

SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN
PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WANGAYA TAHUN 2021



OLEH :

LUH PUTU OKTA KUSUMADEWI
NIM.P07124221134

KEMENTERIAN KESEHATAN R.I.
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
DENPASAR
2022

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN
PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WANGAYA TAHUN 2021**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi
Pada Program Studi Afiliasi Sarjana Terapan Kebidanan**

Oleh:

**LUH PUTU OKTA KUSUMADEWI
NIM.P07124221134**

**KEMENTERIAN KESEHATAN R.I.
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
DENPASAR
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA TAHUN 2021

Oleh :

LUH PUTU OKTA KUSUMADEWI
NIM.P07124221134

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :



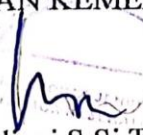
Ni Made Dwi Mahayati, SST., M.Keb
NIP. 198404302008012003

Pembimbing Pendamping :




Made Widhi Gunapria Darmapatni, S.S.T., M.Keb
NIP. 198211282006042002

MENGETAHUI :
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T., M.Biomed
NIP. 197002181989022002



SKRIPSI DENGAN JUDUL :
**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN
PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
WANGAYA TAHUN 2021**




Oleh:

LUH PUTU OKTA KUSUMADEWI
NIM.P07124221134

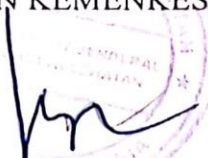
TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : **JUMAT**
TANGGAL : **3 JUNI 2022**

TIM PENGUJI :

- | | | |
|---|--------------|---|
| 1. Lely Cintari, SST., M. P. H. | (Ketua) |  |
| 2. Ni Made Dwi Mahayati, SST., M. Keb. | (Sekretaris) |  |
| 3. Ni Gusti Kompiang Sriasih, SST., M. Kes. | (Anggota) |  |

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR


Dr. Ni Nyoman Budiani, S. Si. T., M. Biomed
NIP. 197002181989022002

**DESCRIPTION OF THE PURPOSE OF MATERNITY
WITH GUARANTEED DELIVERY FOR MIDWIFERY SERVICE
AT THE WANGAYA REGIONAL GENERAL HOSPITAL IN 2021**

ABSTRACT

Jampersal funds are aimed at increasing pregnancy checks, delivery assistance, and postpartum maternal services by health workers; increase coverage of newborn services by health personnel; increase the coverage of postnatal family planning services; increasing the scope of handling complications for pregnant women, maternity, postpartum, and newborns; and the implementation of financial management that is effective, transparent and accountable. It is necessary to evaluate the use of Jampersal funds, which is assessed from the satisfaction of pregnant women who use Jampersal funds. The general purpose is to find out the description of knowing Maternal Maternity Users of Maternity Insurance at Wangaya Hospital in 2021. Descriptive research, with a sample size of 31 people. The results of the univariate test showed that most of the maternity mothers were aged 20-34 years, with the most education of high school graduates and most of them were housewives. The results of the univariate analysis test on tangible dimensions as many as 23 people (74.2%) patients were satisfied, while the rest were still dissatisfied. The reliability dimension of 22 people (71%) was satisfied, the responsiveness and assurance dimensions of 23 people (74.2%), and as many as 24 patients (77.4%) were satisfied with the quality of service. The conclusion of this study is that maternity mother are satisfied with maternity service, seen from the five dimension, especially the emphaty, midwives always pay attention to mother. Wangaya Hospital continues to maintain the quality of midwifery services.

Keywords: *satisfaction, maternity, delivery guarantee.*

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN
PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Dana jampersal bertujuan untuk meningkatkan cakupan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan, dan terselenggaranya pengelolaan keuangan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Perlu dilakukan evaluasi atas penggunaan dana Jampersal, yang dinilai dari kepuasan pasien ibu bersalin yang menggunakan dana Jampersal. Tujuan umum untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021. Jenis penelitian deskriptif, dengan besar sampel 31 orang. Analisa data univariat, interpretasi data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan pembahasan dalam bentuk deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin berumur 20-34 tahun, dengan pendidikan terbanyak lulusan SMA dan sebagian besar merupakan ibu rumah tangga. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi kepuasan *tangible* sebanyak 23 orang (74,2%) ibu bersalin merasa puas. Dimensi *reliability* 22 orang (71%) merasa puas. Pada dimensi *responsiveness* sebanyak 23 orang (74,2%) ibu bersalin merasa puas dan dimensi *assurance* sebanyak 23 orang (74,2%) merasa puas, serta pada dimensi *emphaty* sebanyak 24 pasien (77,4%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulannya hasil penelitian bahwa pada ibu bersalin merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang dilihat dari kelima dimensi terutama pada dimensi *emphaty*, bidan selalu memberikan perhatian kepada ibu bersalin. RSUD Wangaya agar terus mempertahankan kualitas pelayanan kebidanan.

Kata kunci: kepuasan, ibu bersalin, Jaminan persalinan.

RINGKASAN PENELITIAN

GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN PENGGUNA JAMINAN PERSALINAN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA TAHUN 2021

Oleh : LUH PUTU OKTA KUSUMADEWI (NIM . P07124221134)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan dimulai pada tahun 2019 dengan 12 indikator yang salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan ibu bersalin, dan tolak ukur dari capaian tersebut adalah jumlah ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan persalinan sesuai dengan standar di fasilitas kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam mencapai SPM Kesehatan ibu bersalin adalah dengan Jaminan Persalinan. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Non Fisik Bidang Kesehatan. Peserta program Jampersal adalah ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas (pasca melahirkan sampai 42 hari) dan bayi baru lahir (0-28 hari) yang belum memiliki jaminan persalinan. Peserta program dapat memanfaatkan pelayanan di seluruh jaringan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan (RS) di kelas III yang memiliki Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Tim Pengelola Jamkesmas dan BOK Kabupaten/Kota (Kemenkes R.I, 2021).

