



**Faktor yang Berhubungan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi pada Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan**

***Factors Related To Satisfaction Of Pregnant Mothers Using Bpjs Subsidies In ServicesKia At The Door Padang Health Center Tapanuli District South***

**Sondang Paulina Rambe<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa D4 Kebidanan, Fakultas Farnasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

\* Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Latar belakang :** Masalah yang timbul terhadap kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi pada Pelayanan KIA yaitu mereka tidak mau datang untuk memeriksakan ANC sehingga ketercapaian Kunjungan K4 di Puskesmas Pintu Padang turun. Angka kematian maternal dan neonatal di Indonesia masih cukup tinggi, pada tahun 2017 AKI di Indonesia adalah 226/100.000 kelahiran hidup dan AKB 34/1.000 kelahiran hidup. **Tujuan** penelitian untuk mengetahui Faktor-faktor yang Berhubungan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi pada Pelayanan KIA Di Puskesmas Pintu Padang. **Desain** penelitian adalah penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah seluruh ibu hamil yang menggunakan BPJS Subsidi di Puskesmas Pintu Padang yang berjumlah 32 ibu hamil. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total populasi yaitu berjumlah 32. Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. **Hasil** penelitian dengan uji statistik chi-square didapati komunikasi terapeutik p-value = 0,001<0,05, kompetensi tenaga kesehatan p-value = 0,000<0,05, sikap petugas kesehatan p-value = 0,000<0,05, dan sarana dan prasarana p-value = 0,000<0,05. **Kesimpulan** penelitian ini memperlihatkan bahwa Ada Hubungan antara Komunikasi Terapeutik, Kompetensi, sikap, dan sarana dan prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi pada Pelayanan KIA Di Puskesmas Pintu Padang. **Disarankan** bagi tenaga kesehatan untuk dapat meningkatkan rencana program puskesmas untuk melakukan promosi kesehatan mengenai Pelayanan KIA.

**Kata kunci:** Komunikasi Terapeutik, Kompetensi, sikap, dan sarana dan prasarana, Kepuasan

**Abstract**

**Background :** The problem that arises with the satisfaction of pregnant women using BPJS subsidies in MCH services is that they do not want to come to check the ANC so that the achievement of K4 visits at the Pintu Padang Health Center decreases. The maternal and neonatal mortality rate in Indonesia is still quite high, in 2017 the MMR in Indonesia was 226/100,000 live births and the IMR 34/1,000 live births. **The purpose** of the study was to determine the factors related to the satisfaction of pregnant women using BPJS subsidies on MCH services at the Pintu Padang Health Center in 2020. **The research design** is an analytical survey research with a cross sectional approach. The population is all pregnant women who use BPJS Subsidy at the Pintu Padang Health Center, totaling 32 pregnant women. The sampling technique in this study was the total population of 32. Data analysis used univariate and bivariate analysis using chi-square test. **The results** research with chi-square statistical test found therapeutic communication p-value = 0.001 <0.05, competence of health workers p-value = 0.000 <0.05, attitude of health workers p-value = 0.000 <0.05, and facilities and infrastructure p-value = 0.000 <0.05. **The conclusion** of this study shows that there is a relationship between therapeutic communication, competence, attitudes, and facilities and infrastructure with the satisfaction of pregnant women using BPJS subsidies on MCH services at the Pintu Padang Health Center in 2020. It is recommended for health workers to be able to improve the puskesmas program plan to carry out health promotion. regarding MCH Services.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Competence, attitude, and facilities and infrastructure, Satisfaction

**Alamat Korespondensi:**

Sondang Paulina Rambe: Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No.107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124. Hp. 082122731603. Email: Sondangpaulina1@gmail.com

## PENDAHULUAN

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) tahun 2017, di dunia diperkirakan setiap menit wanita meninggal karena komplikasi yang terkait dengan kehamilan dan persalinan, dengan kata lain 1.300 wanita meninggal setiap harinya atau lebih kurang 500.000 wanita meninggal setiap tahunnya. Di Negara-negara Berkembang terjadi 99% kematian ibu akibat masalah persalinan atau kelahiran dan sebanyak 20-30% dari kehamilan mengandung resiko atau komplikasi yang dapat menyebabkan kesakitan dan kematian ibu dan bayinya (1).

