

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN TENTANG PELAYANAN PERSALINAN PROGRAM JAMPERSAL DI BPM YULIA KOTA SEMARANG

Apriyani Putri^{*)}, Susi Herawati^{**)}, Dian Nintyasari Mustika^{*)}

^{*)} Program Studi DIII Kebidanan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

^{**)} Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang

Email : b1d4n_unimus06@yahoo.co.id

Abstrak

Jampersal adalah salah satu terobosan pemerintah yang membantu menurunkan AKI dan AKB untuk mencapai target MDGs. Jampersal meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan. AKI meningkat dikarenakan salah satunya yaitu terlambatnya mengambil keputusan akibat dari faktor ekonomi. Telah diketahui bahwa Jampersal adalah pelayanan yang gratis tetapi pelayanan Jampersal harus berfokus pada mutu pelayanan sehingga pelanggan akan merasa puas.

Jenis penelitian kualitatif dengan teknik sampling purposive sampling. Sampel sebanyak 3 orang yang diambil dari ibu-ibu yang bersalin ikut program Jampersal di BPM Yulia dan triangulasi 2 orang yaitu bidan Yulia dan kader. Dilakukan wawancara mendalam (in depth interview) tentang faktor-faktor kepuasan yaitu keandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan keamanan (assurance), empati (emphaty), dan kenyamanan (tangibles). Dari hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan ketanggapan (responsiveness), empati (emphaty), dan kenyamanan (tangibles) sebagian besar ibu bersalin sudah merasa puas terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Tetapi, berdasarkan keandalan (reability) dan jaminan keamanan (assurance) didapatkan bahwa ibu bersalin merasa sudah cukup puas terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Hal ini dikarenakan keberadaan bidan Yulia yang tidak selalu ada di tempat praktik dan salah satu responden tidak memperhatikan surat ijin praktik bidan yang berada di ruangan praktik. Sebagian besar responden sudah merasa puas terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia dan ada salah satu responden yang merasa cukup puas terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Sehingga faktor keandalan (reability) dan jaminan keamanan (assurance) harus lebih ditingkatkan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin, Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Abstract

Jampersal is one of government breakthrough to decrease AKI (mother's death rate) and AKB (baby's death rate) to reach MDG's target. Jampersal consists of pregnancy examination, delivery assistance, postpartum service including KB service (family planning program) and baby born service by healthcare provider in health facility. MDG's target hopefully decrease AKI from 228 to 102 and AKB from 34 to 23 in 2015. One reason of AKI increase is the late of decision making as the impact of patient's economical factor. As we know that though Jampersal is a free service, it should be focused also in quality in order to reach customer satisfaction.

This is a qualitative research with purposive sampling technique. The samples are 3 mothers who followed Jampersal program in BPM Yulia and 2 persons triangulation, those are Yulia midwife and cadre. There were also depth interview about satisfaction factors namely reability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles (comfort). The data was analyzed with qualitative method. From the research result obtained that based on responsiveness, emphaty, and tangibles factors, most of labor mother satisfied by the service of Jampersal program in BPM Yulia Semarang. Nevertheless, based on reability and assurance factors, found that labor mother satisfied enough (fair) to the service of Jampersal program in BPM Yulia. This was because of midwife Yulia did not always standby in the place and one of respondent did not pay attention on the midwife license certificate in the examination room. Most of respondents have satisfied by the service of Jampersal program in BPM Yulia and only one respondent who give 'fair' to the service. Therefore, the reability and assurance factors should be improved.

Keywords : Labor mother satisfaction level, Childbirth service of Jampersal program.

Pendahuluan

Jaminan Persalinan (Jampersal) adalah jaminan pembiayaan pelayanan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan (Juknis, 2011).

Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup, Angka Kematian Bayi baru lahir (AKN) 19 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (*Millenium Develoment Goals/MDG's 2000*) pada tahun 2015, diharapkan angka kematian ibu menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 dan angka kematian bayi menurun dari 34 pada tahun 2007 menjadi 23.

Upaya penurunan AKI harus difokuskan pada penyebab langsung kematian ibu, yang mencapai 109 per 100.000 kelahiran hidup. Angka tertinggi menunjukkan bahwa penyebab langsung kematian ibu adalah tentang persalinan. Hal tersebut dapat dijabarkan yaitu perdarahan (25%), penyakit yang memperberat kehamilan (20%), infeksi (15%), aborsi yang tidak aman (13%), eklamsia (12%), pre-eklamsia (1,7%), sepsis (1,3%), perdarahan post partum (1%), persalinan lama (0,7%) (SKRT 2003).

