

**HUBUNGAN PERAN BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU
NIFAS PENGGUNA LAYANAN JAMPERSAL DI PUSKESMAS
TANGGETADA KABUPATEN KOLAKA
TAHUN 2019**



NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Diploma IV Kebidanan Jurusan Kebidanan
Politeknik Kesehatan Kendari

OLEH

LISA AULIYA ANJANI NARI
P00312018021

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KENDARI
PRODI DIV KEBIDANAN
2019**

ABSTRAK

HUBUNGAN PERAN BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS PENGGUNA LAYANAN JAMPERSAL DI PUSKESMAS TANGGETADA KABUPATEN KOLAKA TAHUN 2019

Lisa Auliya Anjani Nari¹, Hasmia Naningsi²,
Andi Malahayati N²

Latar Belakang : Masa nifas merupakan hal penting untuk diperhatikan guna menurunkan angka kematian ibu dan bayi di Indonesia. Masa ini merupakan masa yang cukup penting selain masa kehamilan dan persalinan bagi ibu nifas karena bila tidak dilakukan pemantauan, ibu nifas dapat mengalami berbagai masalah seperti *sepsis peurperialis*, infeksi dan perdarahan. Kemenkes RI, 2015, sekitar 60% kematian ibu di Indonesia terjadi setelah melahirkan dan hampir 50% dari kematian pada masa nifas terjadi pada 24 jam pertama setelah persalinan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui hubungan peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Mei 2019 di Puskesmas Tanggetada dengan teknik *Accidental Sampling* dan jumlah sampel sebanyak 44 responden.

Hasil Penelitian : Bahwa dari 44 responden yang menyatakan peran bidan baik dan puas sebanyak 28 responden (63,7%), responden yang menyatakan baik tapi kurang puas sebanyak 1 responden (2,2%), responden yang menyatakan peran bidan kurang baik tetapi puas sebanyak 2 responden (4,6%) dan responden yang menyatakan kurang baik juga kurang puas sebanyak 13 responden (29,5%). Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi square* (X^2) dengan uji *Fisher Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,000$ sehingga $p < \alpha$.

Kesimpulan : Ada hubungan antara peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019.

Kata Kunci : Peran bidan, tingkat kepuasan, ibu nifas

PENDAHULUAN

Masa nifas merupakan masa yang rawan bagi ibu, sekitar 60% kematian ibu di Indonesia terjadi setelah melahirkan dan hampir 50% dari kematian pada masa nifas terjadi pada 24 jam pertama setelah persalinan, diantaranya disebabkan oleh adanya komplikasi masa nifas. Jumlah ibu nifas di Indonesia tahun 2015 sebanyak 4,830,609 jiwa dan cakupan pelayanan nifas sebesar 90%.¹

Masa nifas merupakan hal penting untuk diperhatikan guna menurunkan angka kematian ibu dan bayi di Indonesia. Masa ini merupakan masa yang cukup penting selain masa kehamilan dan persalinan bagi ibu nifas karena bila tidak dilakukan pemantauan, ibu nifas dapat mengalami berbagai masalah seperti *sepsis peurperialis*, infeksi dan perdarahan.²

Masa nifas merupakan masa yang rawan bagi ibu, sekitar 60% kematian ibu

di Indonesia terjadi setelah melahirkan dan hampir 50% dari kematian pada masa nifas terjadi pada 24 jam pertama setelah persalinan, diantaranya disebabkan oleh adanya komplikasi masa nifas. Jumlah ibu nifas di Indonesia tahun 2015 sebanyak 4,830,609 jiwa dan cakupan pelayanan nifas sebesar 90%.³

Program Jampersal diluncurkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai salah satu upaya menekan jumlah kematian ibu yang masih sangat tinggi di saat kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Program ini mendapatkan apresiasi yang cukup bagus dari masyarakat. Diharapkan, masyarakat pun melakukan kontrol supaya tujuan mulia Jampersal dapat terwujud nyata. Supaya sampailah kita pada masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan.

