ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) DI PUSKESMAS BERANGAS KABUPATEN KOTABARU

Siti Arbainah [1*], Meldawati [2], Susanti Suhartati [3]
[1] Program Studi Sarjana Kebidanan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia
[2, 3] Program Studi Profesi Bidan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia
*Korespondensi: sitiarbainah318@gmail.com

ABSTRACT. *A health service facility is a place used to carry out health service efforts, both promotive, preventive, curative and rehabilitative carried out by the government, local government and / or community. The problem of lack of satisfaction arises from the location of the Puskesmas with a distance that is too far for some mothers, roads that are still damaged, and also the availability of seats for waiting mothers is sometimes insufficient. The purpose of the study was to determine the satisfaction of maternal and child health services (MCH). This study used quantitative descriptive method with cross sectional approach. Population 42 people. Sample of 30 people by accidental sampling method. The results showed that 30 respondents were satisfied with MCH services at the Berangas Health Center, Kotabaru Regency. Satisfied category Based on tangible 16 people (53.3%), reliability 18 people (60%), responsiveness 19 people (63.3%), assurance 20 people (66.7%), and empathy 19 people (63.3%). It was concluded that maternal satisfaction based on Tangible (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance (Assurance) and Empathy (Sympathy) in Maternal and Child Health (MCH) services at the Puskesmas Berangas Kotabaru Regency, respondents were satisfied with the services provided.*
Keywords: *Dimensions of Satisfaction, Mother and Child , Satisfaction.*

ABSTRAK. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Permasalahan kurangnya kepuasan muncul dari lokasi Puskesmas dengan jarak tempuh yang terlalu jauh bagi sebagian ibu, jalan yang masih rusak, dan juga ketersediaan kursi untuk ibu menunggu kadang tidak mencukupi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA). Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi 42 orang. Sampel 30 orang dengan metode accidental sampling. Hasil penelitian menunjukan dari 30 responden rata rata puas pada pelayanan KIA Di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru. Kategori puas Berdasarkan tangible 16 orang (53,3%), reliability 18 orang(60%), responsiveness 19 orang (63,3%), assurance 20 orang(66,7%), dan empaty 19 orang (63,3%). Disimpulkan bahwa kepuasan ibu berdasarkan Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empaty (Rasa Simpati) pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru, responden merasa puas pada pelayanan yang diberikan.
Kata Kunci: Dimensi Kepuasaan, Ibu dan Anak, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. Tingkat kualitas pelayanan dapt diliat berdasrkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti *Empaty*, yaitu kepedulian dan perhatian penyedia jasa secara pribadi kepada pelanggan (konsumen) dan *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap kepada pelanggan (Syamaun et al., 2021).

Sejalan dengan perkembangan paradigma pembangunan kesehatan maka arah kebijakan pembangunan kesehatan mengutamakan pada upaya preventif dan promotif serta pemberdayaan keluarga dan masyarakat untuk hidup sehat. Salah satu bentuk upaya pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Riskesdas, 2018).

Aktivitas dalam Puskesmas terdiri dari berbagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat, seperti melayani pemeriksaan kesehatan, pengobatan, perawatan terhadap pasien, dan memberikan berbagai penyuluhan kepada masyarakat. Penyuluhan dilakukan dalam rangka peningkatan kesehatan pribadi, keluarga, dan lingkungan,. Selain itu, penyuluhan juga dilakukan untuk mensukseskan program pemerintah seperti Keluarga Berencana (KB), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), pencegahan penyakit dan penanggulangan wabah, dan lain-lain (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Sikap yang kurang profesional bidan dalam memberikan palayanan dengan memberbeda-bedakan pasien, contohnya seperti pemeriksaan atau tindakan yang dilakukan kepada pasien yang mempunyai hubungan pertemanan atau punya hubungan kekeluargaan, bidan akan cenderung memberikan pelayanan sebaik mungkin, secara aktif dan perhatian lebih kepada pasien tersebut, akan sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tidak mempunyai hubungan apapun dengan bidan tersebut, sehingga bidan akan cenderung besikap pasif dan kurang perduli (TUEGEH et al., n.d.). Sikap bidan seperti ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tidak merata.

