



## ANALISA MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI KIA UPTD PUSKESMAS BUMI AGUNG PAGARALAM TAHUN 2024

Tutik Usman<sup>\*1</sup>, Ali Harokan<sup>2</sup>, Chairil Zaman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang Indonesia  
[tutikusmandinkes@gmail.com](mailto:tutikusmandinkes@gmail.com), [aliharokan@yahoo.com](mailto:aliharokan@yahoo.com), [chairilzaman@gmail.com](mailto:chairilzaman@gmail.com)

### Abstrak

Masih jauh dari target pencapaian pelayanan KI-K4 pada ibu hamil di Puskesmas, sehingga terjadinya penurunan pencapaian pada tahun 2022. Tujuan penelitian adalah untuk melihat hubungan mutu pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam tahun 2024. Desain penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam tahun 2023 yang berjumlah 245 pasien dan sampel penelitian berjumlah 75 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 18 Maret-3 Juni 2024. Alat pengumpulan data kuisioner. Analisis data univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan analisis data multivariat dengan uji *regresi logistic*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *reliability* (p value 0,00), *tangible* (p value 0,00), *responsiveness* (p value 0,00), *ansurance* (p value 0,00) dan *emphaty* (p value 0,00) terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam tahun 2024. Kesimpulan ada hubungan *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *ansurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam. Diharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan atau standar prosedur operasional di puskesmas.

**Kata Kunci:** Kinerja, Mutu Pelayanan, Puskesmas

### Abstract

Still far from the target of achieving KI-K4 services for pregnant women at the Health Center, so that there was a decrease in achievement in 2022. The purpose of the study was to see the relationship between the quality of *antenatal care* services and patient satisfaction at the KIA Polyclinic UPTD Bumi Agung Pagaralam Health Center in 2024. This research design was quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study were all pregnant women who received *antenatal care* services at the KIA Polyclinic UPTD Bumi Agung Pagaralam Health Center in 2023, totaling 245 patients and a research sample of 75 people. The sampling method used *purposive sampling*, using the slovin formula. This study was conducted on March 18-June 3, 2024. The data collection tool was a questionnaire. Univariate and bivariate data analysis used the *Chi-Square* test and multivariate data analysis with the logistic regression test. The results of the study showed that there was a relationship between *reliability* (p value 0.00), *tangible* (p value 0.00), *responsiveness* (p value 0.00), *assurance* (p value 0.00) and *empathy* (p value 0.00) on patient satisfaction at the KIA Polyclinic UPTD Bumi Agung Pagaralam Health Center in 2024. The conclusion is that there is a relationship between *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* on patient satisfaction at the KIA Polyclinic UPTD Bumi Agung Pagaralam Health Center. It is expected that the services provided are in accordance with service standards or standard operating procedures at the health center.

**Keywords:** Performance, Service Quality, Health Center

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉Corresponding author :

Address : Jl. I. Syech A Somad No.28, 22 Ilir Kota Palembang

Email : [tutikusmandinkes@gmail.com](mailto:tutikusmandinkes@gmail.com)

Phone : 082181617337

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Hal ini dapat diukur melalui berbagai dimensi kualitas pelayanan kesehatan, seperti yang ditetapkan oleh WHO. Mutu pelayanan kesehatan mencakup kesempurnaan dari tata cara penyelenggaraan kesehatan, yang dapat menimbulkan kepuasan pasien dan diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Rahman, 2009).

*Antenatal care* adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada ibu selama masa kehamilan. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang telah ditetapkan. Setiap ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya maka akan terdeteksi jika ada kelainan pada janin sejak dini dan segera dapat diatasi (Okedo-Alex et al., 2019). Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan profesional kepada ibu hamil dan remaja putri untuk menjamin kondisi kesehatan terbaik bagi ibu dan bayinya selama kehamilan dianggap sebagai pelayanan Antenatal (ANC) (Tola et al., 2021).

