

FAKTOR–FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEBIDANAN DI PUSKESMAS MARTUBUNG

Mayrosa Bintang¹, Ivan Elisabeth Purba², Agnes Purba³,
Otniel Ketaren⁴, Rinawati Sembiring⁵

Universitas Sari Mutiara Indonesia

mayrosabintang@gmail.com¹, poerba.ivanelis@gmail.com²

ABSTRACT

This study is to find out the analysis of factors that relate to patient satisfaction in midwifery services at the Martubung Public Health Center in 2022. This type of research is descriptive analytic based on a cross sectional research design. The population is all patients (pregnant women, postpartum and infants) who visited from March to June as many as 314 people. Pregnant women as many as 138 people, postpartum mothers as many as 130 people and neonatal as many as 46 people with a sampling technique using random sampling with a total of 145 respondents. The data used include primary data and secondary data. Data analysis used bivariate and multivariate approach with chi square analysis test. The results showed that there was a physical evidence relationship (tangible) with patient satisfaction in midwifery services with a p-value of 0.000, the relationship between reliability and patient satisfaction in midwifery services with a p-value of 0.000, the relationship between responsiveness and patient satisfaction in midwifery services with a p value of 0.000, the relationship between assurance and patient satisfaction in midwifery services with a p value of 0.000, the relationship between empathy (empathy) and patient satisfaction in midwifery services at the Martubung Public Health Center in 2022 with a p value of 0.000 <0.05. The most dominant factor is 97% reliability related to patient satisfaction in midwifery services. It is hoped that health workers will provide mobile health services by visiting pregnant, postpartum and neonatal women in providing services and improving the quality of MCH duties by participating in midwifery training.

Keywords : *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui analisis faktor–faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022. Jenis penelitian adalah deskriptif analitik berdasarkan rancangan penelitian menggunakan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien (ibu hamil, nifas dan ibu yang memiliki bayi 0-28 hari yang berkunjung pada bulan Maret sampai dengan Juni sebanyak 314 orang. Ibu hamil sebanyak 138 orang, ibu nifas sebanyak 130 orang dan ibu yang memiliki bayi 0-28 hari sebanyak 46 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah 145 responden. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Analisa data menggunakan pendekatan bivariat dan multivariat dengan uji analisis *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022 dengan p value 0.000<0,05. Faktor yang paling dominan yaitu kehandalan dengan p value 0.000, berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan. Diharapkan tenaga kesehatan semakin meningkatkan kualitas petugas KIA dengan mengikuti pelatihan kebidanan yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibu hamil, nifas dan neonatal.

Kata Kunci : *Bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), kepuasan*

PENDAHULUAN

Puskesmas Martubung merupakan puskesmas rawat jalan yang memberikan pelayanan umum, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan kebidanan. Pelayanan kebidanan yang diberikan memuat antenatal care, pelayanan pada ibu postpartum, pelayanan pada bayi, balita dan balita. Asuhan kebidanan yang diberikan tenaga kesehatan dengan ibu hamil, nifas dan neonatus berupa kehandalan tenaga kesehatan yang cepat dalam melakukan asuhan kebidanan kepada pasien, selain itu tenaga kesehatan juga cepat tanggap dalam masalah yang dihadapi pasien, tenaga kesehatan juga memberikan kenyamanan pada saat memberikan asuhan kebidanan, tenaga kesehatan mendengarkan keluhan dan masalah yang dimiliki pasien. Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pasien yaitu ditulis oleh pasien dan dimasukkan ke kotak saran, selain itu ada cara lain yang di buat di Puskesmas Martubung dengan memberikan stik kepuasan dimana stik yang diberikan dari petugas kesehatan akan dimasukkan ke kotak dengan kategori puas dan tidak puas dan hasil kotak kepuasan akan di rekap diakhir bulan. Dimana dalam kegiatan penilaian dengan stik kepuasan ini tidak dapat menilai secara spesifik ukuran kepuasan yang diberikan.