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang digunakan pada Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di pada Ruang Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan ibu hamil sebanyak 42 orang periode Desember pada tahun 2022. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 30 orang data ibu hamil yang datang berkunjung pada bulan Januari 2023 di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kuesioner tertutup dimana pertanyaan sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih sesuai dengan pengetahuannya dengan mengacu pada skala Likert. Instrumen pengumpul data penelitian yang digunakan adalah daftar kuesioner yang disebar kepada seluruh responden dengan tujuan memperoleh data tentang Analisis kepuasan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	f	Persentase (%)
Beresiko (<20/>35 Tahun)	14	46,7
Tidak Beresiko (20-35 Tahun)	16	53,3
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	f	Persentase(%)
Rendah (Tidak Sekolah/SD/SMP)	5	16,7
Tinggi (SMA/PT)	25	83,3
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Berdasarkan Pekerjaan Ibu

Pekerjaan	f	Persentase(%)
Tidak Bekerja	7	23,3
Bekerja	23	76,7
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Berdasarkan Paritas

Paritas	f	Persentase(%)
Beresiko (Primi/Grande)	15	50,0
Tidak Beresiko (Multipara)	15	50,0
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Ibu Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik)	f	Persentase(%)
Kurang Puas	9	30,0
Cukup Puas	3	10,0
Puas	18	60,0
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Reliability* (kehandalan)

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Ibu Berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Reliability* (Kehandalan)	f	Persentase(%)
Kurang Puas	11	36,7
Cukup Puas	3	10,0
Puas	16	53,3
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap),

Tabel 7. Distribusi Kepuasan Ibu Berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap)	f	Persentase(%)
Kurang Puas	10	33,3
Cukup Puas	1	3,3
Puas	19	63,3
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

Tabel 8. Distribusi Kepuasan Ibu Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)	f	Persentase(%)
Kurang Puas	6	20,0
Cukup Puas	4	13,3
Puas	20	66,7
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Empaty* (Rasa Simpati)

Tabel 9. Distribusi Kepuasan Ibu Berdasarkan *Assurance* (Jaminan)

Kepuasan Ibu Berdasarkan *Empaty* (Rasa Simpati)	f	Persentase(%)
Kurang Puas	6	20,0
Cukup Puas	5	16,7
Puas	19	63,3
Total	30	100

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan karakteristik responden Umur Ibu didapatkan hasil ibu umur tidak beresiko (20-35 tahun) sebanyak 16 orang (53,3%). Pendidikan Terakhir Ibu didapatkan hasil kategori pendidikan Tinggi (SMA/PT) sebanyak 25 orang (83,3%). Pekerjaan Ibu didapatkan hasil ibu yang bekerja sebanyak 23 orang (76,7%). Paritas Ibu didapatkan hasil kategori ibu paritas beresiko dan tidak beresiko memiliki jumlah yang sama banyak yakni sebanyak 15 orang (50%).

Berdasarkan kepuasan ibu berdasarkan Tangible (Bukti Fisik) didapatkan hasil kategori ibu kurang puas sebanyak 9 orang (30%), ibu cukup puas sebanyak 3 orang (10%) dan puas sebanyak 18 orang (60%). Hasil kuesioner dengan pemberian kode 1 menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan ruangan pemeriksaan ibu dimana menurut responden kurang bersih dan kurang tertata rapi akibat banyaknya berkas yang kurang tersusun rapi dan lantai yang berdebu. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi adalah bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), dengan faktor reliabilitas (reliability) merupakan faktor yang paling berpengauh terhadap kepuasan pasien (Adhytyo & Mulyaningsih, 2013) (Putri et al., 2022). Variabel bukti fisik (tangibles) diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai (Adhytyo & Mulyaningsih, 2013).

