

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH PUSKESMAS CIKARANG TAHUN 2023

Erin Pramesti Kurniady¹, Ice Marini²

^{1,2}Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Universitas Medika Suherman
e-mail: erinpramesti30@gmail.com

Received: 12 February 2024; Revised: 14 February 2024; Accepted: 20 February 2024

Abstract

There is patient dissatisfaction with antenatal services at the Cikarang Health Center. And the maternal mortality rate in Bekasi Regency has increased, namely 33 cases of maternal death and the highest maternal mortality rate was at the Cikarang Health Center out of 44 health centers in Bekasi Regency. This study aims to determine the relationship between the quality of antenatal care and patient satisfaction at the Cikarang Health Center. The type of research conducted is quantitative research with a cross-sectional approach. Accidental sampling technique is used for sample selection in this study. Data analysis was carried out using univariate and bivariate analysis using the chi square test. Based on the research results, it was found that for patient satisfaction in antenatal care at the Cikarang Health Center, more than half (52.1%) of the respondents were dissatisfied, while (47.9%) of the respondents were satisfied. It was found that there was a relationship between tangibles ($p=0.004$), reliability ($p=0.015$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$), empathy ($p=0.012$) and patient satisfaction. The conclusion, there is a relationship between tangibles of reliability, responsiveness, assurance, empathy and antenatal patient satisfaction at the Cikarang Health Center

Keywords: tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy

Abstrak

Terdapat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang. Dan angka kematian ibu di Kabupaten Bekasi mengalami peningkatan sebanyak 33 kasus kematian ibu dan angka kematian ibu tertinggi terdapat di Puskesmas Cikarang dari 44 puskesmas yang ada di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan antenatal dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pada penelitian ini menggunakan pengambilan sampel teknik accidental sampling. Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji chi square. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa untuk kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang lebih dari separuh (52,1%) responden merasa tidak puas, sedangkan (47,9%) responden merasa puas. Didapatkan ada hubungan antara bukti fisik ($p=0,004$), keandalan ($p=0,015$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$), empati ($p=0,012$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan ada hubungan antara bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien antenatal di Puskesmas Cikarang.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati

A. PENDAHULUAN

Perawatan antenatal (ANC) merupakan sebagai perawatan yang diberikan oleh professional perawatan kesehatan yang terampil kepada ibu hamil dan remaja putri untuk memastikan kondisi kesehatan terbaik bagi ibu dan bayi selama kehamilan. Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dicapai melalui pelayanan antenatal sekurang-kurangnya enam kali sesi pemeriksaan kehamilan selama kehamilan (WHO, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat pelayanan kesehatan bagi individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta memenuhi hak dan kewajiban pasien (PMK RI NOMOR 30, 2022).

Angka kematian ibu adalah wanita yang meninggal selama kehamilan dan persalinan atau dalam 42 hari setelah berakhirnya kehamilan dengan sebab kehamilan atau penanganannya selama kehamilan (WHO, 2017). Menurut Sustainable Development Goals (SDGs) salah satu target global Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Tingginya angka kematian ibu di beberapa wilayah di dunia mencerminkan ketidaksetaraan dalam akses ke layanan kesehatan yang berkualitas dan menyoroti kesenjangan antara kaya dan miskin (WHO, 2019).

Puskesmas Cikarang diketahui bahwa dari hasil 168 reviews ada beberapa reviews yang menilai pelayanan yang kurang baik dan masih ada nya pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan antenatal yaitu tentang petugas kesehatan yang kurang ramah. (Setianingsih et al., 2019)

Pada data Kementerian Kesehatan menunjukkan terdapat angka kematian ibu tahun 2021 yaitu 6.856 kasus, meningkat dari sebelumnya tahun 2019 terdapat

4.197 kasus (Kementrian Kesehatan, 2021).

Angka kematian ibu di Jawa Barat pada tahun 2020 sebesar 85,77 per 100.000 kelahiran hidup melebihi target 85/100.000 KH. Pada laporan dari kota/kabupaten tahun 2020 kematian ibu sejumlah 745 yaitu menunjukkan kenaikan dibandingkan 2019 yaitu sejumlah 684. Peningkatan ini sebanyak 61 kasus. Pencapaian rasio kematian ibu pada tahun 2020 adalah 99,10% dari target 2020, turun 10,73% dari pencapaian target 2019 dari 109,83% (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, 2021).

