proses persalinan sehingga pasien kurang yakin terhadap pelayanan yang diterimanya.

### **4. Fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 ibu bersalin yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang fisik, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 37 orang (55,2%) dan sebagian kecil berada pada kategori baik sebanyak 30 orang (44,8%).

Menurut teori, bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan. (Parasuraman, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rita Juniarni Gultom tahun 2021 dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi” dari hasil penelitiannya diketahui bahwa dari 67 responden sebanyak 45 responden (67,2%) menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak baik dan sebanyak 22 responden (32,8%) menyatakan bukti fisik dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Dalam hal ini fisik merupakan gambaran tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, bersih dan rapi serta penampilan petugas yang bersih dan rapi sehingga pasien merasa nyaman. Tidak baiknya penilaian tentang fisik yang ada disebabkan karena pasien tidak merasa nyaman dengan kurangnya fasilitas seperti kursi yang ada di ruang tunggu sehingga banyak keluarga pasien yang harus duduk dilantai sambil menunggu pasien melahirkan. Pada saat siang dan malam hari ruang bersalin dan toilet tampak kotor karena tidak ada cleaning service yang bertugas.

#### **5. Perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 67 ibu bersalin yang diteliti, penilaian ibu bersalin tentang perhatian, sebagian besar pada kategori baik sebanyak 44 orang (65,7%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak baik sebanyak 23 orang (34,3%).

Menurut teori, perhatian dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. (Tjiptono, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adisurya Saputra tahun 2019 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru” dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian perhatian yang diberikan petugas kesehatan berada pada kategori baik sebanyak 50 orang (55,6%) dan sebagian kecil berada pada kategori kurang baik sebanyak 17 orang (18,9%).

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Perhatian merupakan suatu sikap peduli yang tulus, sopan, sabar dan terus berupaya memahami keinginan pasien. Baiknya penilaian tentang perhatian disebabkan karena petugas kesehatan selalu memberikan sikap yang baik, sopan dan santun dalam berbicara. Sedangkan pada pasien yang penilaiannya tidak baik disebabkan karena masih adanya perbedaan perhatian yang dirasakan antara pasien umum dengan pengguna BPJS Kesehatan. Dimana pasien umum diberikan perhatian yang lebih daripada pasien BPJS Kesehatan.

#### **6. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penilaian ibu bersalin tentang kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%). Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan yang berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan

pengalaman baik bagi pasien dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pasien yang loyal (Tjiptono, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryana tahun 2022, dari hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai *P value* = 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisa lebih lanjut didapatkan nilai *OR* = 7,292 berarti perawat yang handal cenderung meningkatkan kepuasan pasien sebesar 7,292 kali lebih besar dibandingkan dengan kehandalan yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan secara keseluruhan berada pada kategori baik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Baiknya penilaian yang diberikan oleh ibu bersalin terhadap faktor kehandalan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden, dimana rata rata pendidikan responden berada pada tingkat pendidikan dasar. Semakin rendah tingkat pendidikan seseorang maka cenderung mudah untuk menerima tindakan atau perlakuan yang diberikan dan tidak bersikap kritis. Semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi begitu juga sebaliknya.

## **7. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penilaian ibu bersalin tentang daya tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%). Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan

daya tanggap dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022..

Secara teori daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan konsumen serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Selain itu, ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan. Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara tanggap yaitu penuh kesopanan dan keramahan (Wijono, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryana tahun 2021, hasil penelitian yang di dapat menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai *probabilitas* yaitu  $0,000 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Depati Bahrin. Daya tanggap yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pasien 11.762 kali lebih besar dibandingkan dengan daya tanggap yang kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Dalam hal ini pasien merasa puas dengan daya tanggap yang diberikan oleh petugas kesehatan. Namun ada juga beberapa pasien walaupun penilaiannya tidak baik akan tetapi secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan dari beberapa indikator dalam penilaian kepuasan mampu ditutupi oleh indikator lain yang memberi kesan positif. Adapun indikator yang penilaiannya tidak baik dipengaruhi oleh lamanya petugas merespon keluhan, sulit dibangun saat malam hari dan adanya perbedaan pelayanan yang dirasakan antara pasien umum dengan pasien BPJS Kesehatan.

## 8. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Hasil penilaian ibu bersalin tentang jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%). Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, artinya ada hubungan jaminan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Secara teori, dimensi jaminan (*assurance*) menekankan pada perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas kesehatan harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien (Supranto, 2017). Sedangkan menurut Nursalam (2016), jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Farida tahun 2019, berdasarkan hasil penelitian mengenai jaminan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan berada pada kategori baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (68,1%). Dari hasil uji *chi square* (x2 didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,003 maka *p value* < 0,05 berarti ada hubungan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. Karena sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan

keseriusan dokter serta paramedis terhadap pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang baik dari segi jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien pengguna BPJS Kesehatan. Semakin baik kualitas jaminan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Namun di satu sisi ada juga beberapa pasien yang tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang menyebabkan tingkat kepuasan pasien menjadi lebih rendah, hal ini terjadi karena masih adanya tambahan biaya dan masih ada yang mengeluhkan jarang di periksa saat proses persalinan.