Dari pertanyaan kuesioner nomor 1 dan 3 Hasil kuesioner dengan menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan ruangan pemeriksaan ibu dimana menurut responden kurang bersih dan kurang tertata rapi akibat banyaknya berkas yang kurang tersusun rapi dan lantai yang berdebu.

Pada pertanyaan kuesioner nomor 3 sebagian besar dari respoden merasa tidak puas (dengan diberikan kode 1) dengan puskesmas terlihat kurang bersih dan kurang terawat, disebabkan sebagian bangunan belum selesai direnovasi serta keadaan halaman parkir yang tidak tersususn rapi serta ditemukan beberapa bahan bekas pembangunan seperti kayu dan peralatan pertukangan yang dibiarkan begitu saja tanpa diletakkan ditempat khusus.

Kepuasan ibu berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) didapatkan hasil kategori ibu kurang puas sebanyak 9 orang (30%), ibu cukup puas sebanyak 3 orang (10%) dan puas sebanyak 18 orang (60%). pertanyaan dari *reliability* (Kehandalan) pada pertanyaan nomor 10 hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan petugas melakukan pemeriksaan tensi tidak dengan teliti dan tidak menjelaskan hasilnya dengan jelas disebabkan menurut responden, alat tensi yang digunakan sering rusak dan petugas berulang-ulang mengukur tekanan darah ibu hamil. Hal ini berkesesuaian dengan pernyataan bahwa perawat diharapkan teliti dalam menangani pasien dimana pasien akan

cenderung memberikan nilai yang buruk kepada perawat, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan (Fitriani;, 2016).

Pada pertanyaan yang mengarah ke *reliability* (Kehandalan), berkaitan dengan tingkat pendidikan dari responden, jika responden memiliki tingkat pendidikan rendah maka akan bertanya kepada petugas kesehatan yang melakukan pemeriksaan yang berulang pada pengukuran tekanan darah pada ibu hamil.

Kepuasan ibu berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) didapatkan hasil kategori ibu kurang puas sebanyak 10 orang (33,3%), ibu cukup puas sebanyak 1 orang (3,3%) dan puas sebanyak 19 orang (63,3%). Pertanyaan dari kuesioner nomor 15 hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan waktu antri menunggu untuk diperiksa yang lama dikarenakan ruangan hanya cukup untuk satu orang ibu saja. Pada pertanyaan dari kuesioner nomor 15 tersebut berhubungan dengan umur dan paritas pada ibu hamil yang sedang menunggu untuk mendapatkan pemeriksaan dengan dokter, dikarenakan pada umur ibu >35 tahun biasanya akan merasa lebih cepat cape dan lelah pada saat menunggu antrian pemeriksaan. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien merupakan komponen penting yang menyebabkan adanya rasa ketidakpuasan, pasien merasa tidak puas apabila waktu tunggu tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan (Nofriadi et al., 2019).

Kepuasan ibu berdasarkan *Assurance* (Jaminan) didapatkan hasil kategori ibu kurang puas sebanyak 6 orang (20%), ibu cukup puas sebanyak 4 orang (13,3%) dan puas sebanyak 20 orang (66,7%). Hasil kuesioner dengan pemberian kode 1 menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan Bidan yang tidak berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan terhadap saya dan janin seperti terburu-buru, melakukan penekanan pada perut untk mengukur tinggi fundus uteri/ melakukan palpasi leopold tanpa permisi dengan ibu, sehingga ibu merasa kaget, dan merasa nyeri karena ditekan.

Pertanyaan dari nomor 19 pada kuesioner hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan Bidan yang tidak berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan terhadap saya dan janin seperti terburu-buru, melakukan penekanan pada perut untuk mengukur tinggi fundus uteri/melakukan palpasi leopold tanpa permisi dengan ibu, sehingga ibu merasa kaget, dan merasa nyeri karena ditekan. Biasanya pada ibu paritas(kehamilan anak pertama) yang merasakan kurang nyaman apabila bidan atau dokter yang memeriksa tidak meminta ijin melakukan pemeriksaan leopold, dikarenakan pada kehamilan pertama pada ibu biasanya tidak memiliki pengalaman pada saat pemeriksaan leopold yang dilakukan oleh bidan atau dokter, kebanyakan ibu-ibu hamil anak pertama merasa kaget dan mengencang pada bagian perut ketika akan diperiksa oleh bidan dan dokter (Kusumajati, 2017).