Faktor – faktor yang menunjang penyebab kematian ibu dapat dikelompokkan menjadi faktor risiko keterlambatan (Tiga Terlambat), di antaranya terlambat dalam pemeriksaan kehamilan (terlambat mengambil keputusan), terlambat dalam memperoleh pelayanan persalinan dari tenaga kesehatan, dan terlambat sampai di fasilitas kesehatan pada saat dalam keadaan emergensi. Salah satu upaya pencegahannya adalah melakukan persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan, sesuai dengan Standar Pelayanan Program Kesehatan Ibu dan

Anak (KIA) yaitu salah satunya penyelenggaraan program Jampersal.

Dengan demikian, kehadiran Jampersal diharapkan dapat mengurangi terjadinya Tiga Terlambat tersebut sehingga dapat mendorong akselerasi tujuan pencapaian MDGs 4 dan 5, yaitu menurunkan angka kematian anak dan meningkatkan kesehatan ibu. Di samping itu penjarangan kehamilan dan pembatasan kehamilan menjadi bagian yang penting yang tidak terpisahkan dari Jampersal sehingga pengaturan mengenai Keluarga Berencana dilakukan dengan lebih mendetil.

Berdasarkan Petunjuk Tehnik (Juknis) tahun 2011 menyatakan bahwa pelaksanaan program Jampersal di Jawa Tengah mendapatkan alokasi dana sebesar Rp. 120.603.812.000,- yang terdiri dari 35 kabupaten/kota. Kabupaten/Kota Semarang mendapatkan alokasi dana Jampersal sebesar Rp. 5.787.139.000,-. Ini membuktikan bahwa Kabupaten/Kota Semarang menjadi peringkat ke-2 yang mendapatkan alokasi dana terbesar di provinsi Jawa Tengah dalam penyelenggaraan program Jampersal setelah Kabupaten/Kota Brebes. Sehingga semakin banyak alokasi dana yang diberikan maka semakin banyak pula pengguna program Jampersal tersebut.

Mutu pelayanan persalinan program Jampersal oleh petugas kesehatan perlu ditingkatkan supaya kepuasan pasien akan tercipta. Meskipun Jampersal adalah pelayanan persalinan yang gratis tetapi pelayanannya juga harus diperhatikan agar pasien merasa puas akan pelayanannya. Sehingga pasien yang mengikuti pelayanan persalinan program Jampersal akan meningkat pula. Serta agar tercipta kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan yang mengacu pada kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan),

assurance (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (keberwujudan). Keandalan pelayanan dapat diterapkan melalui pelayanan pemeriksaan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pengobatan dan perawatan yang tepat. Kemampuan petugas kesehatan untuk tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien merupakan bentuk ketanggapan pelayanan kesehatan. Jaminan keamanan, memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan kelengkapan alat-alat pemeriksaan sangatlah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mutu, pelayanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan. (Diana, 2010, p.3).

Menurut hasil Riskesdas 2010, persalinan oleh tenaga kesehatan pada kelompok sasaran miskin (*Quintile* 1) baru mencapai sekitar 69,3%. Sedangkan persalinan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan baru mencapai 55,4%. Salah satu kendala penting untuk mengakses persalinan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan adalah keterbatasan dan ketidak-tersediaan biaya sehingga diperlukan kebijakan terobosan untuk meningkatkan persalinan yang ditolong tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan melalui kebijakan yang disebut Jampersal.

Metode Penelitian

Penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif ini memberikan teknik untuk memperoleh jawaban atau informasi mendalam tentang pendapat dan perasaan seseorang (Sugiyono, 2008, p. 1).

Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah ibu - ibu bersalin yang sudah mendapatkan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Subjek penelitian pendukung adalah bidan Yulia dan kader yang bertempat tinggal di daerah BPM Yulia. Proses pengambilan subjek penelitian dilakukan menggunakan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu suatu teknik menentukan sampel dengan

pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. (Ahmad, 2008).

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan Ibu Bersalin Berkaitan dengan Kenyamanan Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan, bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka (Irine, 2009, p.61).

Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan dapat ditunjukkan dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Serta kenyamanan tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi terpenting lagi menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan kenyamanan bersalin program Jampersal di BPM Yulia. Hal ini bisa dilihat dengan kelengkapan fasilitas-fasilitas, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, persiapan dan kebersihan alat, penampilan, kebersihan penampilan petugas yang membuat pasien merasa nyaman untuk bersalin program Jampersal di BPM Yulia. Sehingga pasien atau ibu yang bersalin program Jampersal di BPM Yulia pun merasa puas.

Responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan kenyamanan bersalin dengan menggunakan program Jampersal di BPM Yulia yaitu tempat praktik bidan yang bersih,

alat-alat pemeriksaannya tertata rapi di ruangan praktik, alat-alat pemeriksaannya juga lengkap dan dapat dipakai semua saat ada pasien yang membutuhkan, di ruangan periksa terdapat perlengkapan yang cukup memadai, pintu ruangan selalu ditutup pada waktu ibu periksa dan bersalin, dan bidannya juga selalu berpenampilan rapi.

Data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pendukung memberikan gambaran tentang kenyamanan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Hasil wawancara menyatakan sebagian besar responden pendukung telah menunjukkan kenyamanan bersalin dengan menggunakan program Jampersal di BPM Yulia. Bidan telah memberikan fasilitas dalam memberikan pelayanan persalinan di antaranya tempat praktik yang sering dibersihkan, yaitu disapu 2x dan dipel 1x dalam sehari, setiap kali ada persalinan selalu dibersihkan ruangnya, alat-alat pemeriksaannya telah disesuaikan dengan ruangnya, alat-alat pemeriksaannya sudah lengkap, pintu ruangan selalu ditutup pada waktu ada pasien periksa, bidan selalu berpenampilan rapi. Hasil wawancara dengan kader juga sama dengan hasil wawancara dari ke-3 responden.

a. Kepuasan Ibu Bersalin Berkaitan dengan Keandalan Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. (Irine, 2009, p.54). Keandalan merupakan tanggapan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan dalam hal akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa keandalan dari pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah cukup memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan keandalan bidan dalam memberikan

pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia yaitu pelayanan persalinan yang baik, pasien melakukan pemeriksaan ANC 4 kali selama kehamilan, dan keberadaan bidan Yulia di tempat praktik, kadang ada kadang tidak ada. Namun, salah satu dari responden mengatakan bahwa keberadaan bidan Yulia di tempat praktik selalu ada. Hal ini membuktikan bahwa masih ada pasien yang kurang puas dengan keberadaannya bidan Yulia, kadang ada kadang tidak ada.

Data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pendukung memberikan gambaran tentang keandalan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Hasil wawancara menyatakan sebagian besar responden pendukung telah menunjukkan keandalan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Bidan telah memberikan pelayanan yang terbaik yaitu telah bekerja sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan), bidan sudah menerapkan 58 langkah APN dalam menolong persalinan pada pasien, dan prosedur untuk bersalin di tempat praktik bidan dapat dilakukan dengan mudah dan jelas. Kader secara keseluruhan mengatakan bahwa keandalan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah baik.

b. Kepuasan Ibu Bersalin Berkaitan dengan Tanggapan Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. (Irine, 2009, p.54). Ketanggapan merupakan kemauan para petugas kesehatan untuk membantu para ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan ibu hamil, ibu hamil mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa ketanggapan bidan kepada pasien dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia di antaranya yaitu bidan telah menyelesaikan keluhan pasien pada waktu bersalin dengan cepat, bidan memberikan informasi kepada pasiennya dengan cara yang baik dan mudah dimengerti, bidan melakukan tindakan pada saat pasien membutuhkan dengan cekatan, dan bidan melakukan tindakan kepada pasiennya yaitu dengan santai dengan hasil yang maksimal.

Data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pendukung memberikan gambaran tentang ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Hasil wawancara menyatakan sebagian besar responden pendukung telah menunjukkan ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Bidan telah memberikan pelayanan yang terbaik yaitu bidan melakukan tindakan sesuai dengan keluhan pasien pada waktu bersalin, bidan memberikan informasi tentang hasil diagnosa kepada pasien dengan baik, bidan dengan cekatan melakukan tindakan pada saat pasien membutuhkan, dan bidan melakukan tindakan dengan penuh kesabaran pada waktu menolong persalinan. Kader secara keseluruhan mengatakan bahwa ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah baik

- c. Kepuasan Ibu Bersalin Berkaitan dengan Jaminan Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan / *assurance* (Irine, 2009, p.54). Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan, dan kunjungan dokter juga termasuk dalam faktor ini. Jaminan pelayanan kesehatan merupakan salah satu pendekatan atau upaya yang sangat mendasar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah cukup memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia yaitu bidan mempunyai ketrampilan yang bagus dan cepat dalam bekerja, sikap bidan tidak membeda-bedakan pasien, semuanya dianggap sama, bidannya baik, halus, tidak kasar, ramah, dan mudah tersenyum, alat-alatnya selalu disterilkan, selalu dalam keadaan bersih sebelum dipakai melakukan tindakan, dan terdapat surat izin praktik bidan di ruangan praktik. Namun, salah satu dari responden mengatakan bahwa tidak memperhatikan surat izin praktik bidan yang ada di ruangan praktik.