Pelayanan antenatal adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan profesional selama kehamilan. Secara global, meskipun 85% perempuan hamil mengakses layanan antenatal dengan tenaga kesehatan terampil setidaknya satu kali, hanya enam dari sepuluh (58%) yang menerima setidaknya empat kali kunjungan antenatal. Kontak teratur dengan dokter, perawat, atau bidan selama kehamilan memungkinkan perempuan menerima layanan penting bagi kesehatan mereka dan masa depan anak-anak mereka, dan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) merekomendasikan minimal empat pemeriksaan antenatal kunjungan. Namun, perkiraan global menunjukkan bahwa hanya sekitar setengah dari seluruh wanita hamil menerima jumlah layanan yang direkomendasikan (Rahmawati, Leny Tamtomo & Murti, 2021).

Menurut Kemenkes RI (2021) menyebutkan bahwa hasil RISKESDAS 2018 di Indonesia ANC K1 96,1%, dan untuk ANC K4 74,1 % (Risksedas Sumatera Selatan, 2020). Berdasarkan data profil Dinkes Kota Pagaralam Tahun 2022 didapatkan jumlah kunjungan K1 di seluruh Puskesmas sebanyak 2.802 (94,79%), dan kunjungan K4 sebanyak 2.635 (89,14%).

Berdasarkan data dari laporan tahunan Tahun 2022 UPTD Puskesmas Bumi Agung, didapatkan data pelayanan K1-K4 terjadi penurunan pada tahun 2022, yang mana berdasarkan data laporan tahunan tahun 2021 didapatkan data pelayanan K1-K4 atau Antenatal Care hanya mencapai angka 286 (68,75%) dari 416 (100%) ibu hamil yang ditargetkan (Laporan Tahunan UPTD Puskesmas Bumi Agung 2021 dan 2022).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pencapaian pelayanan K1-K4 masih jauh dari target

yang sudah ditetapkan. Sehingga perlunya peninjauan mengapa pelayanan tersebut belum mencapai target yang sudah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana hubungan mutu pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam tahun 2024.

## METODE

Desain penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam tahun 2023 yang berjumlah 245 pasien dan sampel penelitian berjumlah 75 orang. Cara pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan menggunakan rumus slovin. Penelitian ini telah di laksanakan pada tanggal 18 Maret-3 Juni 2024. Alat pengumpulan data kuisioner. Analisis data univariat dan bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan analisis data multivariat dengan *uji regresi logistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisa Univariat

Dari hasil analisis univariat diperoleh distribusi frekuensi variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independen (umur, pendidikan, *tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *ansurance*, *empathy*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1.	Tidak puas	40	53,3
2.	Puas	35	46,7
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 75 responden kepuasan pasien tidak puas 40 responden (53,3%), lebih banyak dibandingkan dengan kepuasan pasien puas 35 responden (46,7%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	Tua	-	-
2.	Muda	75	100,0
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa 100% responden berumur muda.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Rendah	68	90,7
2.	Tinggi	7	9,3
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 75 responden pendidikan rendah 68 responden (90,7%) dan pendidikan tinggi 7 responden (9,3%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tangibles Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

No	Tangibles	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	39	52,0
2.	Baik	36	48,0
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 75 responden tangibles kurang baik 39 responden (52,0%) dan tangibles baik 36 responden (48,0%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reliability Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

No	Reliability	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	38	50,7
2.	Baik	37	49,3
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 75 responden reliability kurang baik 38 responden, lebih banyak dibandingkan dengan reliability baik 37 responden (49,3%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Responsiveness Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

No	Responsiveness	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	54	72,0
2.	Baik	21	28,0
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 75 responden responsiveness kurang baik 54 responden lebih banyak dengan responsiveness baik 21 responden (28,0%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Anssurance Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

No	Anssurance	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	39	52,0
2.	Baik	36	48,0
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 75 responden anssurance kurang baik 39 responden (52,0%), lebih banyak dibandingkan dengan anssurance baik 36 responden (48,0%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Emphaty Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

No	Emphaty	Jumlah	Persentase
1.	Kurang baik	41	54,7
2.	Baik	34	45,3
	Jumlah	75	100,0

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan responden *emphaty* kurang baik 41 responden (54,7%) dan *emphaty* baik 34 responden (45,3%).

