

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelusuran di *Google Scholar* penulis menemukan 5 jurnal yang sesuai dengan kriteria penulis yaitu mencakup : (a) kepuasan pasien bersalin terhadap regulasi BPJS, (b) kepuasan pasien persalinan dengan BPJS di rumah sakit, dan (c) berbentuk jurnal *full text*. Berikut hasil analisis terhadap 5 jurnal tersebut :

Tabel 4. 1 Hasil Pencarian Literature

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Ajeng Setianingsih, Hidayani (2018) Judul jurnal : Kepuasan Ibu Pasca Persalinan Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit	Tujuan dari penelitian Ajeng Setianingsih, Hidayani (2018) adalah untuk Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan word of mouth dengan kepuasan ibu pasca persalinan pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap kebidanan RS. Graha Permata Ibu Depok	<ul style="list-style-type: none">• Penelitian ini membahas tentang analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu pasca persalinan dengan menggunakan pendekatan observasi terhadap 86 pasien.• Kriteria inklusi dalam penelitian ini Pasien/ Ibu yang bersalin Pengguna BPJS di Rumah	Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain studi <i>cross sectional</i>	Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu pasca persalinan diperoleh ada sebanyak 43 (86%) ibu yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan diantara ibu yang menyatakan kualitas

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
			<p>Sakit Graha Permata Ibu, Depok.</p> <ul style="list-style-type: none"> Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien/ Ibu yang bersalin Pengguna BPJS yang tidak bersedia/ tidak lengkap dalam pengisian kuesioner 		<p>pelayanan yang di berikan baik, terdapat 5 (13.9%) ibu . Serta dibutuhkan evaluasi kualitas pelayanan dari segi keandalan, empaty dan daya tanggap petugas kesehatan di rumah sakit tersebut.</p>
2	<p>Ika Trisanti, Noor Hidayah, dkk (2018) Judul jurnal : Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Nifas Kelas III RSUD Aisyiyah Kudus</p>	<p>Tujuan dari penelitian Ika Trisanti, Noor Hidayah, dkk (2018) adalah untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSUD Aisyiyah Kudus</p>	<ul style="list-style-type: none"> Penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSUD Aisyiyah Kudus. Instrumen pada penelitian ini menggunakan n quesioner terhadap 54 pasien. Data yang diperoleh 	<p>Metode penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian Kepuasan pasien BPJS kelas III di RS Aisyiyah Kudus diperoleh hasil 36 orang responden (66,7%) merasa puas dengan kinerja layanan rumah sakit, sedangkan 33,3% atau sekitar 18 orang merasa</p>

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
			kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat.		kurang puas dengan fasilitas yang diberikan rumah sakit terhadap pasien bersalin dengan BPJS. Serta perlu pengadaan dan perawatan alat-alat yang digunakan untuk pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.
3	Lilik Darwati (2018) Judul jurnal : Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur	Tujuan dari penelitian Lilik Darwati (2018) adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini membahas tentang analisis perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. • Desain penelitian 	Metode penelitian ini adalah metode <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur diperoleh

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
			yang digunakan adalah observasional analitik dengan kuesioner terhadap 31 pasien BPJS. • Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan <i>Mann Whitney</i> .		hasil 24 orang responden (77,4%) merasa puas dengan pelayanan kebidanan di rumah sakit, sedangkan 22,6% responden merasa tidak puas dengan lokasi ruang nifas pasien bersalin dengan BPJS di rumah sakit tersebut. Serta jenis pembiayaan kesehatan BPJS dan Non BPJS tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan pelayanan kebidanan di rumah sakit.
4	Zulliati (2019) Judul jurnal : Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Asuhan	Tujuan dari penelitian Zulliati (2019) adalah untuk Mengetahui Kepuasan Pasien Peserta BPJS	• Penelitian ini membahas tentang analisis kepuasan pasien peserta BPJS	Metode penelitian ini adalah potong silang dengan Uji Rank <i>Spearman</i> dan <i>path</i>	Hasil analisis kepuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan asuhan persalinan