Data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pendukung memberikan gambaran tentang jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Hasil wawancara menyatakan sebagian besar responden pendukung telah menunjukkan jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Bidan telah mempunyai ketrampilan yang baik yaitu dibuktikan dengan bidan sudah pernah mengikuti APN dan CTU, bidan sudah memiliki semua sertifikat bidan

selama menjadi bidan, sikap bidan dalam membantu pasien bersalin yaitu sabar dan harus tepat dalam menangani persalinan, setelah melakukan tindakan, alat-alat pemeriksaannya selalu disterilkan seminggu sekali sesuai dengan Pencegahan Infeksi (PI), cara mensterilkan alat-alat pemeriksaan yaitu dengan direndam di klorin, dicuci dengan sabun dan air mengalir, dan dikukus dengan dandang, di BPM juga terdapat asisten, jumlahnya ada 2 orang, pembagian jadwalnya pagi dan sore. Kader mengatakan bahwa sikap bidan dan asistennya kadang baik, kadang keras, galak, dan menyebalkan. Hal ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menjadi berkurang.

d. Kepuasan Ibu Bersalin Berkaitan dengan Empati Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal

Empathy (Empati) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan (Irine, 2009, p.54). Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*). Untuk bisa berempati, seorang tenaga kesehatan harus bisa mengamati dan menginterpretasikan perilaku pasien. Hal ini tergantung pada kemampuan tenaga kesehatan untuk menginterpretasikan informasi-informasi yang diberikan oleh pasien tentang situasi internalnya melalui perilaku dan sikap mereka. Setiap tenaga kesehatan mempunyai kemampuan berbeda-beda dalam berempati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program

Jampersal di BPM Yulia di antaranya yaitu bidan memberikan perhatian kepada setiap pasiennya dengan baik, cara bidan memberikan perhatiannya kepada setiap pasien yaitu dengan mendengarkan keluhan pasien, dikasih nasehat, baik, sabar, tidak galak, bidan selalu bertanya kepada pasien terhadap keluhan pasien selama proses persalinan, bidan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status. Tidak membedakan pasien yang ikut program Jampersal dengan pasien umum.

Data dari hasil wawancara peneliti dengan responden pendukung memberikan gambaran tentang empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. Hasil wawancara menyatakan sebagian besar responden pendukung telah menunjukkan empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia. Bidan telah menunjukkan sikap empatinya kepada semua pasien di antaranya yaitu bidan ikut membantu persalinan dan juga didampingi oleh asistennya, bidan selalu menanyakan keluhan pasien pada waktu persalinan, pelayanan yang didapatkan oleh ibu bersalin saat akan menjelang persalinan yaitu memberikan pelayanan sesuai prosedur misalnya, dinasehati waktu persalinan, memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien, semua pasien diberi perlakuan pelayanan yang sama, tidak memandang status, tidak dibeda-bedakan, dan bidan tidak hanya mengizinkan suami/keluarga tapi bidan menganjurkan suami untuk menemani ibu saat persalinan. Namun, jika tidak ada suami, baru lah keluarga diijinkan menemani pasien. Kader secara keseluruhan mengatakan bahwa empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan bahwa “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang” adalah :

- a. Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan kenyamanan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan kenyamanan bersalin program Jampersal di BPM Yulia. Hal ini bisa dilihat dengan tempat praktik bidan yang bersih, alat-alat periksanya tertata rapi di ruangan praktik, alat-alat pemeriksaannya lengkap dan dapat dipakai semua, di ruangan periksa terdapat perlengkapan yang cukup memadai, pintu ruangan selalu ditutup pada waktu ibu periksa dan bersalin, dan bidannya juga selalu berpenampilan rapi. Hasil wawancara dengan bidan dan kader juga sama dengan hasil wawancara dari ke-3 responden. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa ibu bersalin yang ikut program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang telah merasa puas.
- b. Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan keandalan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa keandalan dari pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang sudah cukup memuaskan. Responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan keandalan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang di antaranya yaitu pelayanan persalinan yang baik, pasien telah melakukan pemeriksaan ANC 4 kali selama kehamilan, dan keberadaan bidan Yulia di tempat praktik, kadang ada kadang tidak ada. Salah satu dari responden mengatakan bahwa keberadaan bidan Yulia di tempat praktik selalu ada. Akan tetapi, salah satu

responden mengatakan bahwa keberadaannya bidan Yulia di tempat praktik, kadang ada kadang tidak ada. Sehingga ibu bersalin di BPM Yulia merasa kurang puas.