### Analisa Bivariat

Tabel 9. Hubungan Antara Pendidikan dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Rendah	36	52,9	32	47,1	68	100	1,00
Tinggi	4	57,1	3	42,9	7	100	

Dari tabel 9 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024.

Tabel 10. Hubungan Antara *Tangible* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Tangible	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang baik	34	87,2	5	12,8	39	100	0,00	34,0
Baik	6	16,7	30	83,3	36	100		

Dari tabel 10 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p* Value 0,00, artinya ada hubungan antara *Tangibles* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=34,0 yang artinya responden dengan *tangibles* kurang baik memiliki risiko 34,0 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *tangibles* baik di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram.

Tabel 11. Hubungan Antara *Reliability* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Reliabilit y	Kepuasan Pasien				Jumlah	P value	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%				
Kurang baik	3	97,4	1	2,6	38	100	0,00	419,0
Baik	7	8,1	34	91,9	37	100		

Dari tabel 11 didapat hasil uji statistik dengan nilai *p* Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=419,0 yang artinya responden dengan

*Reliability* kurang baik memiliki risiko 419,0 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Reliability* baik.

Tabel 12. Hubungan Antara *Responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

<i>Responsive-ness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i> <sup>e</sup>	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang baik	3	70,	1	29,	5	10	0,00	22,5
Baik	8	4	6	6	4	0		6
	2	9,5	1	90,	2	10		
			9	5	1	0		

Dari tabel 12 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=22,56, yang artinya responden dengan *Responsiveness* kurang baik memiliki risiko 22,56 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Responsiveness* baik.

Tabel 13. Hubungan Antara *Assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i> <sup>e</sup>	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang baik	3	89,	4	10,	3	10	0,00	54,2
Baik	5	7	3	3	9	0		5
	5	13,	3	86,	3	10		
		9	1	2	6	0		

Dari tabel 13 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=54,25 yang artinya responden dengan *Assurance* kurang baik memiliki risiko 54,25 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Assurance* baik.

Tabel 14 Hubungan Antara *Emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>	OR
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang baik	36	87,8	5	12,2	41	100	0,00	54,00
Baik	4	11,8	30	88,2	34	100		

Dari tabel 14 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam.

Dari hasil analisa juga diperoleh nilai *OR*=54,00 yang artinya responden dengan *Emphaty* kurang baik memiliki risiko 54,00 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Emphaty* baik.

### Analisa Multivariat

Tabel 15. Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat Terhadap Variabel Independen

No	Variabel	<i>p Value</i>
1	Pendidikan	0,83
2	<i>Tangibles</i>	0,00
3	<i>Reliabilitas</i>	0,00
4	<i>Responsiveness</i>	0,00
5	<i>Anssurance</i>	0,00
6	<i>Empathy</i>	0,00

Berdasarkan tabel 15 hasil analisis bivariat diatas lima variabel independen memiliki nilai *p* <0,25 maka dengan demikian lima variabel diatas memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam analisis multivariat.

### Analisis Regresi Logistik Ganda

Tabel 16. Rregresi logistik Berganda

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	Pendidikan	0.181	0.944	1.198
	Tangible	-19.010	0.999	.000
	Reliability	23.953	0.999	2.526E10
	Responsiveness	0.230	0.871	1.258
	Anssurance	3.306	0.087	27.276
	Emphaty	-1.407	0.555	.245
	Constant	-11.266	0.006	0.000
Step 2 <sup>a</sup>	Tangible	-19.037	0.999	0.000
	Reliability	23.965	0.999	2.557E10
	Responsiveness	0.225	0.873	1.253
	Anssurance	3.305	0.087	27.255
	Emphaty	-1.397	0.556	.247
	Constant	-11.057	0.000	0.000
Step 3 <sup>a</sup>	Tangible	-19.106	0.999	0.000
	Reliability	24.183	0.999	3.182E10
	Anssurance	3.471	0.035	32.165
	Emphaty	-1.607	0.418	0.201
	Constant	-10.921	0.000	0.000
Step 4 <sup>a</sup>	Tangible	-19.197	0.999	0.000
	Reliability	23.544	0.999	1.679E10
	Anssurance	2.494	0.034	12.110
	Constant	-10.594	0.000	0.000
Step 5 <sup>a</sup>	Reliability	5.006	0.000	149.253
	Anssurance	2.191	0.045	8.944
	Constant	-11.370	0.000	0.000

Dengan metode *backward*, terdapat kelima langkah untuk sampai pada hasil akhir. Pada langkah lima terdapat faktor dominan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaralam, yaitu *reliability* (*p value* 0,04) (*OR* 8,94). Hasil

analisis regresi logistik ganda reliability didapatkan nilai probabilitas reliability 0,02%, artinya, jika reliability kurang baik, maka kemungkinan kepuasan pasien sebesar adalah 0,02%. Nilai Cox & Snell R Square 6%. Hal ini berarti reliability kurang baik, maka kemungkinan kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024 sebesar 6 %, sedangkan 94% lagi dipengaruhi oleh faktor lain.

## Pembahasan

### Hubungan Antara Pendidikan Dengan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Umur tua dengan kinerja tidak baik 13 responden (76,5%), dan umur muda dengan kinerja tidak baik 17 responden (41,5%). Dari hasil uji statistik diperoleh Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan pendidikan dan fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas banjarbaru selatan, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas (Wulandari et al., 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan (Pamungkas et al., 2022). Pendidikan adalah upaya yang dilakukan dengan sadar oleh keluarga, masyarakat, atau pemerintah melalui pengajaran, pembelajaran, bimbingan, dan pelatihan yang berlangsung sepanjang hidup, baik di sekolah maupun di luar sekolah, untuk mempersiapkan siswa untuk peran mereka di dunia luar (Citriadin, 2019). Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi pendidikan merupakan pembelajaran baik dilakukan di sekolah maupun di luar sekolah

### Hubungan Antara *Tangibles* Dengan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Tangibles* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=34,0$  yang artinya responden dengan *tangibles* kurang baik memiliki risiko 34,0 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *tangibles* baik di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap

kepuasan pasien poliklinik umum di RSU Bethesda Gunung Sitoli, hasil penelitian ada hubungan *Tangible* terhadap kepuasan pasien (Telaumbanua et al., 2024). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr . M . Djamil Padang, hasil penelitian ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021).

*Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil (Bella et al., 2018). *Tangibles* kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dikenal sebagai *tangibles*, atau bukti fisik. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. yang mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll.), peralatan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan (Hasnih et al., 2016).

Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi *tangible* merupakan kemampuan sarana dan prasarana di puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

### Hubungan Antara *Reliability* Dengan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Reliability* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=419,0$  yang artinya responden dengan *Reliability* kurang baik memiliki risiko 419 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Reliability* baik di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik umum di RSU Bethesda Gunung Sitoli, hasil penelitian ada hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pasien (Telaumbanua et al., 2024).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr.M.Djamil Padang, hasil penelitian ada hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021). *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (Bella et al., 2018).

Reliabilitas, atau kehandalan, adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan janjinya. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurat (Hasnih et al., 2016). Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi dalam memberikan pelayanan diperlukan kehandalan serta

pelayanan yang diberikan akurat dan terpercaya.

### **Hubungan antara *responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Responsiveness* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=22,56$  yang artinya responden dengan *responsiveness* kurang baik memiliki risiko 22,56 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *responsiveness* baik di Poli KIA UPTD

Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik umum di RSUD Bethesda Gunung Sitoli, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien (Telaumbanua et al., 2024). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr . M . Djamil Padang, hasil penelitian ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021).

Responsif, ingin membantu pelanggan bertanggung jawab atas kualitas layanan (Bella et al., 2018). Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi *responsiveness* memberikan pelayanan ke pasien harus bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan antara *assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Assurance* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=54,25$  yang artinya responden dengan *Assurance* kurang baik memiliki risiko 54,25 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Assurance* baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik umum di RSUD Bethesda Gunung Sitoli, hasil penelitian ada hubungan *Assurance* terhadap kepuasan pasien (Telaumbanua et al., 2024). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr . M . Djamil Padang, hasil penelitian ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021).

*Assurance* (jaminan dan kepastian) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kemampuan, dan sopan santun adalah beberapa darinya (Hasnih et al., 2016). Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi memberikan pelayanan ke pasien harus ada jaminan dan kepastian dalam memerikan pelayanan seperti waktu pelayanan serta memberikan pelayanan dengan sopansantun.

### **Hubungan antara *emphaty* dengan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  Value 0,00, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *Emphaty* dengan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dari hasil analisa juga diperoleh nilai  $OR=54,00$  yang artinya responden dengan *Emphaty* kurang baik memiliki risiko 54,00 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden dengan *Emphaty* baik di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien poliklinik umum di RSUD Bethesda Gunung Sitoli, hasil penelitian ada hubungan *Emphaty* terhadap kepuasan pasien (Telaumbanua et al., 2024).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr . M . Djamil Padang, hasil penelitian ada hubungan *Emphaty* dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021). Faktor empati memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "surprise", yang tidak diharapkan oleh pelanggan tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa (Sari & Subandi, 2020). Berdasarkan teori dan peneltiain terkait peneliti berasumsi memberikan pelayanan harus dengan standar dan ketentuan pelayanan yang ada.

### **Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan**

Dari hasil akhir analisis multivariat ternyata variabel yang paling dominan terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024 adalah *reliability*. Jika *reliability* kurang baik, maka kemungkinan kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram sebesar adalah 0,02%.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data, kesimpulan penelitian ini adalah ada Faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap kepuasan Pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung Pagaram tahun 2024. Dan faktor Dominan mutu pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien di Poli KIA UPTD Puskesmas Bumi Agung

Pagaralam tahun 2024, yaitu *reliability*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bella, J. N., Ogotan, M., & Londa, V. Y. (2018). Aspek tangible pada pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas pembantu di desa lalumpe kecamatan motoling kabupaten minahasa selatan. *Pelayanan Publik*, 1–23.
- Citriadin, Y. (2019). *Pengantar Pendidikan*. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataram.
- Hasnih, Gunwan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2).
- Kemendes RI. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In *Pusdatin.Kemendes.Go.Id*.
- Okedo-Alex, I. N., Akamike, I. C., Ezeanosike, O. B., & Uneke, C. J. (2019). Determinants of antenatal care utilisation in sub-Saharan Africa: A systematic review. *BMJ Open*, 9(10), 1–14. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-031890>
- Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan ( Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang ). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5.
- Rahmadani, W. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr . M . Djamil Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 103–112.
- Rahman, A. (2009). Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus Pada Bumn Pt. Jamsostek (Persero). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 6(2), 07–07.
- Rahmawati, Leny Tamtomo, D., & Murti, B. (2021). *Contextual Effect of Health Center and Quality Dimensions of Antenatal Service on Patient Satisfaction in Klaten, Central Java*. 06, 184. <https://doi.org/10.26.911/ab.mangement.icph.08.2021.11>
- Riskesdas Kementerian Kesehatan. (2018). Laporan Riskesdas 2018 Nasional.pdf. In *Lembaga Penerbit Balitbangkes*.
- Riskesdas Sumatera Selatan. (2020). Laporan Provinsi Sumatera Selatan. *Lembaga Penerbit Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 19(9), 1–7.
- Sari, M., & Subandi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Diliat dari Aspek Tangible dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 1195–1209.
- Telaumbanua, A. S., Theo, D., & Harahap, J. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 3(1).
- Tola, W., Negash, E., Sileshi, T., & Wakgari, N. (2021). Late initiation of antenatal care and associated factors among pregnant women attending antenatal clinic of Ilu Ababor Zone, southwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS ONE*, 16(1 January), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246230>
- Wulandari, D. A., Anwary, A. Z., & Aquarista, M. F. (2021). Hubungan pendidikan dan fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas banjarbaru selatan. *Repository univesitas islam kalimatan*, 50. [https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8488/1/artikel\\_baru\\_skripsi\\_danik\\_ali\\_wulandari-converted%283%29%281%29.pdf](https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8488/1/artikel_baru_skripsi_danik_ali_wulandari-converted%283%29%281%29.pdf)