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin	Terhadap Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin	terhadap kualitas pelayanan asuhan persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dengan menggunakan 5 aspek ; <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,</i> dan <i>Empathy</i> terhadap 99 pasien.	<i>analysis</i>	diperoleh ada sebanyak 74,7% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan 25,3% pasien merasakan tidak puas terkait aspek empati di rumah sakit tersebut. Kelima aspek sangat penting dalam mengukur kepuasan pasien, pada penelitian ini aspek yang paling berpengaruh yaitu aspek <i>tangible</i> dimana kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit terutama alat pertolongan persalinan sangat menentukan kepuasan pasien peserta BPJS.
5	Nina	Tujuan dari	• Penelitian	Metode	Hasil analisis

No	Nama Penulis, tahun, dan judul jurnal	Tujuan artikel jurnal	Inti dari jurnal	Metode penelitian	Hasil penelitian
	Rahmadilyanii, Hj. Saidatunnisa, dkk (2015) Judul jurnal : Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBAR U	penelitian Nina Rahmadilya nii, Hj. Saidatunnisa, dkk (2015) adalah untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBAR U	ini membahas tentang Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBAR ARU dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian terhadap 53 pasien bersalin peserta BPJS. • Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>Nonprobability Sampling</i>	penelitian ini adalah metode <i>cross sectional</i>	tingkat kepuasan ibu bersalin di Ruang VK menggunakan BPJS yaitu diperoleh ada sebanyak 81,3% pasien merasa puas dengan pelayanan dan sikap petugas yang diberikan sedangkan 18,5% pasien merasakan tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan/ bangsal di rumah sakit tersebut.

Analisis Deskriptif :

Ajeng Setianingsih, Hidayani (2018) dalam artikelnya yang berjudul Kepuasan Ibu Pasca Persalinan Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit, menjelaskan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu pasca persalinan dengan

menggunakan pendekatan observasi. Tujuan dari penelitian mereka adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan word of mouth dengan kepuasan ibu pasca persalinan pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap kebidanan RS. Graha Permata Ibu Depok. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan BPJS. Mereka juga menyarankan bahwa perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap kemampuan sumber daya manusia yang secara langsung menangani pelayanan dan keluhan pasien di rumah sakit. Penelitian Ajeng Setianingsih, Hidayani (2018) tersebut memiliki hubungan dengan penelitian penulis terkait pembahasan subjek yang sama yaitu kepuasan pasien persalinan pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. Hasil prosentase kepuasan pasien pada penelitian mereka bisa digunakan penulis sebagai pembandingan untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada metode penelitian.

Ika Trisanti, Noor Hidayah, dkk (2018) dalam artikelnya yang berjudul Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Nifas Kelas III RSUD Aisyiyah Kudus menjelaskan tentang analisis kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSUD Aisyiyah Kudus dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian terhadap 54 pasien. Tujuan dari penelitian mereka adalah untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSUD Aisyiyah Kudus. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa sekitar 66,7% pasien merasa puas dengan kinerja layanan rumah sakit, sedangkan 33,3% pasien merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan rumah sakit terhadap pasien bersalin dengan BPJS. Mereka juga menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien BPJS di ruang nifas kelas III RSUD Aisyiyah Kudus perlu adanya pengadaan dan perawatan alat-alat yang digunakan untuk pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia terkait kompetensi *hardskill* dan *softskill*. Penelitian Ika Trisanti, Noor Hidayah, dkk (2018) tersebut memiliki hubungan dengan penelitian penulis terkait pembahasan subjek yang sama yaitu kepuasan pasien BPJS

di rumah sakit. Hasil prosentase kepuasan pasien pada penelitian mereka akan digunakan penulis sebagai pembanding untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian mereka yaitu terletak pada instrumen penelitian dan metode penelitian. Penulis menggunakan artikel dan jurnal sebagai instrumen penelitian dan *literature review* sebagai metode penelitian.