Program Jaminan Persalinan (Jampersal) merupakan jaminan pembiayaan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas, termasuk pelayanan KB pasca bersalin dan pelayanan bayi baru lahir. Jampersal diperuntukkan bagi seluruh ibu hamil yang belum memiliki jaminan persalinan.⁴

Jampersal merupakan program terobosan pemerintah yang dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial bagi ibu hamil untuk mendapatkan jaminan persalinan. Berdasarkan regulasi terbaru, dana Jampersal diarahkan untuk memobilisasi persalinan di fasilitas kesehatan untuk mencegah secara dini terjadinya komplikasi baik dalam persalinan ataupun masa nifas melalui rumah tunggu kelahiran (RTK).

Rumah tunggu kelahiran (RTK) adalah suatu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM), berupa tempat (rumah/bangunanterseendiri) yang dapat digunakan untuk tempat tinggal sementara bagi ibu hamil yang akan melahirkan hingga nifas, termasuk bayi yang dilahirkannya serta pendampingnya (suami/keluarga/kader kesehatan).

Jampersal di peruntukkan bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan, jampersal sangat luas yang artinya tidak di perhitungkan angka persalinannya. Jampersal ini berusaha

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memiliki jaminan apapun. Persalinan yang dapat ditanggung oleh Jampersal adalah perawatan di kelas III, persalinan yang ditangani di puskesmas atau bidan, di rumah sakit yang menerima rujukan, ibu dengan resiko tinggi ataupun komplikasi dan bukan yang melahirkan dikelas VIP, VVIP, kelas I dan II serta dokter spesialis kandungan.

Pelayanan kesehatan yang menjadi tolak ukur kepuasan meliputi kompetensi teknik petugas, keterjangkauan atau akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia (interaksi pemberi pelayanan dengan pasien). Salah satu bentuk pelayanan persalinan yaitu jaminan pembiayaan pelayanan persalinan (jampersal) yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir.⁵

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan yang meliputi *emphatic* yaitu sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan terutama peran bidan dalam memberikan pelayanan untuk menyentuh emosi pasien, *reliability* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepadapasien dengan tepat dan *responsiveness* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan pasien dengan cepat dimulai sejak waktu mendaftar sampai dengan mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketiga faktor ini sering dikeluhkan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.⁶

Tenaga kesehatan sebaiknya tidak hanya memperhatikan sisi materi saja namun nilai social dari adanya jampersal bagi pasien. Tujuan akhir pelayanan jampersal tidak lepas dari adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan jampersal yang diterimanya. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak yang terkait yaitu fasilitas kesehatan yang telah menandatangani perjanjian kerjas sama (PKS) perlu meningkatkan kualitas layanan jampersal.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikannya oleh puskesmas di harapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang di harapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari cakupan pelayanan kesehatan pada ibu nifas bahwa pada tahun 2017 sebesar 46,319% (Kemenkes RI, 2017) dan pada tahun 2017 ibu nifas sebesar 77,24%.⁷

Berdasarkan data yang di peroleh dari puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka pada tahun 2017 sebanyak 62 ibu nifas (60,78%) yang menggunakan jampersal dari 102 ibu nifas. Pada tahun 2018 (periode Januari-November) sebanyak 79 ibu nifas (64,76%) yang menggunakan jampersal dari 112 ibu nifas. Hasil wawancara awal ibu nifas di Puskesmas Tanggetada sebanyak 6 orang ibu nifas (5,35%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan jampersal dan 4 orang ibu nifas (3,57%) mengatakan puas. Dampak negatif bila ibu nifas tidak melakukan pelayanan masa nifas adalah terjadinya masalah-masalah seperti infeksi, sepsis hingga berujung pada kematian ibu.