Angka kematian maternal dan neonatal di Indonesia masih cukup tinggi, pada tahun 2017 AKI di Indonesia adalah 226/100.000 kelahiran hidup dan AKB 34/1.000 kelahiran hidup. Untuk menurunkan AKI dan AKB tersebut memerlukan waktu dan upaya. Suatu upaya yang dianggap efektif oleh para pakar adalah menyediakan pelayanan obstetri mungkin kepada ibu hamil dan memastikan bahwa pelayanan tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat dan dengan melakukan dan pelayanan kehamilan yang baik atau sering disebut pelayanan antenatal bermutu (2).

Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Sumatera Utara tahun 2017, jumlah kematian ibu tercatat sebanyak 205 kematian, lebih rendah dari data yang tercatat pada tahun 2016 yaitu 239 kematian. Jumlah kematian ibu yang tertinggi tahun 2017 tercatat di Kabupaten Labuhanbatu dan Kabupaten Deli Serdang sebanyak 15 kematian, disusul

Kabupaten Langkat dengan 13 kematian ibu serta Kabupaten Batu Bara sebanyak 11 kematian. Jumlah kematian terendah tahun 2017 tercatat di Kota Pematangsiantar dan Gunungsitoli masing-masing 1 kematian ibu (3).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan kepesertaan BPJS kesehatan yang diberikan Puskesmas kepada pasien sudah disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi Puskesmas maupun bagi pasien. Survei membuktikan bahwa tidak setiap pasien yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Artinya, meski pasien tidak menyampaikan keluhannya bukan berarti secara otomatis dianggap puas dengan pelayanan BPJS di Puskesmas. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit. Karena 4% yang menyampaikan keluhan biasanya adalah mereka yang benar-benar setia atau membutuhkan jasa rumah sakit. Indikasi ini bermakna, setiap satu pasien yang tidak puas pada dasarnya mewakili 25 pasien lain yang kecewa. Bila setiap hari ada 100 pasien yang mengeluh, berarti terdapat 2.500 pasien yang kecewa. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul

apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (4).

Tujuan Jaminan Kesehatan secara umum yaitu mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional dibawah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan yang dinilai merupakan tonggak awal dimulainya perubahan layanan kesehatan akan tetapi dalam perjalanannya justru merugikan warga secara nasional, sistem kepersertaan BPJS kesehatan yang demikian menunjukkan tidak adanya sinkronisasi antara BPJS kesehatan dengan Pemerintah Provinsi dan Kemenkes secara baik. Seolah-olah BPJS dipaksakan beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 tanpa disertai dengan kesiapan pelaksanaan secara matang, warga miskin dan rentan miskin menjadi peserta JKN dan Jamkesmas yang banyak dirugikan, karena dipaksa melakukan pembayaran layanan kesehatan selama terdaftar di BPJS(5).

Tidak baiknya sistem layanan kesehatan BPJS ini sudah terlihat sejak dikeluarkannya SK Menteri Kesehatan RI pada tahun 2013 dengan menunjuk PT ASKES sebagai operator pelaksanaan KJS DKI Jakarta bersama layanan kesehatan provinsi Jawa Barat dan Aceh secara bersamaan sebagai bentuk uji coba pelaksanaan program BPJS. Terbukti layanan kesehatan menjadi tidak berjalan semestinya di bawah kendali PT Askes, terjadi ketidaktepatan sasaran dan layanan kesehatan yang tidak maksimal yang sangat merugikan masyarakat (6).

Dampaknya tidak maksimalnya layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Pandangan pasien terhadap pelayanan BPJS masih kurang baik, hal ini di tandai dengan sedikitnya para pengguna kartu BPJS untuk menggunakan BPJS. Sebagian masyarakat miskin pemegang kartu jamkesmas masih mengeluhkan pelayanan Puskesmas. Keluhan tersebut antara lain terkait dengan pelayanan administrasi, perawat, dokter, sarana dan prasarana, obat, biaya dan layanan Puskesmaslainnya (7).

Pelayanan ANC (*Antenatal Care*) yang berkualitas dalam program KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) merupakan salah satu kegiatan yang dianggap efektif sebagai upaya untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian pada ibu dan anak (8).