Angka kematian ibu pada 44 Puskesmas di Kabupaten Bekasi. Pada 2020 berada di 29 kematian, dan meningkat 33 kematian pada 2021. Menurut Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi Tahun 2021 terdapat jumlah kematian ibu sebagai indikator kesejahteraan ibu, mengalami kenaikan sebanyak 4 orang. Tahun 2021 Jumlah yang dilaporkan 33 ibu sedangkan tahun 2020 lalu sebanyak 29 kematian. Puskesmas wilayah Kabupaten Bekasi yang tertinggi kasus angka kematian ibu dari 44 puskesmas yaitu Puskesmas Cikarang dengan jumlah kematian 8 kasus kematian ibu Berdasarkan data tersebut Puskesmas Cikarang merupakan puskesmas dengan jumlah angka kematian ibu paling tertinggi di wilayah Puskesmas Kabupaten Bekasi (Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi, 2021).

Berdasarkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan antenatal dengan kepuasan pasien di Wilayah Puskesmas Cikarang tahun 2023?

B. METODE

Desain penelitian ini menggunakan cross sectional di Puskesmas Cikarang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 96 responden menggunakan teknik accidental sampling. Sampel dalam

penelitian ini adalah pasien antenatal atau ibu hamil yang secara kebetulan bertemu oleh peneliti pada saat kunjungan antenatal care dengan menggunakan lembar kusioner.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Antenatal di Puskesmas Cikarang

Variabel	n	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	50	52,1
Puas	46	47,9
Tangibles		
Kurang Baik	49	51,0
Baik	47	49,0
Reability		
Kurang Baik	49	51,0
Baik	47	49,0
Responsive		
Kurang Baik	51	53,1
Baik	41	46,9
Assurance		
Kurang Baik	67	69,8
Baik	29	30,2
Emphaty		
Kurang Baik	43	44,8
Baik	53	55,2

Tabel 1 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di dapatkan bahwa, lebih dari separuh responden (52.1%) merasa tidak puas, sedangkan (47,9%) responden merasa puas. Untuk bukti fisik (*tangibles*) didapatkan lebih dari separuh responden (51.0%) menilai kurang baik, sedangkan (49.0%) responden menilai baik. Selain variabel bukti fisik (*tangibles*), juga di dapatkan variabel kehandalan (*reability*) lebih dari separuh responden (55.2%) menilai kurang baik, sedangkan (44,8%) responden menilai baik. Adapun variabel daya tanggap (*responsive*) di dapatkan lebih dari separuh responden (53.1%) menilai kurang baik, sedangkan (46.9%) responden menilai baik. Selanjutnya di dapatkan variabel jaminan (*assurance*)

bahwa lebih dari separuh responden (69.8%) menilai kurang baik, sedangkan (30.2%) responden menilai baik. Kemudian di susul dengan variabel empati (*emphaty*) di dapatkan hampir separuh responden (44.8%) responden menilai kurang baik, sedangkan (55.2%) responden menilai baik untuk empati (*emphaty*).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Antenatal

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Tangibles							
Kurang Baik	33	34,4%	16	16,7%	49	51,0%	0,004
Baik	17	17,7%	30	31,3%	47	49,0%	
Reability							
Kurang Baik	34	35,4%	19	19,8%	53	55,2%	0,015
Baik	16	16,7%	27	28,1%	43	44,8%	
Responsive							
Kurang Baik	42	43,8%	9	9,4%	51	53,1%	0,000
Baik	8	8,3%	37	38,5%	45	46,9%	
Assurance							
Kurang Baik	45	46,9%	22	22,9%	67	69,8%	0,000
Baik	5	5,2%	24	25,0%	29	30,2%	
Emphaty							
Kurang Baik	29	30,2%	14	14,6%	43	44,8%	0,012
Baik	21	21,9%	32	33,3%	53	55,2%	

Tabel 2 menunjukkan analisis statistik bivariat hubungan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal. Di dapatkan bahwa kurang dari separuh responden (34,4%) menilai bukti fisik (*tangibles*) yang ada masih kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan antenatal, Sedangkan (17,7%) responden menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) sudah baik dan pasien merasa tidak puas pada pelayanan antenatal. Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value $0,004 < 0,05$. Hal tersebut bermakna H_a di terima bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas

Cikarang. Berdasarkan Odds Ratio bukti fisik (*tangibles*) baik berpontensi 3,64 kali lebih puas.