Berdasarkan kasus diatas peneliti tertarik untuk meneliti hubungan peran bidan dalam melayani jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka tahun 2019.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Tanggetada merupakan Puskesmas Induk Non-Perawatan yang defenitif berdiri sejak Juli 1998. Berlokasi di bagian selatan Kabupaten Kolaka di Desa Palewai, Kecamatan Tanggetada. Puskesmas Tanggetada Mencakup 1 wilayah Kelurahan dan 13 Wilayah Desa (Kelurahan Anaiwoi, Desa Lamedai,

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan *Cross Sectional Study* yaitu analisis hubungan antara peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan ampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka. Variabel penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan/dalam waktu tertentu secara bersamaan disebut *crosssectional* (tabulasi silang) dimana data yang dikumpulkan pada waktu yang bersamaan/sesaat.⁸

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu nifas pengguna jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka pada bulan Januari- November 2018 berjumlah 79 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 44 ibu nifas. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner peran bidan terdiri dari 15 pertanyaan dengan pilihan jawaban ya dan Tidak dengan jawaban ya (skor 1) dan tidak (skor 0). Total skor nilai tertinggi peran bidan adalah 15. Kuesioner tingkat kepuasan ibu nifas pengguna jampersal terdiri dari 24 pertanyaan dengan pilihan jawaban sangat puas (SP) skor 4, puas (P) skor 3, ragu-ragu skor 2, kurang puas (KP) skor 1, dan sangat tidak puas (STP) skor 0. Total skor nilai tertinggi tingkat kepuasan ibu nifas yang menggunakan jampersal adalah 96.

Lalnggolosua, Tanggetada, Petudua, Pewisoa Jaya, Popalia, Rahanggada, Tondowolio, Palewai, Lamoiko, Puundaipa, Oneeha, dan Tinggo). Dengan Luas Wilayah Kerjanya 350 Km², yang terdiri dari 60% daerah pantai dan 40% wilayah perbukitan. Jumlah Penduduk keseluruhan : 16.432 jiwa, dengan kepadatan penduduk 44 jiwa per kilometer.

Tabel 1
Distribusi Penduduk Wilayah Kerja Puskesmas Tanggetada Berdasarkan Kelurahan Tahun 2018

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin		Jumlah penduduk (Jiwa)
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Lalnggolosua	579	638	1217
2	Lamedai	369	407	776
3	Tanggetada	566	624	1190
4	Pundaipa	191	210	401
5	Petudua	306	338	644
6	Lamoiko	204	225	429
7	Pewisoa Jaya	545	601	1146
8	Rahanggada	446	492	938
9	Oneha	486	535	1021
10	Tondowolio	1045	1152	2197
11	Popalia	737	813	1550
12	Tinggo	235	159	494
13	Palewai	613	675	1288
14	Anaiwoi	1485	1656	3141
	Jumlah	7.807	8.625	16.432

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

a. Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka diuraikan pada Tabel 3

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Klien di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	%
Puas	30	68,2
Kurang Puas	14	31,8
Jumlah	44	100

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 44 responden terbanyak

menyatakan puas berjumlah 30 responden (68,2%), sedangkan yang menyatakan tingkat kepuasan kurang berjumlah 14 responden (31,8%).

b. Peran Bidan

Distribusi frekuensi peran bidan kepada responden dalam melayani jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka diuraikan pada Tabel 4

Tabel 4
Distribusi Responden Berdasarkan peran bidan di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019

Peran Bidan	Frekuensi (n)	%
Baik	29	65,9
Kurang Baik	15	34,1
Jumlah	44	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 44 responden terbanyak peran bidan dalam melayani jampersal baik berjumlah 29 responden (65,9%), sedangkan yang

kurang baik dalam melayani jampersal

berjumlah 15 responden (34,1%).