## 9. Hubungan Fisik Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022

Hasil penilaian ibu bersalin tentang fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%). Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.003 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan fisik dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi tempat pelayanan kesehatan tersebut dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa tempat pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka kepuasan

pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. (Amole, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Palandeng tahun 2018, diperoleh data bahwa dari 68 responden (70,1%) dengan kategori fisik baik, pasien merasa tidak puas sebanyak 43 orang (44,3%) dan yang puas sebanyak 25 orang (25,8%), sedangkan dari 29 responden (29,9) yang kategori fisik kurang baik, pasien yang merasa puas sebanyak 7 orang (7,2%) dan yang tidak puas sebanyak 22 orang (22,7%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan ketidakpuasan pasien disebabkan karena kondisi lingkungan dan ruang tunggu yang belum nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Adanya hubungan dimensi fisik dengan kepuasan pasien di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing disebabkan karena masih tidak sesuai dengan harapan pasien seperti kurangnya ketersediaan kursi ruang tunggu di ruang bersalin serta kurangnya kebersihan toilet dan ruangan. Perlu adanya petugas kebersihan yang bertugas di siang dan malam hari guna meningkatkan kenyamanan pasien.

#### **10. Hubungan Perhatian Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022**

Hasil penilaian ibu bersalin tentang perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 51 orang (76,1%) dan sebagian kecil berada pada kategori tidak puas sebanyak 16 orang (23,9%). Hasil analisis menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai *p value* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya ada hubungan perhatian dengan kepuasan ibu bersalin

pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022.

Secara teori perhatian artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien. Pada pelayanan asuhan kebidanan aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa bidan sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. (Asmuji, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djeinne Tresye Pangerapan tahun 2018. Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* didapatkan hasil dengan nilai  $p = 0,020 < 0,05$  yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan "Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado". Dari hasil penelitiannya disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap perhatian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kesesuaian antara hasil penelitian dengan teori dan jurnal di atas. Adanya hubungan dimensi perhatian yang diberikan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien seperti terciptanya hubungan baik antara petugas dan pasien serta para petugas yang selalu mengutamakan kepentingan pasien. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada

pasien tersebut, maka pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah tenaga kesehatan tersebut dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari puskesmas pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut.

#### IV. Simpulan

1. Kehandalan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 45 orang (67,2%).
2. Daya tanggap di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 38 orang (56,7%).
3. Jaminan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 36 orang (53,7%).
4. Fisik di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori tidak baik sebanyak 37 orang (55,2%).
5. Perhatian di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing, sebagian besar berada pada kategori baik sebanyak 44 orang (65,7%).
6. Ada hubungan kehandalan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,05$
7. Ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan ibu bersalin pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,05$
8. Ada hubungan jaminan dengan kepuasan ibu bersalin pengguna bpjs kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,05$
9. Ada hubungan fisik dengan kepuasan ibu bersalin pengguna bpjs kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar  $0,003 < 0,05$
10. Ada hubungan perhatian dengan kepuasan ibu bersalin pengguna bpjs kesehatan di Ruang Bersalin Puskesmas Rensing

Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar  $0,000 < 0,05$

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisurya Saputra. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru.*
- Aditya Gakoi. (2018). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Faskes Dasar Trowulan Mojokerto.*
- Ajeng Rizky Arinda. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. GL. Tobing Tanjung Morawa.*
- Azwar, (2017). *Metode Penelitian Psikologi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinas Kesehatan Provinsi NTB, (2022). *Jumlah Peserta Jaminan Kesehatan.* Mataram ; NTB.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Lombok Timur, (2021). *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan : Lombok Timur : NTB.*
- Djeinne Tresye Pangerapan, (2018). *Hubungan Antara Perhatian dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*
- Karaca, (2018). *Evaluation of Nurses' Knowledge Levels of Diabetic Foot Care Management. Nursing Research and Practice, 2018, 1-12.* <https://doi.org/10.1155/2018/8549567>
- Kemenkes, (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2018.* Jakarta: Kemenkes RI.

- Kementerian Kesehatan RI, (2016). *INFODATIN Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi Balita Pendek*. Jakarta Selatan.
- Kotler, (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lisnawaty, (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe*. Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Maryana, (2021). *Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Depati Bahrin Sungailiat*.
- Mirna Mardina, (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Bagian Pendaftaran di Wilayah Kerja Puskesmas Pelambuan Banjarmasin*.
- Nany Librianty, (2018). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar Rsud Bangkinang*.
- Notoatmodjo, (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed)*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nurul Farida, (2019). *Hubungan Dimensi Assurance Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya*.
- Palandeng, (2018). *Hubungan Yang Bermakna Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien*.
- Pohan, (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta. Simbolo.
- Purwoastuti, (2015). *Panduan Materi Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puskesmas Rensing, (2022). *Jumlah Pengguna BPJS Kesehatan Yang Datang Berkunjung*. Rensing : Lombok Timur.
- Puskesmas Rensing, (2017). *SOP Pelayanan Ruang bersalin*, Rensing: Lombok Timur.
- Rita Juniarni Gultom, (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi*.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siti Sofiyana Rahman, (2019). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Sumekar Sumenep*
- Sondang Paulina Rambe, (2021). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil pengguna BPJS subsidi pada pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan*.
- Srikandi Rahayu, (2017). *Seputar Pengertian BPJS Kesehatan*. [http:// seputar pengertian. com/](http://seputarpengertian.com/). Diakses Pada 16 September 2022.
- Stevani, (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru*. *Jurnal Media Farmasi*. Volume XIV No.