Pada hubungan kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal. Di dapatkan bahwa kurang dari separuh responden (35,4%) menilai kehandalan (*reability*) yang ada masih kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan antenatal, Sedangkan (16,7%) responden menyatakan bahwa kehandalan (*reability*) sudah baik dan pasien merasa tidak puas pada pelayanan antenatal. Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value $0,015 < 0,05$. Hal tersebut bermakna H_a di terima bahwa ada hufungan antara kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang. Berdasarkan Odds Ratio kehandalan (*reability*) baik berpontensi 3,02 kali lebih puas.

Pada hubungan daya tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal. Di dapatkan bahwa hampir separuh responden (43,8%) menilai daya tanggap (*responsive*) yang ada masih kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan antenatal, Sedangkan (8,3%) responden menyatakan bahwa daya tanggap (*responsive*) sudah baik dan pasien merasa tidak puas pada pelayanan antenatal. Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value $0,000 < 0,05$. Hal tersebut bermakna H_a di terima bahwa ada hufungan antara daya tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang. Berdasarkan Odds Ratio daya tanggap (*responsive*) baik berpontensi 21,58 kali lebih puas.

Pada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal. Di dapatkan bahwa hampir separuh responden (46,9%) menilai jaminan (*assurance*) yang ada masih kurang baik dan tidak puas

terhadap pelayanan antenatal, Sedangkan (5,2%) responden menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) sudah baik dan pasien merasa tidak puas pada pelayanan antenatal. Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value $0,00 < 0,05$. Hal tersebut bermakna H_a di terima bahwa ada hufungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang. Berdasarkan Odds Ratio jaminan (*assurance*) baik berpontensi 9,81 kali lebih puas.

Pada hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal. Di dapatkan bahwa sebagian kecil responden (30,2%) menilai empati (*emphaty*) yang ada masih kurang baik dan tidak puas terhadap pelayanan antenatal, Sedangkan (21,9%) responden menyatakan bahwa empati (*emphaty*) sudah baik dan pasien merasa tidak puas pada pelayanan antenatal. Dari hasil analisis uji statistik chi square diperoleh nilai p value $0,012 < 0,05$. Hal tersebut bermakna H_a di terima bahwa ada hufungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang. Berdasarkan Odds Ratio empati (*emphaty*) baik berpontensi 3,15 kali lebih puas.

PEMBAHASAN

Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Antenatal Di Wilayah Puskesmas Cikarang Berdasarkan hasil Kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian diketahui sebanyak lebih dari separuh responden (52.1%) dari 96 responden (100%) pasien tidak puas dan 46 responden (47,9%) lainnya puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang merasa tidak puas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Cikarang di dibandingkan dengan responden yang merasa puas pelayanan antenatal yang diberikan di Puskesmas Cikarang. Dari kuesioner yang di isi oleh responden menyatakan bahwa responden

merasa kurang nyaman terhadap sikap bidan yang kurang ramah dan waktu tunggu yang lama di Puskesmas Cikarang. Menurut Anjar Astuti (2021) Kualitas pelayanan kesehatan merupakan derajat kelengkapan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan pelayanan, dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di masyarakat secara tepat, efektif dan efisien, aman dan memuaskan secara etika, legal sosial, norma, budaya. dengan mempertimbangkan batasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Kusumastuti et al., 2014 diketahui 86,3% responden menyatakan kurang puas. Hal ini disebabkan karena masyarakat menilai Puskesmas tersedianya peralatan perlengkapan medis namun tidak diimbangi dengan berfungsinya peralatan tersebut.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Muninjaya, 2010) bukti Fisik (*tangibles*) adalah kualitas layanan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas dan peralatan fisik yang sesuai. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Triana Indrayani, Ria Pusvita Sari (2020) yang memperoleh hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,01 atau p value $< \alpha$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat peneliti, dalam pelayanan antenatal yang berorientasi sarana termasuk penampilan fisik, peralatan, media komunikasi dan personal, kelengkapan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat diketahui ada hubungan antara kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien. Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Muninjaya, 2010) kehandalan (*reability*) adalah mampu memberikan pelayanan kesehatan secara tepat waktu dan akurat. Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian dengan penelitian Kusumastuti et al., (2014) yang memperoleh hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,00 atau p value $< \alpha$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara keandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat peneliti, petugas kesehatan harus sigap dan handal dalam melayani pasien dari pasien datang sampai melakukan pemeriksaan kehamilannya di Puskesmas.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Muninjaya, 2010) daya tanggap (*Responsiveness*) adalah dalam dimensi ini terkandung kemampuan petugas kesehatan untuk membantu klien dan kemauan untuk melayani sesuai dengan praktik dan memenuhi harapan klien. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Kusumastuti et al., (2014) yang memperoleh hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,00 atau p value $< \alpha$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat peneliti, *responsiveness* adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. Bidan melakukan pemeriksaan dengan baik, komunikasi yang baik, serta penjelasan yang mudah dimengerti oleh pasien akan memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Muninjaya, 2010) jaminan (*assurance*) yaitu kriteria ini mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan karakter staf yang dapat dipercaya pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Sari Triana Indrayani, Ria Pusvita Sari (2020) yang memperoleh hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,01 atau p value $< \alpha$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat peneliti, dalam pelayanan

kebidanan yang berorientasi pada jaminan cara bidan bersikap dengan ramah dan sopan santun serta berintraksi dengan ibu hamil sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap bidan.

Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Muninjaya, 2010) empati (*empathy*) adalah kriteria ini mengacu pada kepedulian dan pertimbangan khusus dari pegawai untuk setiap pengguna layanan, memahami kebutuhan mereka dan memfasilitasinya setiap saat ketika pengguna layanan ingin menerima bantuan. Hasil penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Sari Triana Indrayani, Ria Pusvita Sari (2020) yang memperoleh hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,05 atau p value < α sehingga dapat disimpulkan ada hubungan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Menurut pendapat peneliti, pelayanan kebidanan yang di tunjukkan oleh bidan dalam hal empati yang menunjukkan perbuatan atau sikap bidan untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien, komunikatif serta memahami kebutuhan pasien.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden pada pelayanan antenatal menyatakan bahwa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cikarang. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan antenatal (dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien diharapkan Puskesmas Cikarang meningkatkan kualitas petugas kesehatan di pelayanan antenatal yaitu dengan melakukan pelatihan untuk peningkatan kesadaran dan komitmen dalam

memberikan pelayanan 5 S yaitu (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih diberikan kepada Universitas Medika Suherman, Ibu Ice Marini, SKM,. MKM selaku dosen pembimbing, Puskesmas Cikarang sebagai instansi tempat penelitian, dan pasien antenatal sebagai responden dalam penelitian ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Astuti, Ratih Kumala Dewi, Ninik Azizah, Evita Aurilia Nardina, & Reni Tri Lestari. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan. In Mutu Pelayanan Kebidanan: Standar, Indikator dan Penilaian. Penerbit: Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/editio n/Mutu_Pelayanan_Kebidanan_Stan dar_Indikat/FiQ5EAAQBAJ?hl=id&g bpv=0
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. (2021). *Angka Kematian Ibu Di Jawa Barat*.https://e-renggar.kemkes.go.id/file_performance/1-020037-2tahunan-427.pdf
- Indrayani, T., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Cakupan Antenatal Care (Anc) Di Puskesmas Jatijajar Kota Depok Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Dan Budaya, Edisi Khusus Fakultas Ilmu Kesehatan*, 41(66), 7853–7868.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Profil Kesehatan Indonesia.
- Kementerian Kesehatan. (2021). *Jumlah AKI. Jakarta*.
<https://www.kemkes.go.id/downloads /resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-2021.pdf>
- Kusumastuti, M. S., Jati, S. P., & Sriatmi, A. (2014). Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan antenatal terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang tahun

2014. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(4), 276–282.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm%0Analisis>
- Muninjaya. (2010). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2022). Nomor 30 tentang Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta
- Setianingsih, T. (2019). Analisis Penerapan Model EFQM dalam Menilai Manajemen Mutu Puskesmas di 8 Propinsi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Institut Medika Drg. Suherman (JIKMDS)*, 1(1).
<https://jurnal.medikasuherman.ac.id/ikm/index.php/JIKMDS/article/view/82>.
- World Health Organization. (2023). *Maternal Mortality*.
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>