Berdasarkan data dari Puskesmas Martubung ibu hamil yang berkunjung dari bulan Januari sampai dengan April 332 orang sedangkan yang berkunjung sebanyak 108 orang (32.5%), dan sudah dilakukan penjarangan sebanyak 224 ibu hamil (67.5%) melakukan kunjungan kehamilan diluar Puskesmas Martubung, sedangkan data ibu nifas di Puskesmas Martubung sebanyak 320 ibu nifas, sedangkan yang berkunjung sebanyak 67 ibu nifas (20.9%), dan sudah dilakukan penjarangan sebanyak 253 ibu nifas (63.3%) yang melakukan kunjungan nifas

di fasilitas kesehatan lainnya, dan data neonatus sebanyak 320 neonatus, yang melakukan kunjungan neonatus ke Puskesmas Martubung sebanyak 58 neonatus (18.1%), sedangkan sebanyak 262 (81.9%) balita yang melakukan kunjungan neonatus diluar Puskesmas Martubung. Dimana terdapat fasilitas kesehatan/jejaring yang tersebar di wilayah kerja Puskesmas Martubung sebagai fasilitas ibu hamil, ibu nifas dan neonates melakukan kunjungan kesehatan yakni antara lain 1 unit rumah sakit, 4 unit klinik pratama, 4 unit praktek dokter, 19 unit Praktek Bidan Mandiri.

Diperoleh hasil wawancara dengan responden di Puskesmas Martubung bahwa dari 5 responden mengatakan bukti fisik baik, 3 mengatakan ketanggapan baik namun 2 orang mengatakan belum baik, 5 orang mengatakan kehandalan baik, 4 mengatakan jaminan baik sedangkan 1 orang mengatakan kurang baik, dan empati 4 baik sedangkan 1 orang mengatakan kurang baik. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada bulan Mei 2022 dari 5 pasien di kebidanan, 2 mengatakan sangat puas dengan pelayanan kebidanan, sedangkan 1 puas dan 2 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan Puskesmas Martubung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan analitik deskriptif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Martubung Kota Medan di Jalan Tempirai Lestari Blok V, Kelurahan Besar, Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret dan

September tahun 2022 sampai dengan selesai yang dimulai dari survei awal, pelaksanaan penelitian, dan pengolahan kuesioner, serta hasil penelitian. Sampel adalah sebagian yang diteliti dan dianggap mampu mewakili seluruh populasi. Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus *slovin*.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Martubung Kota Medan di Jalan Tempirai Lestari Blok V, Kelurahan Besar, Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret dan September tahun 2022 sampai dengan selesai yang dimulai dari survei awal, pelaksanaan penelitian, dan pengolahan kuesioner, serta hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien (ibu hamil, nifas dan bayi 0-28 hari) yang berkunjung pada bulan Maret sampai dengan Juni sebanyak 314 orang. Ibu hamil sebanyak 138 orang, Ibu nifas sebanyak 130 orang dan ibu yang memiliki bayi 0-28 hari sebanyak 46 orang. Sampel adalah sebagian yang diteliti dan dianggap mampu mewakili seluruh populasi sebanyak 145 orang. Kemudian data diolah menggunakan excel.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik pasien berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Karakteristik	Jumlah	%
Umur			
1	<20 tahun	4	2.8
2	20-35 tahun	89	61.4
3	>35 tahun	52	35.9
Pendidikan			
1	Tinggi	36	24.8
2	Menengah	92	63.4
3	Dasar	17	11.7
Pekerjaan			
1	Bekerja	80	55.2
2	Tidak Bekerja	65	44.8
Jumlah		145	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 145 responden di Puskesmas Martubung Tahun 2022 diperoleh

mayoritas responden berumur 20-35 tahun sebanyak 61.4%, berdasarkan pendidikan mayoritas berpendidikan menengah sebanyak 63.4% dan mayoritas responden bekerja sebanyak 55.2%.