Dari pertanyaan nomor 20 pada kuesioner, hasil kuesioner dengan pemberian kode 1 menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan bidan yang tidak menjaga privasi ketika ibu sedang diperiksa, seperti pintu pemeriksaan yang tidak ditutup atau tidak adanya sampiran saat ibu hamil melakukan pemeriksaan abdomen atau daerah vital.

Kepuasan ibu berdasarkan *Empaty* (Rasa Simpati) didapatkan hasil kategori ibu kurang puas sebanyak 6 orang (20%), ibu cukup puas sebanyak 6 orang (16,7%) dan puas sebanyak 19 orang (63,3%). Hasil kuesioner dengan pemberian kode 1 menunjukkan bahwa sebagian besar respoden tidak puas dengan petugas kesehatan yang ditemui menggunakan seragam rumah sakit tidak menyapa dengan ramah disebabkan petugas kesehatan tersebut merasa kurang peduli dengan keberadaan ibu, sehingga ibu merasa ketidakramahan petugas kesehatan yang bekerja. Hal ini juga terjadi di tempat pelayanan kesehatan lain, dimana ada keluhan pada keprofesian; ketidakramahan, ketidakcepattanggapan paramedis (Devi Fitriani et al., 2020).

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukan dari 30 responden rata rata puas pada pelayanan KIA Di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru. Kategori puas Berdasarkan *tangible* sebanyak 16 orang (53,3%), *reliability* sebanyak 18 orang (60%), *responsiveness* sebanyak 19 orang (63,3%), *assurance* sebanyak 20 Orang (66,7%) dan *empaty* sebanyak 19 orang (63,3%). Kepuasan ibu berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Rasa Simpati) pada pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Berangas Kabupaten Kotabaru, responden merasa puas pada pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih, -. (2013). RELIABILITAS MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI SALAH SATU PUSKESMAS KABUPATEN NGAWI. *Gaster*, *10*(2), 22–32. http://jurnal.aiska-university.ac.id/index.php/gaster/article/view/52

Devi Fitriani, A., Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun, A., & Kesehatan Cehadum, J. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Cehadum*, *2*(2), 19–30. https://www.jkc.puskadokesa.com/jkc/article/view/34

Fitriani;, R. A. S. (2016). PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS GROBOGAN KABUPATEN GROBOGAN. *THE SHINE CAHAYA DUNIA D-III KEPERAWATAN*, *1*(1). https://ejournal.annurpurwodadi.ac.id/index.php/TSCD3Kep/article/view/100

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kemenkes RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Profil Kesehatan Indonesia. *Germas*, *48*(1), 6–11. https://doi.org/10.1524/itit.2006.48.1.6

Kusumajati, R. (2017). Hypnobirthing Therapy Untuk Mengurangi Kecemasan Menghadapi Persalinan Pertama. *Tesis*.

Nofriadi, N., Delima, M., & Sara STIKes Perintis Padang, Y. (2019). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan. *PROSIDING SEMINAR KESEHATAN PERINTIS*, *2*(1), 67–67. https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/376

Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, *6*(2), 7–16. https://doi.org/10.22437/JKMJ.V6I2.19920

Riskesdas. (2018). Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar. In *Kemen*. Kemenkes RI.

Syamaun, S., Oktaviyana, C., & Nazari, N. (2021). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KUTA ALAM KOTA BANDA ACEH. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, *9*(2), 96–114. https://jurnal.usk.ac.id/JIK/article/view/22078

TUEGEH, L., … P. R.-J. A., & 2017, undefined. (n.d.). Pengaruh Profesionalisme Bidan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Tatelu. *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*. Retrieved August 2, 2023, from https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/18446/17974