Sikap petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas karena suatu sikap yang ramah, tenang, tersenyum, kontak mata, mengangguk dan perhatian jika pasien berbicara, sabar dan memperlihatkan wajah yang empati ketika mendengarkan keluhan pasien dapat membuat pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (9).

Memenuhi kepuasan pelanggan merupakan tantangan terbesar dalam pemberian pelayanan kesehatan yaitu salah satunya dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Agar harapan pelanggan akan

mutu pelayanan kesehatan terpenuhi secara benar sejak awal (9).

### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *survey analitik* yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi, kemudian melakukan analisis kolerasi antar fenomena, baik antara faktor resiko (*Indevenden*) dan faktor efek (*Dependen*), dengan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan efek dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, bertujuan untuk mengetahui Faktor yang Berhubungan Kepuasan Ibu hamil Pengguna BPJS Subsidi pada pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan (17). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pintu Padang tepat di Jalan

Sumatera Bukittinggi Pintu Padang I Batang Angkola Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti(10).Populasi dalam penelitan ini adalah seluruh ibu hamil yang menggunakan BPJS Subsidi di Puskesmas Pintu Padang yang berjumlah 32 ibu hamil.Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (10). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total populasi yaitu teknikpengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 ibu hamil yang menggunakan BPJS Subsidi di Puskesmas Pintu Padang.

### HASIL PENELITIAN

#### Analisa Univariat

#### Komunikasi Terapeutik

**Tabel 1.Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Pintu Padang**

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		F	%
		f	%	f	%		
1	Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan tenaga kesehatan	31	96,6	1	3,1	32	100
2	Saya menyanggah dengan baik dan professional jika ada ibu hamil yang bertanya.	22	68,8	10	31,2	32	100
3	Saya mendengarkan dengan baik setiap ide/gagasan/pendapat yang diberikan ibu hamil.	24	75,0	8	25,0	32	100
4	Tenaga kesehatan menanggapi setiap semua yang saya sampaikan	18	56,2	14	43,8	32	100
5	Tenaga kesehatan mengucapkan salam setiap berbicara dengan saya	14	43,8	18	56,2	32	100
6	Tenaga kesehatan memandang saya dengan lembut setiap kali wawancara	7	21,9	25	78,1	32	100
7	Tenaga kesehatan menjawab dengan baik dan professional setiap pertanyaan saya	14	43,8	18	56,2	32	100
8	Tenaga kesehatan mendengarkan pendapat yang	21	65,6	11	34,4	32	100

	saya berikan						
9	Tenaga kesehatan bersikap rileks dan terbuka kepada saya ketika wawancara	12	37,5	20	62,5	32	100
10	Petugas kesehatan mencondongkan tubuh kearah saya	21	65,6	11	34,4	32	100

Berdasarkan tabel 1.dari distribusi jawaban responden berdasarkan komunikasi terapeutik mayoritas yang menjawab ya berada pada pertanyaan no. 1 sebanyak 31 responden (96,9%), minoritas yang menjawab ya berada pada no. 6 sebanyak 7 responden (21,9%).

Untuk menjawab pertanyaan tidak mayoritas berada pada pertanyaan no. 6 sebanyak 25 responden (76,1%), minoritas yang menjawab tidak berada pada no. 1 sebanyak 1 responden (3,1%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Pintu Padang**

No	Komunikasi Terapeutik	Jumlah	
		f	%
1	Baik	10	31,2
2	Kurang	22	68,8
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2. diketahui dari 32 responden diperoleh hasil bahwa yang komunikasi terapeutiknya baik sebanyak 10 responden (31,2%) dan yang komunikasi

terapeutiknya kurang sebanyak 22 responden (68,8%).