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dalam Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Kepuasan Pasien Dalam Kebidanan	Jumlah	%
1	Puas	121	83.4
2	Tidak Puas	24	16.6
Jumlah		145	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 145 responden diperoleh mayoritas responden puas sebanyak 83.4%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*tangibles*) di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Jumlah	%
1	Baik	131	90.3
2	Kurang Baik	14	9.7
Jumlah		145	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 145 responden diperoleh mayoritas bukti fisik (*tangibles*) pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung baik sebanyak 90.3%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Jumlah	%
1	Baik	123	84.8
2	Kurang Baik	22	15.2
Jumlah		145	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 145 responden diperoleh mayoritas kehandalan (*reliability*) pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung baik sebanyak 84.8%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Jumlah	%
1	Baik	125	86.2
2	Kurang Baik	20	13.8
Jumlah		145	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 145 responden diperoleh mayoritas ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung baik sebanyak 86.2%.

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 145 responden diperoleh mayoritas empati (*emphaty*) pelayanan kesehatan di Puskesmas Martubung baik sebanyak 86.2%.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Empati (*emphaty*) di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Empati (<i>emphaty</i>)	Jumlah	%
1	Baik	125	86.2
2	Kurang Baik	20	13.8
Jumlah		145	100

Analisis Bivariat

Adapun hasil analisis bivariat melalui uji *chi-square* masing-masing variabel dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut :

Tabel 8. Hubungan Bukti Fisik (*tangibles*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	Kepuasan Pasien				Jumlah	P	OR (95%CI)	
		Puas		Tidak Puas					
		n	%	n	%				
1	Baik	119	82.1	12	8.3	131	90.3	0,0	59.500(11.88
2	Kurang Baik	2	1.4	12	23.4	14	9.7	00	9-297.774)
Total		121	83.4	24	16.6	145	100		

Hasil menunjukkan sebagian besar bukti fisik baik (*tangibles*) dan responden puas sebanyak 82.1%. Hasil uji statistic menunjukkan ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α

sama dengan 0,05 dengan nilai OR 59.500(1.889-297.774) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) yang baik memiliki peluang 59 kali dibandingkan bukti fisik (*tangibles*) yang kurang baik.

Tabel 9. Hubungan Kehandalan (*reliability*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Kepuasan Pasien				Jumlah	P	OR (95%CI)	
		Puas		Tidak Puas					
		n	%	n	%				
1	Baik	117	80.7	6	4.1	123	84.8	0,0	87.750(22.54
2	Kurang Baik	4	2.8	18	12.4	22	15.2	00	5-341.546)
Total		121	83.4	24	16.6	145	100		

Hasil menunjukkan sebagian besar kehandalan (*reliability*) baik dan responden puas sebanyak 80.7%. Hasil uji statistic menunjukkan ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien dalam

pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 87.750 (22.545-341.546) menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) yang baik

memiliki peluang 87 kali dibandingkan kehandalan (*reliability*) yang tidak baik.

Tabel 10. Hubungan Ketanggapan (*responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kepuasan Pasien				Jumlah		P	OR (95%CI)
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Baik	118	81.4	7	4.8	125	86.2	0,00	95.524(22.521-405.165)
2	Kurang Baik	3	2.1	17	11.7	20	13.8	0	
Total		121	83.4	24	16.6	145	100		

Hasil menunjukkan sebagian besar ketanggapan (*responsiveness*) baik dan responden puas sebanyak 81.4%. Hasil uji statistic menunjukkan ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05

dengan nilai OR 95.524 (22.521-405.165) menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) yang baik memiliki peluang 95 kali dibandingkan ketanggapan (*responsiveness*) yang tidak baik.

Tabel 11. Hubungan Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Jaminan (<i>assurance</i>),	Kepuasan Pasien				Jumlah		P	OR (95%CI)
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Baik	118	81.4	9	6.2	127	87.6	0,0	65.556
2	Kurang Baik	3	2.1	15	10.3	18	12.4	00	(15.960-269.262)
Total		121	83.4	24	16.6	145	100		

Hasil menunjukkan sebagian besar jaminan (*assurance*) baik dan responden puas sebanyak 81.4%. Hasil uji statistic menunjukkan ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α

sama dengan 0,05 dengan nilai OR 65.556 (15.960-269.262) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) yang baik memiliki peluang 65 kali dibandingkan jaminan (*assurance*) yang tidak baik.