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Peran Bidan dalam dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019

Peran Bidan dalam dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019 diuraikan pada Tabel 5

Tabel 5
Hubungan Peran Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal di Puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka Tahun 2019

Peran bidan	Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal				Jumlah		X^2_{hitung} (<i>value</i>)
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	28	63,7	1	2,2	29	100	27.840 (0,000)
Kurang Baik	2	4,6	13	29,5	15	100	
Jumlah	30	68,3	14	31,7	44	100	

Hasil analisis data pada tabel 4.5 menyatakan bahwa dari 44 responden yang menyatakan peran bidan baik dan puas sebanyak 28 responden (63,7%), responden yang menyatakan baik tapi kurang puas sebanyak 1 responden (2,2%), responden yang menyatakan peran bidan kurang baik tetapi puas sebanyak 2 responden (4,6%) dan responden yang menyatakan kurang baik juga kurang puas sebanyak 13 responden (29,5%). Berdasarkan hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi square* (X^2) dengan uji *Fisher Exact Test* dengan $\alpha = 0.05$ pada tabel 4.5 diatas diperoleh nilai = 0,000 sehingga $<\alpha$ maka hipotesis (H_0) di tolak artinya ada hubungan yang signifikan antara peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan. Derajat kepuasan seseorang dipengaruhi oleh latar belakangnya, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya, umur, dan jenis kelamin.⁹

Berdasarkan hasil penelitian dari 44 responden di Puskesmas Tanggetada Tentang Peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal menyebutkan bahwa 68,2% yaitu sebanyak 30 pasien merasa puas dengan peran bidan dalam pelayanan jampersal, sedangkan 14 pasien menyatakan kurang puas. Hal ini membuktikan bahwa secara umum kinerja di

Puskesmas Tanggetada cukup mampu memenuhi harapan pasien.

Menurut teori Equality Theory¹⁰ yang terpenting dalam teori tersebut yaitu apa yang didapat (Inputs) dan apa yang dikeluarkan (Outputs). Pada prinsipnya bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (Equality) atau tidak atas situasi. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pasien bisa didapat apabila terdapat dua komponen yaitu inputs dan outputs, yang berarti akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anita¹¹, kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, di tentukan berdasarkan kenyataan apakah pelayanan yang doberi oleh bidan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Hal ini sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh¹²(Supranto, 2015) tentang kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor yaitu, kualitas produk atau jasa, faktor emosional, harga dan biaya. Ibu nifas yang puas adalah ibu nifas yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari pokok, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau

pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapat produk yang berkualitas, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Hal ini didukung penelitian oleh Azwar¹³ dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang dalam pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standar/kode etik yang disepakati dalam suatu profesi yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut.

2. Peran Bidan di Puskesmas Tanggetada

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dari 44 responden bahwa yang menyatakan peran bidan baik sebanyak 65,9% atau sebanyak 29 pasien, sisanya 34,1% atau 15 pasien menyatakan peran bidan kurang baik. Berdasarkan penelitian indeks kepuasan masyarakat tersebut diperoleh kualitas/mutu pelayanan jampersal yang dilakukan bidan berada pada kriteria B dan kinerja bidan berada pada kriteria bagus, dengan demikian dibutuhkan upaya mempertahankan dan peningkatan kembali.

Dari tahun ketahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif bidan dalam memberikan pelayanan

meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan penghargaan. Bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan termasuk pelayanan jampersal, karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang diberikan oleh bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai.¹⁴

Peningkatan kualitas pelayanan oleh bidan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan dan meningkatkan pengalaman yang menyenangkan. Sehingga dengan asumsi tersebut diharapkan pasien akan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan serta akan menimbulkan kepercayaan dan kesetiaan masyarakat terhadap jasa yang diberikan oleh bidan.¹⁵

Hal ini didukung oleh penelitian Alhafizah diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor peran bidan dalam perawatan pada ibu di wilayah kerja Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya. Dari hasil uji statistik dapat nilai p value $0,0004 < \alpha, 0,05$.

Sejalan dengan pemikiran Zeithaml¹⁶, yang mengemukakan mengenai *servqual*, bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kinerja yang

diberikan juga dalam konteks apa yang konsumen harapkan. Artinya apabila suatu organisasi meningkatkan kinerja pelayanannya tergolong baik, maka organisasi meningkatkan kinerja pelayanan tersebut harus mampu dapat memenuhi apa yang konsumen harapkan.