### Kompetensi Tenaga Kesehatan

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kompetensi Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pintu Padang**

No	Pernyataan	Jawaban				Total	
		Ya		Tidak		F	%
		F	%	f	%		
1	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan timbang berat badan dan ukur tinggi badan ibu?	7	21,9	25	78,1	32	100
2	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan pemeriksaan tekanan darah ibu?	21	65,6	11	34,4	32	100
3	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan pemeriksaan tinggi fundus uteri ibu?	17	53,1	15	46,9	32	100
4	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan skrining status imunisasi tetanus dan pemberian imunisasi tetanus?	18	56,2	14	43,8	32	100
5	Tenaga kesehatan atau bidan memberikan tablet zat besi?	19	59,4	13	40,6	32	100
6	Tenaga kesehatan atau bidan menetapkan status gizi ibu?	11	34,4	21	65,6	32	100
7	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan tes laboratorium pada ibu?	15	46,9	17	53,1	32	100
8	Tenaga kesehatan atau bidan menentukan presentasi janin dan denyut jantung janin?	19	59,4	13	40,6	32	100
9	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan tatalaksana kasus?	18	56,2	14	43,8	32	100

10	Tenaga kesehatan atau bidan melakukan temu wicara untuk persiapan rujukan?	26	81,2	6	18,8	32	100
----	--	----	------	---	------	----	-----

Berdasarkan tabel 3.dari distribusi jawaban responden berdasarkan komunikasi terapeutik mayoritas yang menjawab ya berada pada pertanyaan no. 10 sebanyak 26 responden (81,2%), minoritas yang menjawab ya berada pada no. 1 sebanyak 7 responden (21,9%).

Untuk menjawab pertanyaan tidak mayoritas berada pada pertanyaan no. 1 sebanyak 25 responden (76,1%), minoritas yang menjawab tidak berada pada no. 10 sebanyak 6 responden (18,8%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sikap Petugas Kesehatan, Sarana Prasarana, Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pintu Padang**

Kompetensi Tenaga Kesehatan	Jumlah	
	f	%
Baik	12	37,5
Kurang	20	62,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Sikap Petugas Kesehatan</b>		
Baik	12	37,5
Kurang	20	62,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Sarana Prasarana</b>		
Lengkap	12	37,5
Tidak Lengkap	20	62,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Kepuasan Ibu hamil</b>		
Puas	11	34,4
Tidak Puas	21	65,6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4. diketahui dari 32 responden diperoleh hasil bahwa yang kompetensi tenaga kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dan yang kompetensi tenaga kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%).

Diketahui dari 32 responden diperoleh hasil bahwa yang sikap petugas kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dan yang sikap petugas kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%).

Berdasarkan Tabel 4. diketahui dari 32 responden diperoleh hasil bahwa yang sarana

prasaranya lengkap sebanyak 12 responden (37,5%) dan yang sarana prasaranya tidak lengkap sebanyak 20 responden (62,5%).

Berdasarkan Tabel 4 . diketahui dari 32 responden diperoleh hasil bahwa ibu hamil yang puas sebanyak 11 responden (34,4%) dan ibu hamil yang tidak puas sebanyak 21 responden (65,6%).

**Analisa Bivariat**

Analisa Bivariat adalah uji statistik yang di pergunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dengan

variabel dependen. Dalam penelitian bivariat ini dilakukan uji statistik *chi square* untuk dapat menyimpulkan adanya hubungan dua variabel tersebut bermakna atau tidak bermakna, dengan  $\alpha = 0,05$ . Data diolah dengan program computer SPSS.

**Tabel 5. Tabulasi Silang Komunikasi Terapeutik, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sikap, Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang**

No	Komunikasi Terapeutik	Kepuasan				Total		Sig- p
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	8	25	2	6,2	10	31,2	0,001
2	Kurang	3	9,4	19	59,4	22	68,8	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>34,4</b>	<b>21</b>	<b>65,6</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	

  

No	Kompetensi Tenaga Kesehatan	Kepuasan				Total		Sig- p
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	9	28,1	3	9,4	12	37,5	0,000
2	Kurang	2	6,3	18	56,2	20	62,5	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>34,4</b>	<b>21</b>	<b>65,6</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	

  

No	Sikap	Kepuasan				Total		Sig- p
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	9	28,1	3	9,4	12	37,5	0,000
2	Kurang	2	6,3	18	56,2	20	62,5	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>34,4</b>	<b>21</b>	<b>65,6</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	

  

No	Sarana dan Prasarana	Kepuasan				Total		Sig- p
		Puas		Tidak Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	Lengkap	9	28,1	3	9,4	12	37,5	0,000
2	Tidak Lengkap	2	6,3	18	56,2	20	62,5	
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>34,4</b>	<b>21</b>	<b>65,6</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan Tabel 5. di ketahui dari 32 responden tentang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang komunikasi terapeutiknya baik sebanyak 10 responden (31,2%) dengan yang puas sebanyak 8 responden (25%) dan yang tidak puas sebanyak 2 responden (6,2%) dan yang komunikasi terapeutiknya kurang sebanyak 22 responden (68,8%) dengan yang puas sebanyak

### Hubungan Komunikasi Tdengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang

3 responden (9,4%) dan yang tidak puas sebanyak 19 responden (59,4%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai p-value  $0,001 <$  dari nilai  $\alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu padang.