Tabel 12. Hubungan Empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

No	Empati (<i>emphaty</i>)	Kepuasan Pasien				Jumlah		P	OR (95%CI)
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Baik	118	81.4	7	4.8	125	86.2	0,000	95.524
2	Kurang Baik	3	2.1	17	11.7	20	13.6		(22.521-405.165)
Total		121	83.4	24	16.6	145	100		

Hasil menunjukkan sebagian besar empati (*emphaty*) baik dan responden puas sebanyak 81.4%. Hasil uji statistic menunjukkan ada hubungan empati dengan

kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 95.524 (22.521-405.165) menyatakan bahwa

empati (*emphaty*) yang baik memiliki peluang 95 kali dibandingkan empati (*emphaty*) yang tidak baik.

Analisis Multivariat

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan secara bersamaan dilakukan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistic ganda (*multiple logistic regression*) melalui beberapa langkah yaitu ; Melakukan pemilihan variabel yang potensial dimasukkan dalam model variabel yang dipilih sebagai kandidat atau yang dianggap signifikan, Dalam pemodelan ini variabel kandidat yang memiliki *p-value* < 0,25 pada uji bivariat (uji *chi square*) dimasukkan secara bersama-sama dalam uji multivariat. Dari hasil uji bivariat, variabel yang dijadikan kandidat model pada uji regresi logistik ganda adalah 5 variabel yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Penggunaan kemaknaan statistik 0,25 dalam uji regresi logistik berganda untuk memungkinkan variable-variabel yang secara terselubung sesungguhnya penting secara substansi dimasukkan ke dalam model multivariat. Variabel yang masuk seleksi kandidat model dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Logistik Berganda Berdasarkan Analisis Bivariat

Variabel	P value	Keterangan
Bukti Fisik	0,000	Kandidat
Kehandalan	0,000	Kandidat
Ketanggapan	0,000	Kandidat
Jaminan	0,000	Kandidat
Empati	0,000	Kandidat

Selanjutnya dilakukan pengujian secara bersamaan dengan metode *enter* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan. Dalam pemodelan

ini semua variabel kandidat dimasukkan secara bersama-sama kemudian variabel yang memiliki *p-value* > 0,25 akan dikeluarkan secara bertahap (*backward selection*).

Tabel 14. Hasil Uji Regresi Logistik Tahap Pertama dan kedua Variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati

Variabel	B	P value	Exp (B)	95 % CI
Bukti Fisik	4.41	0.008	82.25	3.103-218.0442
Kehandalan	5.12	0.000	168.2	12.352-229.1368
Ketanggapan	3.01	0.079	20.41	0.706-590.556
Jaminan	4.35	0.008	77.84	3.070-197.348
Empati	-	0.997	0.991	0.020-49.775
Constant	-	0.000	0.000	
	21.998			
Bukti Fisik	4.40	0.008	82.16	3.208-210.4923
Kehandalan	5.12	0.000	168.0	12.995-217.2970
Ketanggapan	3.01	0.044	20.33	1.088-380.291
Jaminan	4.35	0.002	77.54	5.064-118.7361
Constant	-	0.000	0.000	
	21.996			

Setelah dilakukan uji regresi logistik berganda tahap pertama maka variabel yang signifikan *p-value* < 0,05 yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan yang akan di lakukan uji kembali.

Hasil analisis variabel dengan uji regresi logistik (*logistic regression*) diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan menggunakan uji statistik *linear logistic* didapatkan bahwa variabel independen yang memiliki nilai signifikansi < 0,05 adalah bukti fisik dengan nilai 0,008, kehandalan dengan nilai signifikansi 0,000, ketanggapan dengan nilai signifikansi 0,044

dan jaminan dengan nilai signifikansi 0.002. Variabel independen yang memiliki nilai signifikansi $<0,05$, selanjutnya dimasukkan ke nilai persamaan.

Oleh karena nilai Probabilitas atau *Predicted* adalah 97 % variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan yang baik berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan.

