

Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

Ginaya Dinda Putri¹, Luvi Dian Afriyani²

^{1,2}Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Univeritas Ngudi Waluyo

Email: ginayadinda13@gmail.com, luviqanaiz@gmail.com

ABSTRAK

Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan, terutama pada pelayanan KIA. Dibutuhkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien KIA. Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA dan adakah Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA. Analisis data menggunakan *Uji Chi Square* dengan tingkat kesalahan $<0,05$. Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Teknik Pengambilan data menggunakan *Accidental Sampling* dengan menggunakan instrumen kuisioner dengan *Google Form*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 50 responden. Sampel pada penelitian ini sebanyak 35 responden. Hasil Analisis Univariat Persepsi Mutu Pelayanan pasien KIA menunjukkan 15 baik (42,9%) dan 20 kurang (57,1%). Dan hasil Kepuasan Pasien pada Pasien KIA menunjukkan baik (57,1%) dan 15 kurang (42,9%). Hasil Analisis Bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien ($p=0,693$). Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan mutu pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat atau warga setempat yang telah mendapatkan apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Bidan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien.

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien KIA

ABSTRACT

Relationship Between Perception Of Service Quality With Kia Patients Satisfaction In Public Health Center Sepaso Kecamatan Bengalon

Various efforts to improve the quality of puskesmas services a priority in the development of the health sector, especially MCH services. Reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of service quality are needed to improve patient satisfaction. Research to find out the Perception of Service Quality with the Satisfaction Level of MCH Patients and is there a correlation between Perceptions of Service Quality and the Satisfaction Level of KIA Patients. Data analysis used the Chi Square Test with an error rate of <0.05 This type of research is quantitative using a cross sectional design. Data collection techniques using accidental sampling using a questionnaire instrument via Whatsapp App Group and Google Form. The population in this study were 50 respondents. The sample in this study were 35 respondents. The results of the Univariate Analysis of Service Quality Perception of KIA patients showed that 15 were good

Hubungan Antara Persepsi... Ginaya Dinda Putri, Luvi Dian Afriyani

Journal of Holistics and Health Sciences

Vol. 3, No. 2 September 2021

(42.9%) and 20 were poor (57.1%). In the Reliability Dimension 20 good (57.1 Satisfaction ($p = 0.693$). The satisfaction felt by patients is the difference in the quality of health services with the expectations of the patient or a group of people or local residents who have got what is expected and needed with the services provided by health workers. Midwives can improve service quality by providing services according to patient needs.

Key Words : Perception, Service Quality, Patient Satisfaction KIA

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang sangat sering digunakan warga maupun masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan keinginan dan memadai untuk kondisi pasien juga mampu memberikan atau memenuhi pelayanan yang baik dan kooperatif. Sebagaimana peran Puskesmas adalah sebagai fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan primer serta pelayanan kesehatan promotif dan juga preventif, mampu menempatkan dan memberikan peranan yang sangat bermanfaat dalam sistem pelayanan kesehatan. ruang lingkup kesehatan. Pemberian layanan kesehatan mengkaitkan layanan kesehatan yang bermutu dengan tersedianya alat yang memadai, Standar Operasional Prosedur, standar pelayanan profesi di setiap melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan yang tepat dan memumpuni, serta hasil dari pelayanan itu sendiri (outcome). Adanya pelayanan yang bermutu dapat memberikan keoptimisan pasien di masa pemulihan dan kesehatan menjadi suatu keuntungan pada fasilitas kesehatan dalam kualitas pelayanan kesehatan di pandangan masyarakat. Maka hal ini telah ditentukan melalui profesi tenaga kesehatan, yang di inginkan serta dibutuhkan oleh pasien atau masyarakat juga mampu dijangkau

oleh pasien, masyarakat atau warga setempat. (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) dari layanan kesehatan dan satu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan serta merupakan tujuan akhir dari pemasaran suatu rumah sakit. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Tjipyono(2011) dalam Noviyanti (2020))

Mutu Pelayanan (Service quality) sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep mutu ini, mutu atau kualitas layanan diyakini memiliki 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible* (Candrianto,2021).