Berdasarkan Tabel 5. di ketahui dari 32 responden tentang Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang kompetensi tenaga kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang kompetensi tenaga kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai p-value  $0,000 <$  dari nilai  $\alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu padang.

Berdasarkan Tabel 5. di ketahui dari 32 responden tentang Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang sikap petugas kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang sikap petugas kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian

diketahui nilai p-value  $0,000 <$  dari nilai  $\alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu padang.

Berdasarkan Tabel 5. di ketahui dari 32 responden tentang Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang sarana dan prasarananya lengkap sebanyak 12 responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang sarana dan prasarananya tidak lengkap sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai p-value  $0,000 <$  dari nilai  $\alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu padang.

## PEMBAHASAN

### **Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang**

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui dari 32 responden tentang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Ibu Hamil

Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang komunikasi terapeutiknya baik sebanyak 10 responden (31,2%) dengan yang puas sebanyak 8 responden (25%) dan yang tidak puas sebanyak 2 responden (6,2%) dan yang komunikasi terapeutiknya kurang sebanyak 22 responden (68,8%) dengan yang puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang tidak puas sebanyak 19 responden (59,4%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value*  $0,001 <$  dari nilai  $\alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Saleh dengan judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar tahun 2017”. Pemerintah melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)-BPJS bertanggung jawab atas pelaksanaan jaminan kesehatan masyarakat bagi perorangan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan berdasar pada lima dimensi yaitu *realibility*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini

merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian yaitu seluruh pengunjung BPJS di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan semua dimensi pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kategori puas (9).

Komunikasi terapeutik adalah hubungan interpersonal di mana perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama serta memperbaiki pengalaman emosional klien yang negative. Komunikasi terapeutik sebagai segala bentuk komunikasi yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan pasien atau menghilangkan distress psikologis. Komunikasi terapeutik ditujukan dengan empati, rasa percaya, validasi, dan perhatian. Ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan KIA yang diberikan oleh tenaga kesehatan yaitu tenaga kesehatan yang memberikan komunikasi yang jelas, ibu hamil akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya (7).

Menurut asumsi peneliti komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan KIA terhadap ibu hamil sangat diperlukan untuk mendapatkan kepuasan pada ibu hamil misalnya cara-cara dan teknik-teknik berkomunikasi yang sopan, ramah dan lemah lembut dari tenaga kesehatan dapat menunjang rasa puas ibu hamil. Makin baik komunikasi terapeutik tenaga kesehatan terhadap ibu hamil, maka makin puas ibu hamil dengan pelayanan tenaga kesehatan yang diberikan.

### **Hubungan Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang**

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui dari 32 responden tentang Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang kompetensi tenaga kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang kompetensi tenaga kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai  $p\text{-value } 0,000 < \text{dari nilai } \alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Neny dengan judul “Faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang tahun 2016”, disimpulkan bahwa adanya faktor komunikasi terapeutik perawat yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Bangkinang Tahun 2016, adanya faktor

Kompetensi perawat yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Bangkinang Tahun 2016 dan adanya faktor caring perawat yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Bangkinang Tahun 2016 (10).

Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melaksanakan tugas dan peran dengan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai pribadi serta kemampuan membangun pengetahuan dan keterampilan berdasarkan pengalaman dan proses pembelajaran yang pernah dilakukan. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang ditunjukkan sebagai bentuk profesionalisme dalam suatu bidang tertentu. Pengertian kompetensi adalah kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Undang-Undang Nomor.13 Tahun 2003, menyatakan kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kompetensi menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi ini berhubungan dengan bagaimana

pemberi layanan kesehatan mengikuti standar. Layanan kesehatan yang telah disepakati yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi (8).