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

Hasil menunjukkan sebagian besar bukti fisik baik dan responden puas sebanyak 82.1%. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 59.500(1.889-297.774) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) yang baik 59 kali berpeluang puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fhitri (2021), kepuasan pasien dengan pelayanan *intranatal care* di Puskesmas Siatas Barita Tapanuli Utara tahun 2021. Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien dengan pelayanan *intranatal care*. Berdasarkan kuesioner penelitian di Puskesmas Siatas Barita tahun 2012 menunjukkan bahwa responden yang dinilai dari keseluruhan aspek kepuasan mengatakan puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Siatas Barita sebanyak 95% sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 5%.

Menurut Kotler (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dengan kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya atau dengan ekspektasi mereka. Sedangkan kepuasan pasien adalah suatu tingkat

perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Bukti fisik (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi harapan mereka seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman.

Hasil dari penelitian ini sebagian besar bukti fisik pada pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Martubung Baik. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi fasilitas kesehatan di awali dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan bidan yang dimiliki oleh puskesmas maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan begitu pula sebaliknya, apabila kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat tidak baik maka mutu pelayanan kebidanan yang diberikan akan buruk. Menurut Jusriani dkk (2018) pada penelitian yang berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe menunjukkan bukti fisik mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2020 dengan hasil uji keceratan sebesar 0,024.

Menurut asumsi peneliti bahwa bukti fisik (*tangibles*) seperti gedung puskesmas tempat parkir, dan toilet, peralatan yang digunakan di Puskesmas Martubung sangat bagus, petugas KIA (Bidan) berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian sangat dalam menjalankan tugasnya hal ini membuat responden merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dengan adanya gedung yang bagus, ruang parkir yang aman, petugas KIA yang rapi dan peralatan yang lengkap membuat responden lebih nyaman, karena sebagian kepuasan pasien dinilai dari alat yang digunakan seperti Doppler yang digunakan pada saat memeriksa ibu hamil sehingga ibu hamil juga mendengar detak jantung janinnya sehingga hal ini membuat pasien merasa bahagia dan menimbulkan kepuasan, selain itu dengan rapinya petugas kesehatan dan bersih ini juga membuat pasien yang mendapatkan pelayanan oleh petugas kesehatan tersebut merasa nyaman pada saat diberikan pelayanan, dan tak lupa pula oleh parkir dna gedung yang bagus salah satu membuat kenyamanan pasien sehingga pasien tidak sulit dalam berkunjung kepuskesmas. Hasil ini menunjukkan bukti fisik dalam kepuasan pasien mempunyai hubungan besar dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. ruang tunggu pasien yang terbatas membuat kondisi ruang tunggu sangat sesak dan padat. Hal ini membuat beberapa pasien harus menunggu dengan berdiri.

Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

Hasil menunjukkan sebagian besar ketanggapan (*responsiveness*) baik dan responden puas sebanyak 81.4%. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 95.524 (22.521-405.165) menyatakan bahwa ketanggapan yang baik 95 kali berpeluang puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ade (2016), dengan judul kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rawat inap berdasarkan metode *servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon. Berdasarkan analisis *servqual*, hasil

menunjukkan bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Cilegon tahun 2019 sudah sangat memuaskan (100,68%). Pada bukti fisik sebesar 101,37%; kehandalan sebesar 100,08%; daya tanggap sebesar 100,36%, jaminan sebesar 100,47%, dan pada empati sebesar 100,72%. Hasil analisis kartesius, ditemukan 3 faktor yang menjadi prioritas dan 9 faktor yang harus dipertahankan oleh RSUD Cilegon.

Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi sikap tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang diperlukan dan dapat menangani dengan cepat serta tepat. Kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap ini ialah suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan kepada pasien (Ampu, 2020).

