

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS SIRNAJAYA KABUPATEN BEKASI TAHUN
2022**

*Analysis of National Health Insurance Participants' Satisfaction with Antenatal Care Services
at the Sirnajaya Public Health Center, Bekasi Regency 2022*

Nurlaela, Achmad Fauzi

STIKes Abdi Nusantara Jakarta

Riwayat artikel

Diajukan: 4 Juni 2023

Diterima: 19 Juli 2023

Penulis Korespondensi:

- Nurlaela
- STIKes Abdi Nusantara Jakarta

e-mail:

nurlaelanur098@gmail.com

Kata Kunci:

Patient Satisfaction, Antenatal Care, BPJS

Abstrak

Pendahuluan: Berdasarkan hasil uji pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Sirnajaya tahun 2022 menunjukkan dari 10 ibu hamil peserta BPJS 6 orang (60%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan dan 4 orang (40%) lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan, maka **tujuan** dari penelitian ini adalah diketahuinya Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain potong lintang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ibu hamil peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan *Antenatal Care* mulai dari kunjungan K1 sampai dengan kunjungan K4 di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi sebanyak 79 responden. **Hasil** penelitian didapatkan mayoritas pasien puas sebanyak 45 responden (57%), Ada hubungan Keandalan (nilai $p=0.004$), Ada hubungan Ketanggapan (nilai $p=0.013$), Ada hubungan Kepastian/ Jaminan (nilai $p=0.035$), Ada Hubungan Empati (nilai $p=0,021$), Ada hubungan Sarana (nilai $p = 0.009$).

Abstract

Based on the results of preliminary tests conducted at the Sirnajaya Health Center in 2022, it showed that out of 10 pregnant women participating in BPJS, 6 people (60%) said they were dissatisfied with the Antenatal Care services provided and 4 people (40%) others expressed satisfaction with the Antenatal Care services provided, then the purpose of this study is the BPJS Kesehatan Patient Satisfaction Analysis of Antenatal Care services at the Sirnajaya Public Health Center, Bekasi Regency in 2022. This research is a descriptive study with a cross-sectional design. The population and samples in this study were all patients participating in BPJS Kesehatan pregnant women who visited to obtain Antenatal Care services starting from K1 visit to the K4 visit at the Sirnajaya Public Health Center, Bekasi Regency as many as 79 respondent. The results of the study found that the majority of patients were satisfied with 45 respondents (57%), there was a relationship of Reliability (p value = 0.004), There was a relationship of Responsiveness (p value = 0.013), There was a relationship of Certainty / Assurance (p value = 0.035), There was an Empathy Relationship (p value = 0.021), There was a Tangible relationship (p value = 0.009).

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan masyarakat dan seringkali dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan seluruh warga negara, dari waktu ke waktu pemerintah berusaha membuat beberapa program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diadakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. (Tampubolon, 2019).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan Program Jaminan Sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 berisi tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba dan berdasarkan Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang BPJS yang dibagi 2 (dua) yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS bertanggung jawab langsung kepada Presiden, BPJS berwenang menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan Peserta dan pemberi kerja. Berdasarkan UU SJSN BPJS Kesehatan terbagi dalam dua golongan utama, yaitu Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) (Eka Putri, 2014).

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang sangat kompleks sebagai unit kesehatan perseorangan (UKP) dan unit kesehatan masyarakat (UKM). Dibutuhkan skill khusus untuk dapat memberikan pelayanan secara komprehensif kepada pasien tanpa mengesampingkan service excellent dalam memberikan pelayanan. Service excellent dalam pelayanan kesehatan sangat diutamakan dan merupakan hal yang penting. Pelayanan kesehatan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang cepat, aman, praktis memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik Apalagi di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini, Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat sebelum dilakukan rujukan pada jenjang berikutnya. Sehingga apabila pelayanan di Puskesmas berkualitas dan memuaskan pasien akan sangat mendukung suksesnya program JKN. Pemerintah akan diuntungkan melalui strategi efisiensi pembiayaan kesehatan melalui premi, begitupula masyarakat akan sangat merasakan manfaatnya sehingga konsep gotong royong JKN tercapai (Hamidiyah, 2018).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas

memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Puskesmas (Permata, 2020).

Jumlah Peserta BPJS secara nasional Per Februari 2022 adalah 236,8 juta jiwa atau sekitar 86% dari populasi penduduk Indonesia (BPJS, 2022). Berdasarkan data profil kesehatan Kabupaten Bekasi tercatat sebanyak 2.755.487 jiwa peserta BPJS dimana sebanyak 1.155.742 (38.23%) peserta BPJS Kesehatan PBI dan sebanyak 1.599.745 (52.92%) peserta BPJS Kesehatan non PBI. Di Puskesmas Sirnajaya sampai dengan bulan Desember 2021 jumlah peserta BPJS sebanyak 35.612 jiwa sebanyak 33.911 (25,1%) Peserta BPJS PBI dan sebanyak 1.701 (1,3%) Peserta BPJS Kesehatan non PBI (Profil Puskesmas Sirnajaya, 2021). Tahun 2021 Jumlah kunjungan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan sebanyak 7.246 Pasien. Kunjungan pasien peserta BPJS Kesehatan pada Pemeriksaan *Antenatal Care* Bulan Januari 52, Februari 31, Maret 35, April 41 Mei 34 Juni 32 Juli 63, Agustus 59, September 72, Angka tersebut menunjukkan bahwa Kunjungan pemeriksaan *Antenatal Care* peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sirnajaya masih rendah. Hasil uji pendahuluan pada bulan Juni 2022 diketahui bahwa dari 10 ibu hamil peserta BPJS 6 orang (60%) mengatakan merasa tidak puas terhadap pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* yang diberikan dan 4 orang (40%) lainnya menyatakan puas terhadap pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* yang diberikan.

METODE

Metodologi penelitian yang dilakukan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain potong lintang, Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sirnajaya Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi pada bulan Oktober 2022.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien ibu hamil peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan ANC mulai dari kunjungan K1 sampai dengan K4 di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi sebanyak 79 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Total Populasi, yaitu seluruh pasien ibu hamil peserta BPJS Kesehatan yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan ANC mulai dari kunjungan K1 sampai dengan

K4 di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi pada bulan Oktober sebanyak 79 orang.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1 Hasil Analisis Univariat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022

No	Variabel	Kategori	N	%	Total	
					N	%
1	Kepuasan Pelayanan Antenatal Care	Tidak Puas	34	43.0	79	100
		Puas	45	57.0		
2	Keandalan	Kurang Baik	31	39.2	79	100
		Baik	48	60.8		
3	Ketanggapan	Kurang Baik	35	44.3	79	100
		Baik	44	55.7		
4	Empati	Kurang Baik	25	31.6	79	100
		Baik	54	68.4		
5	Kepastian /Jaminan	Kurang Baik	28	35.4	79	100
		Baik	51	64.6		
6	Sarana	Kurang Baik	39	49.4	79	100
		Baik	40	50.6		

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 79 responden 34 orang (43.0%) responden tidak puas atas pelayanan *Antenatal Care* dan 45 orang (57.0%) responden puas dengan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya. Responden yang menyatakan keandalan petugas kurang baik sebanyak 31 orang (39.2%) responden dan 48 orang (60.8 %) responden menyatakan baik. 35 orang (44.3%) responden menyatakan ketanggapan petugas kurang baik dan 44 orang (55.7%) responden menyatakan ketanggapan petugas baik. Jumlah responden yang menyatakan bahwa empati petugas kurang baik 25 orang (31.6%) dan sebanyak 54 orang (68.4%) menyatakan empati petugas baik. Sebanyak 28 orang (35.4 %) responden menyatakan kepastian/jaminan petugas pada saat melakukan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya kurang baik dan 51 orang (64.6%) responden menyatakan baik. Responden yang menyatakan sarana di Puskesmas Sirnajaya kurang baik sebanyak 39 orang (49.4%) responden sebaliknya responden yang sarana di Puskesmas Sirnajaya baik sebanyak 40 orang (50.6%).

Analisis Bivariat

Tabel 2 Hasil Analisis Bivariat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan

Antenatal Care di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022

No	Variabel	Kategori	Kepuasan Pelayanan Antenatal Care			
			Tidak Puas	%	Puas	%
1	Keandalan	Kurang Baik	20	64.5	11	35.5
		Baik	14	29.2	34	70.8
2	Ketanggapan	Kurang Baik	21	60.0	14	40.0
		Baik	13	29.5	31	70.5
3	Empati	Kurang Baik	16	64.0	9	39.6
		Baik	18	33.3	36	66.7
4	Kepastian/ Jaminan	Kurang Baik	17	60.7	11	39.3
		Baik	17	33.3	34	66.7
5	Sarana	Kurang Baik	23	59.0	16	41.0
		Baik	11	27.5	29	72.5

Dari tabel 5.2 hasil analisis bivariat variabel keandalan petugas dapat disimpulkan bahwa responden yang merasa puas lebih banyak pada kategori keandalan baik yaitu 70.8% dibandingkan dengan kategori keandalan kurang baik yaitu 35.5% hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara keandalan petugas dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* (Nilai $P = 0.004$). Keandalan petugas yang baik memiliki peluang 4.416 kali mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS terhadap Pelayanan *Antenatal Care*.

Hasil analisis bivariat antara variabel ketanggapan petugas didapatkan 40% ketanggapan kurang baik dan 70.5 % ketanggapan baik merasa puas. Kategori ketanggapan baik merasa puas terhadap pelayanan *Antenatal Care* lebih tinggi daripada ketanggapan kurang baik. hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan petugas dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* (Nilai $P = 0.013$). ketanggapan petugas yang kurang baik memiliki peluang 3.577 kali lebih besar dalam

mempengaruhi ketidakpuasan pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*.

Hasil analisis bivariat variabel empati menunjukkan bahwa presentasi responden puas karena empati petugas yang kurang baik sebesar 39.6% lebih rendah dibandingkan presentasi responden puas karena empati petugas yang baik yaitu 66.7% hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care* (Nilai $P = 0.021$). Empati petugas yang baik memiliki peluang 3.556 kali dalam mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care*.

Pada variabel kepastian/jaminan menunjukkan bahwa persentase responden puas pada pelayanan *Antenatal Care* karena kepastian kurang baik sebesar 39.3 % lebih rendah dibandingkan responden puas karena kepastian baik yaitu sebesar 66.7% hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan bermakna antara kepastian dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care* (Nilai $P = 0.035$). Kepastian yang baik memiliki peluang lebih besar 3.091 kali dalam mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care*.

Variabel sarana menunjukkan bahwa presentasi responden merasa puas karena sarana yang kurang baik sebesar 41.0% lebih rendah dibandingkan dengan responden merasa puas karena sarana yang baik sebesar 72.5%. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care* (Nilai $P = 0,009$). Sarana yang baik memiliki peluang 3.790 kali dalam mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care*.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja (pencapaian) telah dibandingkan dengan hasil kinerja yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas (Kotler, 2006).

Hasil Penelitian yang dilakukan pada 79 pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Sirnajaya, yang merasa puas dengan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya sebanyak 34 (43.0%) dan yang merasa tidak puas dengan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya sebanyak 45 (57.0%).

Hal ini masih rendah dari target kepuasan pelanggan yaitu 100%. Dalam pemberian jasa layanan kesehatan kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien)

merupakan tujuan utama dari penyelenggara kesehatan, di era JKN. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat dituntut untuk untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan dari 79 responden diketahui bahwa pada keandalan petugas yang baik sebesar 70.8% responden merasa puas terhadap pelayanan *Antenatal Care*, lebih besar dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas yaitu sebesar 29.2% responden. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P = 0.004$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keandalan petugas dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Antenatal Care*. Nilai OR = 4.416 yang berarti keandalan petugas yang baik berpeluang 4.416 kali mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan keandalan kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2019) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang telah dilakukan oleh Rahayu (2019) Berdasarkan hasil penelitian terdapat keandalan baik, sebanyak 25 responden (61%) merasa puas dan sebanyak 5 responden (12.2%) keandalan kurang baik. Menurutnya keandalan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan, pelayanan dengan tepat dan dapat dipercaya". Keandalan petugas kesehatan mungkin secara proses tidak dapat dinilai oleh pasien, tapi dapat dinilai dari segi outcome yang diperoleh pasien dari hasil kerja dan ketrampilan atau komunikasi langsung antara petugas kesehatan dan pasien. sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra, keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Asmuji, 2013).

Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil penelitian, variabel ketanggapan menunjukkan bahwa ketanggapan petugas baik persentase responden tidak puas sebesar 29.5%, lebih kecil dibandingkan dengan responden puas yaitu sebesar 70.5%. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0.013$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang

signifikan antara ketanggapan petugas dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Antenatal Care*. Nilai OR = 3.577 yang berarti ketanggapan petugas yang baik berpeluang 3.577 kali mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan ketanggapan kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan Burhanuddin (2016) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan (Irawan dalam Mutiara, 2018). Hasil penelitian yang sama oleh Pratiwi (2016) bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya.

Menurut Rahayu (2019), layanan kebidanan yang bertanggung jawab harus memiliki kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang baik untuk menyelesaikan keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, memberikan tindakan cepat dan tepat ketika pasien membutuhkan.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Jaminan menunjukkan bahwa jaminan petugas baik persentase responden merasa tidak puas sebesar 33.3%, lebih kecil dibandingkan dengan responden merasa puas yaitu sebesar 66.7%. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0.035$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Antenatal Care*. Nilai OR = 3.091 yang berarti jaminan petugas yang baik berpeluang 3.091 kali mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan jaminan kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan malahayati (2020) yang menyatakan hubungan jaminan dengan kepuasan pasien adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

Assurance (kepastian / jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

misalnya pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial pelayanan yang sopan dan ramah. Menurut peneliti, pelayanan kebidanan yang berorientasi pada jaminan cara petugas kesehatan bersikap dengan ramah dan sopan santun serta berintraksi dengan ibu hamil sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap petugas kesehatan. baik atau tidaknya pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada ibu hamil dapat dinilai dari tingkat kepuasan ibu hamil. Dengan kata lain semakin baik pelayanan *Antenatal Care* yang diterima oleh ibu hamil, maka semakin tinggi kepuasan ibu hamil.

Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil penelitian variabel empati menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas pada empati petugas yang baik yaitu sebesar 66.7% lebih besar dibandingkan responden merasa tidak puas pada empati petugas yang baik sebesar 33.3%. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0.021$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Antenatal Care*. Nilai OR = 3.556 yang berarti empati petugas yang baik berpeluang 3.556 kali mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan empati kurang baik.

Hasil sejalan dengan penelitian pramitha (2019) bahwa ada pengaruh empati dengan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di unit rawat inap kelas III rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih, empati kurang baik memiliki risiko 15 kali kurang puas jika dibandingkan dengan empati baik. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan (Kotler, 2014).

Hubungan Sarana Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil penelitian variabel sarana menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas pada sarana yang baik yaitu sebesar 72.5% lebih besar dibandingkan responden merasa puas pada sarana kurang baik sebesar 41%. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0.009$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan *Antenatal Care*. Nilai OR = 3.790 yang berarti sarana yang baik berpeluang 3.790 kali mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan sarana kurang baik.

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu

pelayanan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas. Menurut (supranto, 2015) dalam (Malayahati, 2020) bukti fisik merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi. Kaitan bukti fisik pada kesenangan konsumen merupakan bukti fisik memiliki dampak bagus pada kesenangan konsumen. Semakin bagus penilaian pasien pada bukti fisik maka kesenangan konsumen juga akan semakin bagus begitu juga sebaliknya jika penilaian konsumen tidak bagus maka kesenangan konsumen tidak tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji *Chi-Square* yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu:

Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya tahun 2022 yaitu 57% hal ini masih rendah dari target kepuasan pelanggan yaitu 100%. Dalam pemberian jasa layanan kesehatan kepuasan pelanggan (dalam hal ini pasien) merupakan tujuan utama dari penyelenggara kesehatan, di era JKN. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat dituntut untuk untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Ada hubungan Keandalan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, dengan Nilai $P = 0.004$, ada hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, dengan Nilai $P = 0.013$, ada hubungan Kepastian/Jaminan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, dengan Nilai $P = 0.035$, ada hubungan Empati dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, dengan Nilai $P = 0.021$, ada hubungan Sarana dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2022, dengan Nilai $P = 0.009$.

DAFTAR PUSTAKA

Burhanuddin. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. jurnal mkmi, Vol. 12 No. 1, Maret 2016

- Gde, M. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- I Made Sudarman Adiputra, d. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Ilahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Jasmen Manurung, V. N. (2021). *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu Edisi Ketiga*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Malahayati, F. (2020) *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Di Rsu Madani Kota Medan*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu layanan kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan* . Jakarta: EGC.
- Pohan, R. A. (2022). *Pengantar Asuhan Kebidanan Kehamilan, Persalinan, Nifas dan Bayi Baru Lahir*. Jakarta: IPI.
- Poni Sapitri, I. S. (Oktober 2021). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1323-1333. doi:10.36418/cerdika.xxx
- Pramita, S (2019) *Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih*. Jurnal Dunia Kesmas Volume 8. Nomor 3. Juli 2019
- Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2021*. (2022). Bekasi: Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi.
- Profil Kesehatan Puskesmas Sirnajaya Tahun 2021*. (2022). Bekasi: Puskesmas Sirnajaya.
- Putri, A. E. (2014). *Seri Buku SAKU-4: Paham JKN Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: DJSN.
- Rahayu, S. (2019). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Teupah Tengah Kabupaten Simeulue*. Medan: Fakultas Farmasi dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia.
- Sarah, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Medan Area Selatan*. Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Tampubolon, A. (2019). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Mandiri*

- Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Parlilitan Tahun 2018.* Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Wati, D. S. (2019). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Melakukan Antenatal Care di Puskesmas Purwodadi Grobogan.* Tesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang.
- Wina, K. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan.* Medan: Fakultas Farmasi Universitas Sumatera Utara.
- Wulansari, N (2015) *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Sirnajaya Kabupaten Bekasi Tahun 2015.* Tesis : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia Jakarta
- Yayah Khoeriah, S. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan. *JKM (Jurnal Kebidanan Malahayati)*, Vol 7, No.4. Oktober 2021, 7, 620-625.