Menurut asumsi peneliti kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan KIA akan mendasari seseorang dalam mendapatkan rasa puas. Kompetensi tenaga kesehatan berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan tindakan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan KIA terhadap ibu hamil yang membutuhkan pelayanan KIA merupakan domain yang sangat penting. Pada penelitian ini kompetensi tenaga kesehatan sangatlah penting, karena dengan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan KIA pada ibu hamil tentunya akan memberikan rasa puas bagi ibu hamil.

#### **Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang**

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui dari 32 responden tentang Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang sikap petugas kesehatannya baik sebanyak 12 responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang sikap petugas kesehatannya kurang sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai  $p\text{-value } 0,000 < \text{dari nilai } \alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang.

Sikap merupakan konsep paling penting dalam psikologi sosial yang membahas unsur sikap baik sebagai individu maupun kelompok. Banyak kajian yang dilakukan untuk merumuskan pengertian sikap, proses terbentuknya sikap, maupun perubahan (8).

Menurut asumsi peneliti sikap yang kurang baik akan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan ibu hamil sebagai penerima pelayanan, kualitas suatu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam memuaskan ibu hamil. Semakin baik sikap tenaga kesehatan, maka ibu hamil juga merasa puas begitu juga sebaliknya apabila sikap tenaga kesehatan kurang maka ibu hamil juga merasa kurang puas dengan pelayanan KIA yang diberikan tenaga kesehatan.

#### **Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang**

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui dari 32 responden tentang Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA, yang sarana dan prasarananya lengkap sebanyak 12

responden (37,5%) dengan yang puas sebanyak 9 responden (28,1%) dan yang tidak puas sebanyak 3 responden (9,4%) dan yang sarana dan prasarananya tidak lengkap sebanyak 20 responden (62,5%) dengan yang puas sebanyak 2 responden (6,3%) dan yang tidak puas sebanyak 18 responden (56,2%).

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$ , dari hasil penelitian diketahui nilai  $p\text{-value } 0,000 < \text{dari nilai } \alpha 0,05$ , yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi terhadap Pelayanan KIA di Puskesmas Pintu Padang.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses produksi. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya produksi.

Menurut asumsi peneliti sarana dan prasarana erat hubungannya dengan kepuasan ibu hamil, apabila sarana dan prasarananya lengkap tersedia sesuai kebutuhan ibu hamil dalam memberikan pelayanan KIA maka kepuasan ibu hamil akan maksimal, sebaliknya begitu juga apabila sarana dan prasarananya kurang lengkap tersedia sesuai kebutuhan ibu hamil dalam memberikan pelayanan KIA maka kepuasan ibu hamil kurang maksimal.

### KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini memperlihatkan bahwa Ada Hubungan antara

Komunikasi Terapeutik, Kompetensi, sikap, dan sarana dan prasarana dengan Kepuasan Ibu Hamil Pengguna BPJS Subsidi pada Pelayanan KIA Di Puskesmas Pintu Padang.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih Kepada Bapak/ Ibu Pimpinam Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan yang telah memberikan izin untuk meneliti di Puskesmas Pintu Padang

### DAFTAR PUSTAKA

1. WHO (*World Helth Organization*) ; Komplikasi yang terkait kehamilan dan persalinan. 2017
2. Indonesia. Angka Kematian Maternal dan Perinatal di Indonesia. 2017
3. Profil Kesehatan Sumut. Jumlah Kematian Ibu yang tercatat setiap tahunnya. 2017
4. Yuni. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Psien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang tahun 2017.
5. Shinta. Kualitas pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jangkringan Sleman Yogyakarta. 2017
6. Ummul. Hubungan Waktu Tunggu dan Caring Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil dengan pemeriksaan Ante Natal Care di Klinik Center Kota Samarinda. 2018
7. Resti. Analisis Penyebab Unclemed Berkas Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekerjo Tasikmalaya.

2016

8. Wa Ode. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kecemasan ibu hamil menjelang persalinan di Polo KIA tahun 2016.
9. Muhammad Saleh. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Di Rumah Sakit Lampung. 2017
10. Neni. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang tahun 2016.