Lilik Darwati (2018) dalam artikelnya yang berjudul Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur, menjelaskan tentang analisis perbandingan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur dengan desain penelitian observasional analitik menggunakan kuesioner terhadap 31 pasien BPJS. Tujuan dari penelitian mereka adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan pada peserta BPJS dan non BPJS di ruang bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa 24 orang responden (77,4%) merasa puas dengan pelayanan kebidanan di rumah sakit yang cepat tanggap, hormat dan ramah terhadap pasien, sedangkan 22,6% responden merasa tidak puas dengan lokasi ruang nifas pasien bersalin pengguna BPJS di rumah sakit tersebut. Mereka menyarankan bahwa dibutuhkan penataan yang lebih baik mengenai akses menuju ke ruang nifas agar lebih mudah dijangkau pasien, serta kemudahan pasien dan keluarga dalam menghubungi bidan jika memerlukan suatu tindakan atau informasi tertentu. Penelitian Lilik Darwati (2018) tersebut memiliki hubungan dengan penelitian penulis terkait pembahasan subjek yang sama yaitu tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di ruang bersalin Rumah Sakit. Hasil prosentase kepuasan pasien pada penelitian mereka akan digunakan penulis sebagai pembanding untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada metode penelitian dan metode analisis data. Penulis menggunakan

metode *literature review* dan analisis deskriptif sebagai metode analisis data.

Zulliati (2019) dalam artikelnya yang berjudul Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin, menjelaskan tentang analisis kepuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan asuhan persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dengan menggunakan 5 aspek ; *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* terhadap 99 pasien. Tujuan dari penelitian beliau adalah untuk Mengetahui Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. Hasil penelitian beliau menunjukkan bahwa ada sebanyak 74,7% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama tersedianya sarana prasarana alat pertolongan persalinan, sedangkan 25,3% pasien merasakan tidak puas terkait empati yang kurang diberikan oleh petugas kesehatan di rumah sakit tersebut. Beliau juga berpendapat bahwa perlu adanya evaluasi terkait komunikasi dengan pasien bersalin. Hal ini dapat berupa perhatian dan kepedulian, mau mendengarkan dan menjelaskan dengan sangat hati-hati dan penuh perasaan, karena semua itu berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian Zulliati (2019) tersebut memiliki hubungan dengan penelitian penulis terkait pembahasan subjek yang sama yaitu tingkat kepuasan pasien bersalin peserta BPJS di Rumah Sakit. Hasil prosentase kepuasan pasien pada penelitian beliau akan digunakan penulis sebagai pembandingan untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada metode penelitian. Penulis menggunakan metode *literature review* sedangkan beliau menggunakan metode potong silang dengan Uji Rank *Spearman* dan *path analysis*.

Nina Rahmadilyanii, Hj. Saidatunnisa, dkk (2015) dalam artikelnya yang berjudul *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBARU*, menjelaskan

tentang Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBARU dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian terhadap 53 pasien bersalin peserta BPJS. Tujuan dari penelitian mereka adalah untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Di Ruang VK Menggunakan BPJS Di RSUD BANJARBARU. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ada sebanyak 81,3% pasien merasa puas dengan pelayanan dan sikap petugas yang diberikan sedangkan 18,5% pasien merasakan tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan/ bangsal di rumah sakit tersebut. Mereka juga menyarankan bahwa perlu adanya evaluasi terkait kelengkapan fasilitas, baik fasilitas sarana prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap yang bersih. Hal tersebut dapat menentukan penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian Nina Rahmadiliani, Hj. Saidatunnisa, dkk (2015) tersebut memiliki hubungan dengan penelitian penulis terkait pembahasan subjek yang sama yaitu tingkat kepuasan pasien bersalin peserta BPJS di Rumah Sakit. Hasil prosentase kepuasan pasien pada penelitian mereka akan digunakan penulis sebagai pembandingan untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada instrumen penelitian dan metode penelitian. Penulis menggunakan jurnal dan artikel sebagai instrumen penelitian dan metode *literature review*.

B. PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Regulasi BPJS

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2015). Berdasarkan hasil *review* jurnal kepuasan pasien bersalin, jurnal pertama milik Ajeng Setianingsih, Hidayani (2018) dari sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS 48 (55.8%) ibu merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan BPJS. Sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS 50 (58.1%) ibu merasa kualitas pelayanan yang di berikan kurang baik pada

pengguna BPJS. Jurnal kedua milik Ika Trisanti, Noor Hidayah, dkk (2018) : Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Umur bahwa dari 54 responden penelitian, pasien yang berusia 20-25 tahun sebanyak 21 orang (38,9%), pasien yang berusia 26-30 tahun sebanyak 23 orang (42,6%), pasien yang berusia 31-35 tahun sebanyak 6 orang (11,1%), dan pasien yang berusia 36-40 tahun sebanyak 4 orang (7,4%). Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan diketahui bahwa dari 54 responden penelitian, pasien yang berpendidikan SD sebanyak 9 orang (16,7%), pasien berpendidikan SMP sebanyak 24 orang (44,4%), pasien berpendidikan SMA sebanyak 17 orang (31,5%), dan pasien berpendidikan SARJANA sebanyak 4 orang (7,4%). Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan bahwa dari 54 responden, pasien yang bekerja sebanyak 33 orang (61,1%), dan pasien yang tidak bekerja sebanyak 21 orang (38,9%). Bahwa dari 54 responden menunjukkan bahwa 36 orang responden (66,7%) memiliki kepuasan yang puas, sedangkan 15 orang responden (27,8%) memiliki kepuasan yang cukup puas, sedangkan 3 orang responden (5,6%) memiliki kepuasan yang tidak puas. Jurnal ketiga milik Lilik Darwati (2018) diketahui berdasarkan hasil analisis diketahui pada responden dengan usia muda (<20 tahun) semuanya puas yaitu 1 responden (100%) dan pada responden paling tua (>35 tahun) hampir seluruhnya juga puas yaitu sebanyak 16 responden (94,1%). Berdasarkan hasil analisis diketahui pada responden dengan pendidikan terendah (SMP) semuanya puas yaitu 1 responden (100%) dan pada responden dengan pendidikan paling tinggi (PT) hampir seluruhnya juga puas yaitu sebanyak 30 responden (85,7%). Berdasarkan hasil analisis diketahui pada responden dengan tidak bekerja (ibu rumah tangga) didapatkan hampir seluruhnya puas yaitu 36 responden (85,7%) sedangkan pada responden dengan pekerjaan PNS didapatkan hanya sebagian besar responden yang merasa puas yaitu sebanyak 6 responden (75%). Total keseluruhan diketahui sebagian besar responden dengan asuransi BPJS puas terhadap pelayanan kebidanan yaitu sebanyak 24 responden (77,4%) dari total 31 responden. Jurnal keempat milik Zulliaty (2019) bahwa kualitas pelayanan pertolongan persalinan yang diberikan oleh RSUD DR. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin secara keseluruhan relatif baik, dengan nilai hasil uji statistik kualitas pelayanan pertolongan persalinan

mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS sebesar 74.7% dengan kategori puas. Jurnal kelima milik Nina Rahmadilyanii, Hj. Saidatunnisa, dkk (2015) Tingkat kepuasan ibu bersalin secara umum di RSUD Banjarbaru tahun 2015 yaitu 41 responden (81,5%) mengatakan puas dan 9 responden (18,5%) tidak puas. Pada dimensi tangibles menunjukkan ada 18 responden 36% yang puas dan 32 responden 64% tidak puas. Pada dimensi reliability menunjukkan ada 43 responden 86% yang puas dan 7 responden 14% tidak puas. Bahwa pada dimensi responsiveness menunjukkan ada 38 responden 76% puas dan 12 responden 24% tidak puas. Pada dimensi assurance menunjukkan ada 48 responden 96% puas dan 2 responden 4% tidak puas. Pada dimensi empathy menunjukkan ada 46 responden 92% puas dan 4 responden 8% tidak puas.

Terdapat beberapa subvariabel yang juga berperan penting dalam hal ini subvariable tangible dimana kelengkapan sarana dan prasarana serta kelengkapan alat dalam pertolongan persalinan juga penting dalam memengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS serta kemampuan petugas kesehatan dalam meyakinkan pasien bahwa tindakan pertolongan persalinan yang diberikan dapat membuat ibu dan bayi merasa aman dan nyaman selama proses berlangsung.