Ibu bersalin merupakan bagian dari pelanggan yang tentunya pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kepuasan dari ibu bersalin. Menurut Kotler, dkk (2012) kepuasan ibu bersalin sebagai pasien adalah perasaan senang dan kecewa sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Ibu bersalin akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapannya. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Aziz, 2012).

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian

dilakukan pada bulan Mei 2021 dengan lokasi penelitian di RSUD Wangaya. Sampel pada penelitian ini berjumlah 31 yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menandatangani *informed consent*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas.

Analisis yang digunakan adalah univariat untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu bersalin dengan Jampersal terhadap pelayanan kebidanan. Berdasarkan hasil analisis univariat, ibu bersalin mayoritas berumur 20-35 tahun dengan sebagian besar (51%) memiliki satu orang anak. Pendidikan ibu bersalin sebagian besar (67,7%) memiliki tingkat pendidikan menengah serta mayoritas ibu bersalin merupakan ibu rumah tangga sebanyak 58% dan sisanya adalah bekerja. Hasil uji analisis univariat pada dimensi *tangible* sebanyak 23 orang (74,2%) pasien merasa puas dengan bukti fisik rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014). Dimensi *reliability* 22 orang (71%) merasa puas, sedangkan sisanya merasa tidak puas. Secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak bersikap diskriminasi).

Pada dimensi *responsiveness* 23 orang (74,2%) merasa puas, ibu bersalin merasa puas dengan daya tanggap atau *responsiveness* bidan dalam pelayanan kebidanan.. Artinya bahwa ibu bersalin merasa bahwa bidan dalam pelayanan selalu memperhatikan keluhan dan menanggapi dengan baik. Pada penelitian ini diperoleh hasil 24 orang atau 77,4% dalam dimensi *assurance*, ibu bersalin puas dengan kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan yang dimiliki oleh Tenaga kesehatan di RSUD Wangaya. Gambaran kepuasan pada dimensi *emphaty* pada ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan di RSUD Wangaya yaitu sebanyak 77,4% mengatakan puas dengan pelayanan kebidanan yang diperoleh. Pelayanan berpengaruh dengan kepuasan ibu bersalin. Semakin maksimal

pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepuasan yang akan diberikan oleh pengguna jasa atau ibu bersalin. Kesimpulan hasil penelitian bahwa pada umumnya ibu bersalin merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang dilihat dari kelima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sehingga diharapkan kualitas pelayanan kebidanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kepuasan tetap dirasakan oleh pasien. Sehingga rumah sakit diharapkan secara berkala melakukan peningkatan kompetensi bidan dalam melakukan pelayanan kebidanan, serta puskesmas melakukan sosialisasi terkait Jampersal .

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nyalah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021" tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi pada Semester VIII Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.

Peneliti banyak mendapat dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. A.A. Ngurah Kusumajaya, SP., MPH, selaku direktur Politeknik Kesehatan Denpasar.
2. Dr. Ni Nyoman Budiani, S.SiT, M.Biomed, sebagai ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Denpasar.
3. Ni Wayan Armini, SST, M.Keb, sebagai Ketua Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Denpasar.
4. Ni Made Dwi Mahayati, SST., M. Keb, sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi.
5. Made Widhi Gunapria Darmapatni, S.S.T., M.Keb, sebagai pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi.
6. dr. Anak Agung Made Widiassa, Sp.A Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya selaku direktur tempat peneliti melakukan penelitian.

7. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, mengingat keterbatasan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari semua pihak demi lebih baiknya skripsi ini. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Denpasar, Mei 2022

Peneliti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luh Putu Okta Kusumadewi
NIM : P07124221134
Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan : Kebidanan
Tahun Akademik : 2022
Alamat : Br. Besakih Kawan, Besakih, Kec. Rendang,
Kab. Karangasem

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021 adalah **benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain**.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2022
Yang membuat pernyataan

Luh Putu Okta Kusumadewi
P07124221134

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RINGKASAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jaminan Persalinan	6
B. Kepuasan Pasien	13
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Kerangka Konsep	18
B. Variabel dan Definisi Operasional	19
C. Pertanyaan Penelitian	20
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Alur Penelitian	22
C. Tempat dan Waktu Penelitian	22
D. Populasi dan Sampel Penelitian	23

E. Jenis, Alat dan Teknik Pengumpulan Data	24
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	25
H. Etika Penelitian	28
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan.....	35
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional	18
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan di RSUD Wangaya.....	30
Tabel 3. Dimensi Kepuasan <i>Tangible</i> Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya	32
Tabel 4. Dimensi Kepuasan <i>Reliability</i> Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya.....	33
Tabel 5. Dimensi Kepuasan <i>Responsiveness</i> Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya.....	33
Tabel 6. Dimensi Kepuasan <i>Assurance</i> Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya.....	34
Tabel 7. Dimensi Kepuasan <i>Emphaty</i> Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	18
Gambar 2. Alur Penelitian.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 2 *Informed Consent*
- Lampiran 3 Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 4 Soal Pernyataan
- Lampiran 5 Anggaran Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Data
- Lampiran 7 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian Poltekkes Kemenkes Denpasar
- Lampiran 9 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian