

## Kepuasan Ibu Pasca Persalinan Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Ajeng Setianingsih, Hidayani

Departemen Vokasi dan Profesi

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

Gedung HZ Jalan Harapan No. 50 Lenteng Agung Jakarta Selatan 12610

Telp: 021-78894045, Email: ajeng.alysha@gmail.com, hidayani.031@gmail.com

### ABSTRAK

BPJS Kesehatan saat ini telah berjalan selama 2 tahun, banyak permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kepuasan pelanggan pengguna BPJS, salah satu ketidakpuasan pelanggan pengguna BPJS terletak pada birokrasi atau Prosedur BPJS yang membuat pelanggan harus datang pada dini hari dan menemui antrian yang panjang, proses ini juga harus dilalui oleh ibu hamil yang diputuskan menjalani *sectio caesar* dimana pasien sudah dalam kondisi payah. Rumah Sakit Graha Permata Ibu (RS.GPI) merupakan salah satu RS Swasta di Depok yang telah melayani pasien pengguna BPJS. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan *word of mouth* dengan kepuasan ibu pasca persalinan pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap kebidanan RS. Graha Permata Ibu Depok tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan jumlah sampel 86 ibu pasca persalinan pengguna BPJS yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling* di RS. GPI. Berdasarkan hasil analisis univariat didapatkan 48 pasien (55.8%) tidak merasa puas terhadap pelayanan dengan menggunakan BPJS. Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan *Chi-square* diketahui terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ( $p\text{ value} = 0.0001$ ) dan *Word Of Mouth* ( $p\text{ value} = 0.0001$ ) dengan Kepuasan Ibu Pasca Persalinan pengguna BPJS di ruang rawat inap RS. GPI Depok Tahun 2107. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap perbaikan sistem layanan BPJS di Indonesia (pada umumnya) dan pelayanan pada pasien pengguna BPJS khususnya pada pasien Ibu dan anak di RS.GPI, Depok.

### Kata Kunci

Kualitas pelayanan, *Word of mouth* dan Kepuasan

### ABSTRACT

BPJS health currently has been running for 2 years, many problems that occur related to customer satisfaction BPJS users, one of the customer satisfaction BPJS users lies in the bureaucracy or BPJS Procedures that make the customer must come in the early hours and meet a long queue, this process also must be passed by pregnant women who decided to undergo a *sectio caesar* where the patient is in a state of lousy. Rumah Sakit Graha Permata Ibu (RS.GPI) is one of Private Hospital in Depok that has been serving patient of BPJS user. The purpose of this research is to know the relationship between service quality and word of mouth with the satisfaction of postpartum mother of BPJS health user in hospital midwifery wards. Graha Permata Ibu Depok in 2017. This study used a *cross-sectional* approach with a sample of 86 postpartum mothers of BPJS users obtained through *accidental sampling* technique in RS. GPI. Based on univariate analysis result, 48 patients (55.8%) did not feel satisfied with service using BPJS. Based on the result of bivariate analysis with *Chi-square* there is known that there is correlation between service quality ( $p\text{ value} = 0.0001$ ) and *Word Of Mouth* ( $p\text{ value} = 0.0001$ ) with Satisfaction of Post-Delivery Mother of BPJS user in hospital ward. GPI Depok Year 2107. This research is expected to give input to improvement of service system of BPJS in Indonesia (in general) and service to patient of BPJS user especially in mother and child patient at RS.GPI, Depok.

### Keywords

Quality of service, *Word of mouth* and Satisfaction

## Pendahuluan

Meningkatnya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui masyarakat, bangsa dan negara Indonesia yang sehat, hal tersebut merupakan tujuan pembangunan kesehatan negara Indonesia dalam menuju Indonesia Sehat 2025. Angka Kematian Ibu merupakan salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan, bila angka kematian ibu rendah berarti pelayanan kesehatan ibu sudah baik sebaliknya bila angka kematian ibu tinggi berarti kualitas pelayanan kesehatan yang masih rendah.<sup>1</sup>

Kematian pada wanita bersalin adalah masalah besar di Negara-Negara berkembang. WHO (World Health Organization) menyebutkan Angka Kematian Ibu (AKI) di negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia (29/100.000 kelahiran hidup), Thailand (48/100.000 KH), Vietnam (59/100.000 KH), serta Singapore (3/100.000 KH). Dibandingkan dengan negara-negara maju, angkanya sangat jauh berbeda seperti Australia (7/100.000 KH) dan Jepang (5/100.000 KH) (WHO, 2011). Menurut WHO angka kematian ibu di Indonesia mencapai 9.900 orang dari 4,5 juta keseluruhan kelahiran pada tahun 2012, dimana hasil Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2012 menyebutkan angka kematian ibu mencapai 359 per 100 ribu kelahiran hidup. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan AKI dari 228 per 100.000 kelahiran hidup pada SDKI tahun 2007.<sup>2</sup>

Penyebab tingginya AKI di Indonesia adalah kemiskinan, tingginya peranan dukun, terbatasnya layanan medis modern, pendidikan yang rendah, kurangnya informasi dan masih adanya budaya patriarki yang berlaku di masyarakat sehingga perempuan tidak dapat memiliki kendali penuh atas dirinya (Anwar, 2009). Hasil Riskesdas 2013 memperlihatkan angka kelahiran yang dilakukan di Rumah Bersalin/ Klinik/ Praktek Tenaga Kesehatan yakni sebesar 38%, di rumah sebesar 29,6%, di Rumah Sakit 21,4%, di Puskesmas/ Pustu sebesar 7,3, dan tempat bersalin paling sedikit di Polindes/ Poskesdes yaitu 3,7%. Data tersebut memperlihatkan angka persalinan yang dilakukan di rumah masih cukup tinggi. Salah satu kendala ibu dalam mengakses persalinan difasilitas kesehatan adalah keterbatasan dan ketidaktersediaan biaya.<sup>3</sup>

Upaya pemerintah dalam meningkatkan persalinan ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan salah satunya adalah dengan mengeluarkan Program Jaminan Persalinan pada tahun 2011 sesuai surat edaran Menkes RI Nomor TU/Menkes/E/391/2011 tentang Jaminan Persalinan. Jampersal adalah pembiayaan pelayanan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas, pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir. Saat Jampersal

masih terus disosialisasikan, Presiden Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono mengeluarkan UU RI Nomor 42 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana BPJS diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau kepada setiap orang yang iurannya dibayarkan oleh pemerintah, salah satu pembiayaan yang ditanggung oleh BPJS kesehatan adalah biaya persalinan.

Implementasi BPJS kesehatan adalah salah satu pelayanan yang sudah seharusnya berorientasi pada kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction), dimana kepuasan adalah suatu hal yang terjadi sebagai hasil yang mempengaruhi antara penampilan yang dirasakan dengan harapan terhadap penyedia jasa pelayanan medis, sehingga dikenal ada 2 tingkat kepuasan pasien yaitu bila penampilan kurang dari harapan maka pasien tidak puas dan jika penampilan lebih atau sama dengan harapan maka pasien puas. Kepuasan pasien dimulai dari penerimaan pasien dari pertama kali datang hingga meninggalkan tempat pelayanan kesehatan.<sup>4</sup>

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. Didalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap rumah sakit sendiri. Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan.<sup>5</sup>

Menurut Berita Harian Terbit (2015) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menyatakan 86 persen masyarakat puas menggunakan kartu BPJS Kesehatan, namun hal ini dibantah oleh para pelanggan internal dan eksternal sebagai pengguna BPJS. Menurut para pengguna layanan ketidakpuasan pelanggan terletak pada birokrasi atau Prosedur BPJS yang membuat pelanggan harus datang pada dini hari dan menemui antrian yang panjang, proses ini juga harus dilalui oleh ibu hamil yang diputuskan menjalani sectio Caesar dimana pasien sudah dalam kondisi payah, sulitnya melakukan pembayaran sehingga terdapat pelanggan yang terkena denda karena telat

dalam membayar, adanya pembatasan pasien pengguna BPJS di salah satu rumah Sakit yang melayani BPJS dan petugas BPJS tidak setiap hari berada di Rumah Sakit tersebut.

Rumah Sakit (RS) Graha Permata Ibu merupakan rumah sakit swasta yang ikut membantu program pemerintah dalam upaya menjamin dan melindungi proses kehamilan, persalinan, pasca persalinan, penanganan perdarahan pasca keguguran dan pelayanan KB pasca salin serta komplikasi yang terkait dengan kehamilan, persalinan, nifas dan KB pasca salin. Berdasarkan banyaknya permasalahan mengenai program BPJS yang dikeluhkan oleh para pengguna maka kami tertarik meneliti HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN IBU PASCA PERSALINAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RUANG RAWAT INAP KEBIDANAN RUMAH SAKIT GRAHA PERMATA IBU DEPOK.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan *word of mouth* dengan kepuasan ibu pasca persalinan pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap kebidanan RS. Graha Permata Ibu Depok tahun 2017.

### Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan disain studi yang digunakan adalah disain studi cross sectional. Disain ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara Variabel independen: Kualitas Pelayanan dan Variabel Dependen: Kepuasan Ibu Pasca Persalinan, dengan menggunakan pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat (*point time approach*).<sup>6</sup>

Populasi merupakan suatu kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti.<sup>7</sup> Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan ibu pasca persalinan di Rumah Sakit Rumah Sakit Graha Permata Ibu, Depok. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian ibu pasca salin di Rumah Sakit Graha Permata Ibu, Depok. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *accidental sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini Pasien/ Ibu yang bersalin Pengguna BPJS di Rumah Sakit Graha Permata Ibu, Depok. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien/ Ibu yang bersalin Pengguna BPJS yang tidak bersedia/ tidak lengkap dalam pengisian kuesioner. Penelitian/pengambilan data pada bulan Oktober Tahun 2017 di Ruang Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Graha Permata Ibu, Depok. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari hasil kuesioner yang ibu isi.

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan sistem komputerisasi. Analisis data

yang dilakukan adalah analisis data univariat dan analisis data bivariat. Analisis ini digunakan untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi atau besarnya proporsi menurut berbagai karakteristik yang diteliti yaitu variabel independen dan variabel dependen.<sup>8</sup> Analisis ini digunakan untuk melihat hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Digunakan uji Chi-Square karena data pada variabel independen dan variabel dependen merupakan data katagorik. Penyajian data dala penelitian ini menggunakan table dan narasis. Penyajian data dengan narasi (kalimat) atau memberikan keterangan secara tulisan. Pengumpulan data dalam bentuk tertulis mulai dari pengambilan sampel, pelaksanaan pengumpulan data dan sampai hasil analisis yang berupa informasi dari pengumpulan data tersebut. Penyajian data secara tabular yaitu memberikan keterangan berbentuk angka. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah master table dan table distribusi frekuensi. Dimana data disusun dalam baris dan kolom dengan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan gambaran.<sup>7</sup>

### Hasil

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan, Word of mouth dan Kepuasan Ibu Pasca Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan Di RS. GPI Depok Tahun 2017

No	Variabel	Jumlah (n)	Presentase (%)
<b>Kepuasan Ibu Pasca Bersalin</b>			
1	Tidak Puas	48	55.8
2	Puas	38	44.2
	Total	86	100
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
1	Kurang Baik	50	58.1
2	Baik	36	41.9
	Total	86	100
<b>Word Of Mouth</b>			
1	Kurang Merekomendasikan	49	57
2	Merekomendasikan	37	43
	Total	86	100

Distribusi kepuasan Ibu menggambarkan sebagian besar responden yaitu 48 ibu (55.8%) merasa tidak puas atas pelayanan pada pasca persalinan dengan menggunakan BPJS. Distribusi perbandingan subyektif ibu pasca persalinan pengguna BPJS tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Graha Permata Ibu menggambarkan bahwa sebagian besar menyatakan kurang baik yaitu 50 ibu (58.1%). Distribusi ibu pasca persalinan pengguna BPJS yang melakukan Word

Tabel 2  
 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Ibu Pasca Bersalin Pengguna BPJS Kesehatan di RS. GPI Depok Tahun 2017

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Ibu Pasca Salin				Total		P Value	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
	Kurang Baik	43	86	7	14	50		
Baik	5	13.9	31	86.1	36	100		
Total	48	55.8	38	44.2	86	100		
Kurang Merekomendasikan	46	93.9	3	6.1	49	100	268.333 (42.513– 1693.651)	
Merekomendasi	2	5.4	35	94.6	37	100		
Total	48	55.8	38	44.2	86	100		

Of Mouth tentang pelayanan di Rumah Sakit Graha Permata Ibu menggambarkan bahwa sebagian besar ibu kurang merekomendasikan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dengan penggunaan BPJS yaitu sebanyak 49 ibu (57%).

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu pasca persalinan diperoleh ada sebanyak 43 (86%) ibu yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan diantara ibu yang menyatakan kualitas pelayanan yang di berikan baik, terdapat 5 (13.9%) ibu yang menyatakan ketidak puasannya. Hasil uji statistic diperoleh nilai  $p=0.0001$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR=38.086$  yang dapat diartikan bahwa ibu pasca persalinan yang menerima kualitas pelayanan kurang baik mempunyai peluang 38.086 kali untuk merasakan ketidak puas dibandingkan ibu yang menerima kualitas pelayanan baik.

Hasil analisis hubungan antara Word Of Mouth (WOM) dengan kepuasan ibu pasca persalinan diperoleh ada sebanyak 46 (93.9%) ibu yang kurang merekomendasikan (kurang melakukan WOM) merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan diantara ibu yang merekomendasikan (melakukan WOM) 2 (5.4%) ibu yang merasakan ketidak puasannya. Hasil uji statistic diperoleh nilai  $p=0.0001$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Word Of Mouth dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR=268.333$  yang dapat diartikan bahwa ibu pasca persalinan yang

kurang merekomendasikan (kurang melakukan WOM) mempunyai peluang 38.086 kali untuk merasa tidak puas dibandingkan ibu yang merekomendasikan (melakukan WOM).

### Pembahasan

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu pasca persalinan diperoleh ada sebanyak 43 (86%) ibu yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan diantara ibu yang menyatakan kualitas pelayanan yang di berikan baik, terdapat 5 (13.9%) ibu yang menyatakan ketidak puasannya. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $P\text{-Value}=0.0001$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR=38.086$  yang dapat diartikan bahwa ibu pasca persalinan yang menerima kualitas pelayanan kurang baik mempunyai peluang 38.086 kali untuk merasakan ketidak puas dibandingkan ibu yang menerima kualitas pelayanan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudiby dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014” diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014 ( $P\text{-Value} 0,000$ ).<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliani dengan judul penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan



Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan Tahun 2015” dengan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Sayidiman Magetan Tahun 2015 (P-Value 0,0001).<sup>10</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.<sup>11</sup>

Kotler dan Keller secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.<sup>12</sup>

Menurut asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama dalam penilaian mutu kualitas pelayanan sebuah rumah sakit. Di era BPJS ini pasien lebih kritis dalam menilai sebuah pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan dari pasien atau pengguna jasa.

Hasil analisis hubungan antara Word Of Mouth (WOM) dengan kepuasan ibu pasca persalinan diperoleh ada sebanyak 46 (93.9%) ibu yang kurang merekomendasikan (kurang melakukan WOM) merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan diantara ibu yang merekomendasikan (melakukan WOM) 2 (5.4%) ibu yang merasakan ketidak puasannya. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0.0001$  maka dapat disimpulkan ada hubungan antara Word Of Mouth dengan kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai  $OR=268.333$  yang dapat diartikan bahwa ibu pasca persalinan yang kurang merekomendasikan (kurang melakukan WOM) mempunyai peluang 38.086 kali untuk merasa tidak puas dibandingkan ibu yang merekomendasikan (melakukan WOM).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2014) dengan judul penelitian “Hubungan Word Of Mouth Dengan Kepuasan pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre Tahun 2014” diperoleh hasil bahwa ada hubungan word of mouth dengan kepuasan (P-Value 0,000).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Fitri (2014) dengan judul penelitian

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Communication dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Di Klinik Mata Nusantara Kebon Jeruk Jakarta Tahun 2014” diperoleh hasil bahwa ada hubungan antara Word Of Mouth Communication dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Di Klinik Mata Nusantara Kebon Jeruk Jakarta Tahun 2014 (P-Value 0,000).<sup>13</sup>

Dalam jurnal Ghalandari, bahwa Arndt 1967 menyatakan komunikasi word of mouth adalah komunikasi interpersonal di mana satu sisi menerima informasi non-komersial mengenai merek, produk atau jasa. Dalam jurnal Ghalandari 2013, bahwa Reingen 1987 menyatakan Word of mouth memiliki efek pada beberapa dimensi konteks pembelian, seperti kesadaran, harapan, persepsi, sikap, niat perilaku dan perilaku. Dalam jurnal Ghalandari, bahwa Duhan et al 1997 menyatakan konsumen tidak mampu mengatasi semua informasi yang dapat diakses sehingga mereka berusaha untuk bergantung pada panduan sederhana dan rekomendasi dari orang lain dan dengan cara ini volume informasi yang harus diproses oleh konsumen berkurang.<sup>14</sup>

Dalam Jurnal Putri dan Suhariadi, bahwa Harrison dan Walker 2001 menyatakan Word of mouth merupakan komunikasi jasa informal, antara seseorang komunikator informal, antara seseorang komunikator non komersial (bukan bagian dari perusahaan) dengan orang lain sebagai penerima mengenai merk, produk, organisasi, atau jasa yang telah dirasakan.<sup>15</sup>

Word of mouth adalah komunikasi dari orang ke orang antara sumber pesan dan penerima pesan dimana penerima pesan menerima pesan dengan cara tidak komersial mengenai suatu produk, pelayanan atau merek. Word of Mouth (WOM), menurut Ali adalah sebuah percakapan yang dirancang secara online maupun offline yang memiliki pengaruh ganda, non hirarkis, horizontal dan mutasional.<sup>16</sup> Sedangkan Word of Mouth Marketing menurut Jo, adalah memberikan pelanggan alasan untuk membicarakan produk dan layanan anda, dan memudahkan pembicaraan tersebut terjadi. Word of Mouth Marketing adalah seni dan ilmu membangun komunikasi yang baik dan saling menguntungkan dari konsumen-ke-konsumen maupun konsumen ke produsen.<sup>17</sup>

Menurut asumsi peneliti bahwa terjadinya word of mouth communication oleh pelanggan sangat dipengaruhi oleh seberapa mampu petugas dapat memenuhi harapan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu faktor profesionalisme dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya dibutuhkan untuk mencapai tujuan ini. Melalui fungsinya, petugas harus mampu menyelaraskan kemampuan, profesionalisme dan sumber daya yang ada dengan tujuan perusahaan.

## Kesimpulan

Sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS 48 (55.8%) ibu merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan BPJS. Sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS 50 (58.1%) ibu merasa kualitas pelayanan yang di berikan kurang baik pada pengguna BPJS. Sebagian besar ibu pasca persalinan pengguna BPJS 49 (57%) kurang melakukan Word Of Mouth (WOM) atas pelayanan yang di berikan pada pengguna BPJS. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ( $p=0.0001$ ) dan WOM ( $p=0.0001$ ) dengan Kepuasan Ibu Pasca Persalinan pengguna BPJS. Saran

Rumah sakit juga diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan dari segi keandalan, empathy dan daya tanggap petugas kesehatan yang dimilikinya, dapat memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan, serta dapat memberikan bukti fisik berupa sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan khususnya pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS. GPI.

Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas dan word of mouth sehingga sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas setelah merasakan jasa pelayanan Rumah Sakit untuk layanan pelanggan dengan sikap petugas yang tanggap dan cepat yang sudah baik perlu ditingkatkan lagi dan rumah sakit harus terus memperhatikan sumber daya yang dapat mengelola permintaan atau keluhan pasien, agar pasien mau menjadi marketing dari mulut ke mulut atas pelayanan yang sudah diberikan oleh RS. GPI.

## Daftar Pustaka

1. Depkes, RI. Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak. Jakarta : Direktorat Bina Kesehatan Ibu. 2012.
2. Menko Kesra. Menko Kesra: Program KKB Perlu Pembinaan Mendasar; [www.menkokesra.go.id/content/menko-kesra-program-kkb-perlu-pembinaan-mendasar](http://www.menkokesra.go.id/content/menko-kesra-program-kkb-perlu-pembinaan-mendasar); diakses pada tanggal 12 Desember 2013. 26 September 2013.
3. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas), Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013.
4. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. 2012.
5. Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2008 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
6. Sugiyono. metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D. cetakan ke 7. Bandung: CV Alfabeta; 2009.
7. Soekidjo Notoatmodjo. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta. Rineka Cipta. 2012
8. Sutarito Priyo Hastono. Analisis Data Kesehatan. Univesitas Indonesia. Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2007
9. Anggi Reny Sudiby. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. Jawa Timur.

- Universitas Jember. 2014.
10. Umi Yuliani. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Sayidiman Magetan Tahun 2015. Jawa Tengah. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2015.
11. Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, vol 17 nomor 2 Mei—Agus 2010, hlm. 114-126. 2010.
12. Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta. 2007.
13. Yeni Fitri. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Communication dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Di Klinik Mata Nusantara Kebon Jeruk Jakarta Tahun 2014. Jakarta. STIKIM. 2014
14. Ghalandari, K. The Effect of Perceived Justice Dimensions on Satisfaction, Perceived Quality and Trust as Factors Influencing Loyalty in a Situation of Failure Recovery in Retail. Life Science Journal, 10 (3s): 256-564. 2013.
15. Putri, Nindhira Rossellini dan Suhariadi, Fendy. "Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre" Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi Vol. 02 No. 1, Februari 2013 Surabaya: Universitas Airlangga. 2013.
16. Ali, Hasan. Marketing Made Press: Yogyakarta. 2009.
17. Jo Brown, Amanda J. Broderick, and Nick Lee, Word of Mouth Communication Within Online Communities: Conceptualizing The Online Social Network, Journal of Interactive Marketing vol 21, Wiley Periodicals, Inc. and Direct Marketing Educational Foundation. 2007.