Hal ini sesuai dengan teori Laksana (2018) yang menyebutkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat. Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Pasien yang berperan sebagai pelanggan dalam hal ini tentu akan menuntut pelayanan kesehatan yang cepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga akan terpenuhinya harapan yang mengakibatkan perasaan puas dengan pelayanan kesehatan tersebut. Semakin tidak baik persepsi responden dengan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan kebidanan, maka responden semakin tidak puas dengan layanan kebidanan. Sejalan dengan hasil penelitian Suryadi (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi ibu hamil tentang layanan ANC pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa ketanggapan (*responsiveness*) bidan dalam merespon pasien dalam memberikan asuhan kebidanan yang baik membuat responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan, hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan ketanggapan tenaga kesehatan dalam merespon pasien. Ketanggapan (*responsiveness*) tenaga kesehatan dalam pelayanan kebidanan pada pasien KIA seperti pelayanan dimulai dengan tepat waktu, petugas KIA memberikan tanggapan yang baik, dan cepat dengan keluhan pasien, prosedur penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti, petugas KIA selalu ada sesuai jadwal, dengan hal ini yang dilakukan tenaga kesehatan pasien akan merasa diperhatikan dan diberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien sehingga dengan tepat waktunya tenaga kesehatan memberikan pelayanan dan tanggapan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan hal ini membuat pasien akan merasakan kebutuhan yang pasien butuhkan sudah terpenuhi dengan adanya pelayanan yang maksimal yang diberikan tenaga kesehatan.

Hasil ini memiliki makna ada hubungan yang sangat signifikan antara persepsi mutu ketanggapan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien. Semakin tidak baik persepsi responden dengan mutu ketanggapan pelayanan kebidanan, maka responden semakin tidak puas dengan layanan kebidanan seperti pelayanan dimulai dengan tepat waktu, petugas KIA memberikan tanggapan yang baik, cepat dengan keluhan pasien, prosedur penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti, petugas KIA selalu ada sesuai jadwal. Jika ditinjau dari hasil penelitian bahwa tenaga kesehatan atau bidan sudah memberikan pelayanan dengan benar dan baik, seperti kemampuan bidan dalam memberikan asuhan kebidanan kepada pasien.

Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022

Hasil menunjukkan sebagian besar jaminan (*assurance*) baik dan responden puas sebanyak 81.4%. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan ($p = 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 65.556 (15.960-269.262) menyatakan bahwa jaminan yang baik 65 kali berpeluang puas.

Hasanah, 2020 dengan judul hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan. Hasil penelitian diperoleh ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dari segi daya tanggap (p value = 0,039), empati (p value = 0,014), bukti fisik (p value = 0,025), jaminan (p value = 0,018), keandalan (p value = 0,003) dan uji multivariat menggunakan uji *binay logistic* menunjukkan ada hubungan empati ($or = 6,087$), jaminan ($or = 5,839$) dengan tingkat kepuasan ibu postpartum di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019. Kesimpulan yang didapatkan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dari segi empati dengan tingkat kepuasan ibu nifas.

Jaminan (*assurance*) akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien sehingga pasien tidak akan ragu untuk terus memeriksakan kondisinya di fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien ini akan timbul karena pasien percaya dan yakin bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan petugas terutama petugas kesehatan dalam hal pengetahuan dengan pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi

dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien dengan perusahaan/instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Sari, 2020).

(Nurpratama, 2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) adalah tindakan petugas dengan pasien yang bersifat jaminan dan bertujuan memberikan *image* dengan pasien bahwa pasien akan lebih baik apabila menggunakan jasa yang ditawarkan. Engkus (2019) meneliti Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi Hasil menunjukkan bahwa cepat tanggap, kehandalan, bukti fisik, jaminan berhubungan positif signifikan.

Hal ini sesuai dengan teori Maslow dalam Dewi (2020) yang menyebutkan bahwa salah satu kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan ini biasanya terpenuhi pada orang-orang yang sehat dan normal. Seseorang yang tidak aman akan memiliki kebutuhan dengan keteraturan dan stabilitas yang sangat berlebihan dan menghindari hal-hal yang bersifat asing dan yang tidak diharapkannya. Begitupun dengan pasien yang sedang dalam kondisi kurang sehat berarti sedang berada dalam sebuah ancaman, maka mereka akan menuntut pelayanan kesehatan yang memberikan jaminan akan kondisinya seperti pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kesopanan dan keramahan, keamanan prosedur, pelayanan yang dapat dipercaya, serta kenyamanan. Sejalan dengan hal tersebut, Hermanto (2019) menyebutkan bahwa semakin tidak baik persepsi responden dengan dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan kebidanan, maka responden semakin tidak puas dengan layanan kebidanan tersebut.