- c. Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan tanggapan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa ketanggapan bidan kepada pasien dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah memuaskan. Hal ini bisa dilihat dengan responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan di antaranya yaitu bidan telah menyelesaikan keluhan pasien pada waktu bersalin dengan cepat, bidan memberikan informasi kepada pasiennya dengan cara yang baik dan mudah dimengerti, bidan melakukan tindakan pada saat pasien membutuhkan dengan cekatan, dan bidan melakukan tindakan kepada pasiennya yaitu dengan santai tetapi hasil yang maksimal. Hasil wawancara dengan bidan dan kader secara keseluruhan mengatakan bahwa ketanggapan bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah baik sehingga ibu bersalin merasa puas.
- d. Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan jaminan terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang menunjukkan bahwa sebagian besar ibu bersalin merasakan bahwa jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah cukup memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan jaminan dalam pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia yaitu bidan mempunyai ketrampilan yang bagus dan cepat dalam bekerja, bidan juga memperlakukan pasiennya dengan sama yaitu tidak membedakan pasien, baik pasien yang ikut program Jampersal

maupun mandiri semuanya diperlakukan dengan sama. Bidannya juga mempunyai sifat yang baik, halus, tidak kasar, ramah, dan mudah tersenyum. Di samping itu, alat-alatnya juga selalu disterilkan, selalu dalam keadaan bersih sebelum dipakai melakukan tindakan, dan terdapat surat ijin praktik bidan di ruangan praktik bidan. Tetapi, salah satu dari responden mengatakan bahwa tidak memperhatikan surat ijin praktik bidan yang ada di ruangan praktik. Sehingga kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan jaminan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang kurang dirasakan.

- e. Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan empati terhadap pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang menunjukkan bahwa empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden menunjukkan bahwa responden mengatakan hal-hal yang berkaitan dengan empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia di antaranya yaitu bidan memberikan perhatian kepada setiap pasiennya dengan baik, cara bidan memberikan perhatiannya kepada setiap pasien yaitu dengan mendengarkan keluhan pasien, dikasih nasehat, baik, sabar, tidak galak, bidan selalu bertanya kepada pasien terhadap keluhan pasien selama proses persalinan, bidan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status. Tidak membedakan pasien yang ikut program Jampersal dengan pasien umum. Hasil wawancara dengan bidan dan kader secara keseluruhan mengatakan bahwa empati bidan dalam memberikan pelayanan persalinan program Jampersal di BPM Yulia sudah baik sehingga ibu bersalin merasa puas.

Daftar Pustaka

- Dewi, Ratna. 2011. *Buku Ajar Kebidanan Komunitas Teori dan Aplikasi Dilengkapi Contoh Askeb*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Diana, Irine. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dinkes Kota Semarang. 2012. *Jaminan Persalinan (Jampersal)*.
- Eka, Arsita. 2012. *Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Dalam Millenium Development Goals (MDGs)*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Hermanto, D. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Available from :eprints.undip.ac.id/23741/1/Dadang_Hermanto.pdf
- JNPK. 2008. *Asuhan Persalinan Normal*. Jakarta.
- Juliana, Erna. 2008. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta : EGC
- Permenkes RI. 2011. *Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan*. Available from : [http://www.depkes.go.id/downloads/PERATURAN MENTERI KESEHATAN JUKNIS JAMPERSAL.pdf](http://www.depkes.go.id/downloads/PERATURAN%20MENTERI%20KESEHATAN%20JUKNIS%20JAMPERSAL.pdf)
- Permenkes RI. 2012. *Petunjuk Teknis Jaminan Persalinan*. Available from : [http://www.depkes.go.id/downloads/PERATURAN MENTERI KESEHATAN JUKNIS JAMPERSAL.pdf](http://www.depkes.go.id/downloads/PERATURAN%20MENTERI%20KESEHATAN%20JUKNIS%20JAMPERSAL.pdf)
- Kepmenkes RI. 2011. *Penerimaan Dana Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Masyarakat dan Jaminan Persalinan di Pelayanan Dasar Untuk Tiap Kabupaten/Kota*.
- Kepmenkes RI. 2011. *Sosialisasi Jaminan Persalinan (Jampersal)*.
- Mochtar, Rustam. 2003. *Sinopsis Obstetri*. Jakarta: EGC.
- Moleong, Lexy j. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Satrianegara. F, Saleha. S. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.