Pelayanan kebidanan merupakan tugas yang menjadi tanggung jawab dari profesi bidan dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan masyarakat

sesuai dengan standar pelayanan kebidanan. Mutu pelayanan kebidanan adalah bentuk pelayanan kebidanan terbaik yang memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan/pasien sesuai dengan standard an kode etik profesi yang telah ditetapkan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas semua proses (Astari RY,2020)

Para petugas kesehatan terutama bidan mendapat kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien pada pemeriksaan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) yang menjadi sorotan tentang bagaimana kunjungan ibu hamil, persalinan, Nifas, Imunisasi, dan KB untuk memeriksakan kondisi dan melakukan kunjungan ulang. Fasilitas kesehatan baik primer maupun rujukan harus betul-betul siap dalam sarana prasarana maupun SDM. Keselamatan bidan dan pasien harus lebih diutamakan dan diperlukan penyesuaian pelayanan agar terhindar dari penularan, dan akses pelayanan mengalami perubahan baik puskesmas maupun fasilitas kesehatan rujukan membatasi pelayanan. Tujuan

penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 14 Desember 2020 sampai dengan 6 Januari 2021 menggunakan desain penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan pendekatan *Accidental Sampling*, Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder, serta melalui kuisioner via *Whats App Group dan Google Form*, dan dengan Teknik Analisa Univariat dan Bivariat. Populasi pada penelitian ini adalah 250 pasien KIA pada bulan Mei sampai dengan September, Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 pasien KIA. Pengolahan data menggunakan teknik statistik, yaitu dengan menggunakan uji chi square

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 Tabel Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	0	0
Perempuan	35	100,0
Umur		
<20	12	34,3
21-35	14	40,0
>35	9	25,7
Pendidikan		
Dasar	9	25,7
Menengah	18	51,4
Tinggi	8	22,9
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 1 bahwa dari 35 responden hanya terdapat 35 jenis kelamin perempuan. Kemudian pada Karakteristik Umur terdapat 12 pasien dengan rentan umur <20 tahun, 14 pasien dengan umur 21-35 tahun, dan 4 pasien dengan rentan

umur >35 tahun. Karakteristik pendidikan terdapat 9 pasien rata-rata lulusan pendidikan Dasar, 18 pasien dengan rata-rata lulusan Pendidikan Menengah, 8 pasien dengan rata-rata lulusan Pendidikan Tinggi

Tabel 2 Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

Persepsi Mutu Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	15	42,9
Kurang	20	57,1
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 35 responden didapatkan hasil penelitian sebagian besar 15 (42,9%) memiliki Persepsi

Mutu Pelayanan baik, dan 20 (57,1%) menyatakan Persepsi Mutu Pelayanan kurang.

Tabel 3 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

Kepuasan Pasien KIA	Jumlah	Persentase (%)
Baik	20	57,1
Kurang	15	42,9
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 35 responden didapatkan hasil penelitian sebagian besar 20 (57,1%) memiliki Tingkat

Kepuasan Pasien KIA baik, dan 15 (42,9%) menyatakan Tingkat Kepuasan Pasien KIA kurang.

Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso

Persepsi Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	8	53,3	7	46,7	15	100,0	<i>p</i> 0,693
Kurang	12	60,0	8	40	20	100,0	
Total	35		35		100		

Berdasarkan tabel 4 didapatkan bahwa responden dengan

Persepsi Mutu Pelayanan baik lebih banyak menyatakan kepuasan yaitu 8

orang (53,3%) dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 7 orang (46,7%). Namun responden dengan Persepsi Mutu Pelayanan kurang lebih banyak juga yang menyatakan puas sebanyak 12 orang (60,0%) dibandingkan yang tidak puas 8 orang (40,0%). Berdasarkan Hasil Uji Chi Square sebesar 0,693 atau $>0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka tidak ada hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon

PEMBAHASAN

Persepsi mutu pelayanan tentang dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung yang diberikan tenaga kesehatan oleh pasien KIA menunjukkan hasil baik (42,9%). Menurut Putri S I dan Yunita A (2021) Pasien/masyarakat akan melihat layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau melakukan kunjungan kembali. Pemberi layanan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik serta melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan sehingga diperlukan hubungan saling percaya antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau masyarakat.