Penelitian sebelumnya juga memperoleh hasil yang sama dengan penelitian oleh Imran dkk (2021) dengan hasil pengujian menyatakan kualitas

pelayanan pada dimensi assurance berhubungan positif dengan kepuasan pasien Puskesmas Banja Loweh di Kabupaten Lima Puluh Kota. Apabila semakin baik assurance yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Jaminan salah satu faktor penentu dari kenyamanan dan keamanan pasien selama berada di perawatan puskesmas (Imran et al., 2021).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien menilai baik dengan mutu pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan Puskesmas Martubung, terlihat dari pelayanan bidan yang memberikan pelayanan dengan benar, berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan, pasien dilayani dengan baik. Sehingga pasien merasa aman dan terjamin atas pelayanan yang diberikan dan hal ini akan berdampak dengan kepuasan yang dirasakan pasien setelah melakukan pengobatan di Puskesmas Martubung. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pasien dan persepsi masyarakat dengan pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan petugas dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan instansi pemberi pelayanan jasa, ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan petugas pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas yang diterima atau dirasakan juga sesuai dengan harapan pasien, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya kompetensi petugas, Puskesmas Martubung memberikan jaminan (*assurance*) apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas KIA,

Petugas KIA (bidan) puskesmas mengerti kebutuhan pasien sehingga memberikan rasa percaya, Petugas KIA (bidan) puskesmas memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan dengan Bahasa yang mudah dipahami dan dengan sopan, Petugas KIA (bidan) puskesmas memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan yang akan diberikan, apabila dilakukan oleh petugas sesuai prosedur, mengedepankan konsistensi dalam pelayanan, menjalin komunikasi dengan baik antara petugas dan pasien, serta menjaga komitmen akan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Lina Ratnawati (2019), ada hubungan antara persepsi empati dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.

KESIMPULAN

Ada hubungan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung tahun 2022. Faktor yang paling dominan yaitu kehandalan dengan nilai p value 0.000, Exp(B) 168.039, berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kepala Puskesmas Martubung yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan terimakasih kepada perawat yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

adelia, Putri Zahrah, And Harlina Nurtjahjanti. (2017). "Hubungan

Antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik Dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Kesehatan Di Rsup Dr Kariadi Semarang." *Empati* 5(2):312–16.

Ariga, Reni Asmara. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Deepublish.

Ayuningtiyas, Kutri Riski, And Tri Nataliswati Mustayah. (2015). "Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit." *Jurnal Pendidikan Kesehatan* 4(2):83–90.

Cahyani, Nanda Yuni. (2019). "Hubungan Service Quality Dengan Kepuasan Pasien Pada Upt Puskesmas Panceng."

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Di Rumah Sakit*.

Dompas, Robin. (2019). "(Haki) Buku Saku Bidan Ilmu Kesehatan Anak."

Elba, Fardilla, And Gita Noor Syifa. 2020. "Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Pemeriksaan Kehamilan Di Puskesmas Jatinangor." *Jurnal Sehat Masada* 14(2):98–106.

Emilia, Ilma Nurpahmi. (2016). "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas Bulan Juni Tahun 2015." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 8:2.

Esfandiari, Reza. (2017). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Makanan (Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya)." *Jurnal Tata Boga* 6(2).