Hal ini didukung oleh penelitian Suryawati diperoleh hasil bahwa peran bidan berhubungan dengan perawatan ibu pasca salin di Puskesmas Bangsri Kabupaten Jepara, dimana hasil value $0,036 < \alpha 0,05$.

3. Hubungan Peran Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal di Puskesmas Tanggetada

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa $< 0,05$ ($=0,00$) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat dikatakan ada hubungan antara peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran bidan yang baik selama melakukan pelayanan sesuai prosedur sangat memudahkan pasien sehingga timbul rasa puas akibat dari tindakan yang diberikan.

Hal ini di dukung oleh penelitian Ika Oktaviani¹⁷ Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan Jampersal yang dilakukan bidan memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 3,22 atau nilai indeks konversi adalah 80,5 artinya mutu pelayanan B, dan kinerja unit pelayanan bidan di RB/BPS bagus. Tingkat kepuasan peserta jampersal adalah $> 91\%$ untuk semua indikator pelayanan (14 indikator), namun belum ada satupun indikator yang

menunjukkan kepuasan >100%, sedangkan aspek penting dan dianggap sangat memuaskan pasien adalah aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan serta kemampuan pelayanan. Aspek yang belum memuaskan pasien adalah kemampuan petugas, kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan jaminan persalinan yang dilakukan bidan sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun tetap membutuhkan perbaikan. Dana yang disipkan oleh kementerian kesehatan dalam memberikan pelayanan publik berupa persalinan gratis bagi ibu bersalin diseluruh indonesia adalah 6,2 triliun, dengan tingginya kebutuhan dana dalam pelaksanaan program jampersal ini diharapkan para pemegang program terutama sektor kesehatan mampu lebih meningkatkan keseluruhan aspek yang mampu menunjang kualiyah pelayanan jampersal ii

Hal ini sejalan oleh penelitian Dano¹⁸. Menyimpulkan ada hubungan antara jasa pelayanan kesehatan (peran bidan) dengan kepuasan pasien di puskesmas masaran. Ketepatan waktu proses pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan dinilai sangat penting oleh pasien. Hal ini dikarenakan sikap bidan yang selalu mendengarkan dan memberikan kesempatan pada pasien untuk menyampaikan segala keluhan dan harapannya. Sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan. Kinerja

bidan yang baik dalam memberikan pelayanan dengan asuhan kebidanan secara komprehensif dan berkesinambungan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien nifas. Hal itu dapat terlihat dari pelayanan bidan secara cepat melakukan pemeriksaan secara lengkap, pasien atau keluarga diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan, memberikan rasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI, 2015, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta
2. Saifuddin, A.B. 2008. *Pelayanan kesehatan maternal dan neonatal*. Yayasan Bina Pustaka. Jakarta
3. Kemenkes RI, 2015, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta
4. Kemenkes RI, 2015, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta
5. Depkes RI, 2011. Departemen kesehatan. Jakarta.
6. Budiastuti, 2012. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien dirumah sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
7. Dinkes Provinsi Sultra, 2017, *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara*, Kendari
8. Notoatmodjo S, 2012. *Promosi Kesehatan, Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta
9. Irene, 2009, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya
10. Stacy, adams, 2012. *Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan, dan Skala Pengukuran*. Jakarta
11. Anita, 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta, Studi pada pasien politeknik RS. Dr. Cipto Mangunkusumo

12. Supranto, J, 2015. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa pasar*. Jakarta: Infomedika
13. Azwar, 2013. *Dimensi Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
14. Pengurus Pusat Ikatan Badan Indonesia, 2005. *50 tahun IBI. Cetakan XI*. Jakarta PP IBI
15. Tjiptono, Fandy, 2005, *HealthService Managemend*. Edisi kedua Andi Yogyakarta.
16. Zeithaml dkk. 2008. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill
17. Ika, Oktaviani, 2012. *Kualitas Pelayanan Jampersal yang Dilakukan Bidan. Jurnal Kesehatan Metro*
18. Dano, 2010. *Hubungan Antara Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Masaran*. Jurnal Kesehatan