Pada Persepsi Mutu Pelayanan kurang (57,1%) yaitu kurangnya komunikasi serta informasi yang diharapkan oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian Toliaso (2018) yang menyatakan bahwa Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti banyak pasien mengatakan setiap kali mendapatkan pelayanan bidan maupun tenaga kesehatan lainnya selalu memberikan penjelasan mengenai pengobatan yang dilakukan mulai dari hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien, tindakan-tindakan yang dilakukan bidan sesuai dengan keluhan yang dialami oleh pasien.

Dari hasil penelitian didapatkan penilaian pasien menyatakan baik pada Mutu pelayanan dimensi Bukti Fisik lebih banyak dibanding pasien yang menyatakan Mutu pelayanan dimensi Bukti Fisik kurang. Sesuai dengan penelitian Susmaneli H dan Triana A (2014) bahwa responden dengan dimensi mutu bukti langsung buruk beresiko 14 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan program Jampersal di RSUD Kabupaten Rokan Hulu dibandingkan dengan responden yang memiliki dimensi mutu bukti langsung yang baik. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tidak baik persepsi pasien tentang bukti langsung maka responden akan semakin tidak puas terhadap layanan kebidanan yang diberikan. Tanggapan positif sebagian besar pasien merasa nyaman melakukan pemeriksaan dan kunjungan di Puskesmas Sepaso. Perlu upaya peningkatan secara terus menerus agar bukti langsung berupa sarana dan prasarana dapat dirasakan manfaat dan kenyamanannya bagi pasien.

Pasien KIA yang menyatakan Kepuasan baik (57,1%). Masih ada pasien KIA yang menyatakan kurang (42,9%) menyatakan bahwa masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien, memahami keluhan pasien, cara menyampaikan penjelasan yang rinci, keramahan dari petugas kesehatan, serta kenyamanan fasilitas ruangan bagi pasien KIA. Iryadi Roni (2020) dimana hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan bidan yaitu sebanyak 28 responden (65,1%). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden memiliki tingkat kepuasan puas yaitu sebanyak 29 responden (67,4%). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon dengan nilai *p-value* sebesar 0,0001 dimana lebih kecil dari nilai α (0,05). Sejalan dengan penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti langsung dengan tingkat kepuasan, ada hubungan persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan. Sedangkan yang tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah persepsi daya tanggap, persepsi jaminan dan persepsi perhatian.

SIMPULAN

Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa pada Persepsi Mutu pelayanan 15 baik (42,9%) dan 20 kurang (57,1%). Gambaran Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon dapat disimpulkan dari

hasil penelitian bawa pada gambaran Kepuasan Pasien baik (57,1%) dan 15 kurang (42,9%). Tidak Ada Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon didapatkan hasil penelitian dengan *Uji Chi Square* dengan tingkat kesalahan 0,05. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa Tidak ada hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien ($p=0,693$).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon dan kepada Universitas Ngudi Waluyo.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari Ruri Yuni.(2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish:Yogyakarta
- Astuti, Dwi (2017). Persepsi Pasien tentang mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA Journal O Public Health Research and Development*.Vol 1 (3).
- Candrianto (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara Abadi: Malang
- Iryadi Roni (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Kia di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Cahaya Mandalika*. Vol 1 (3). Hal 60-65

- Muninjaya Gde A.A.(2011).
*Manajemen Mutu Pelayanan
Kesehatan*.EGC:Jakarta
- Noviyanti (2020).*Faktor Pelayanan
Yang Profesional Terhadp
Kepuasan Pasien*.Qiara
Medika:Jawa Timur
- Putri SI dan Yunita A (2021). *Buku
Saku Mutu Layanan
Kebidanan*. Graf Literasi
- Susmaneli H dan Triana A.(2014).
Dimensi Mutu Pelayanan
Kebidanan terhadap
Kepuasan PAsien Program
Jampersal. *Jurnal Kesmas*.
Vol 8(8).Hal 418- 422
- Toliaso (2018). Hubungan Mutu
Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien di
Puskesmas Bahu Kota
Manado. *Jurnal KESMAS*.Vol
7 (4).