Esthi, Franata Suriana, Eko Mindarsih, And Murni Murni. (2017). "Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Kebidanan

- Rsud Wonosari.” *Jurnal Kesehatan Ibu Dan Anak* 11(2):102–9.
- Firdaus, Nurmaliatul, Aditiawarman Aditiawarman, And Dwi Izzati Budiono. (2021). “Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil.” *Indonesian Midwifery And Health Sciences Journal* 5(1):62–72.
- Ginting, Etika Iskandar, Sudiro Sudiro, And Tengku Moriza. (2021). “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poly Obgyn Rsud. Dr. Rm. Djoelham Kota Binjai Tahun 2019.” *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)* 5(1):21–31.
- Handayany, Gemy Nastity. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Hatini, Erina Eka. (2019). *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Wineka Media.
- Hidayat Azis, A. (2017). “Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data.” *Jakarta: Salemba Medika*.
- Idris, Haerawati. 2021. “Buku Mutu Pelayanan Kesehatan.”
- Kemendes, R. I. (2016). “Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015.” *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kemendes, R. I. (2016). “Buku Kesehatan Ibu Dan Anak.” *Kemendrian Kesehatan Ri Dan Jica. Jakarta*.
- Kemendes Ri. (2017). “Buku Panduan Germas (Gerakan Masyarakat Hidup Sehat).” *Warta Kesmas* 1(Kesehatan Masyarakat):27.
- Kemendes Ri. (2018). “Ayo Hidup Sehat!” *Warta Kesmas*.
- Kemendes Ri. (2020). “Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian.” 2019.
- Mali, Alberth M.Bau. (2021). “Motivasi Dan Kepuasan Ibu Hamil Dengan Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Atapupu, Belu, Ntt.” *Kupang Journal Of Food And Nutrition Research* 2(2):18–22.
- Mumu, Like J. (2015). “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsup Prof. Dr. Rd Kandou Manado.” *Jikmu* 5(4).
- Muninjaya, A. A.Gde. (2019). “Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.” Egc.
- Murti, Nurani Hari, Bagoes Widjanarko, And M.Zen Rahfiludin. (2018). “Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dengan Kualitas Pelayanan Kelas Ibu Hamil Di Kota Semarang.” *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 6(2):121–31.
- Nurpratama, Meddy. (2019). “Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif Pada Klinik Jantung Hasna Medika Indramayu.” *Jurnal Investasi* 5(2):1–12.
- Panggabean, Hetty. 2020. “Buku Ajar Etika Dan Hukum Kesehatan.”
- Pasinringi, Syahrir A., Fridawaty Rivai, And S. Km. 2022. *Budaya Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Kerja*. Nas Media Pustaka.
- Prawirohardjo, Sarwono. 2016. “Ilmu Kebidanan Sarwono Prawirohardjo.” *Edisi Ke-4. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo*. Doi: 10.1017/Cbo9781107415324.004.
- Purwoastuti, Th Endang, And Elisabeth Siwi Walyani. 2016. “Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan.”
- Putri Kartika Sari, Rininda, And Dian Afriyani Luvi. 2021. “Hubungan Kualitas Pelayanan Anc (Antenatal Care) Dengan Kepuasan Ibu Hamil.”
- Runjati, And Syahniar Umar. 2018. *Kebidanan: Teori Dan Asuhan*. Edited By Runjati And S. Umar. Jakarta: Egc.

- Sinaga, Elvalini Warnelis, Rahmawani Fauza, Wahyuni Wahyuni, Eva Nirwana Hutabarat, Nova Linda Rambe, Debora Lestari Simamora, Ratih Kumala Dewi, Qonita Ulfiana, And Wellina Sebayang. 2020. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Yayasan Kita Menulis.
- Sintesa, Kumpulan Abstrak. 2019. "Buku Kumpulan Abstrak." In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, Dan Sosial Humaniora (Sintesa)*. Vol. 1.
- Unicef, Who, Wbg, Un. 2018. "Child Mortality 2018." 48.
- Utarini, Adi. 2020. *Tak Kenal Maka Tak Sayang: Penelitian Kualitatif Dalam Pelayanan Kesehatan*. Ugm Press.
- Widiastini, Luh Putu. 2018. *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Pada Ibu Bersalin Dan Bayi Baru Lahir*. In Media.
- Wiknjosastro, Hanifa. 2019. "Ilmu Kebidanan."
- Wulandari, Wulandari. (2017). "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun."