

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PMB BIDAN ANI WAHYU

Mardeyanti, Karningsih, Siti Masitoh, Fauziah Yulfitria, Elly Dwi Wahyuni
Program Studi D.III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Jakarta III
deyan243@gmail.com

ABSTRACT

Maternal and Child Health (MCH) are efforts in the health sector in the service and care of pregnant, giving birth, breastfeeding, infants and toddlers. The goal of maternal and child health services is to achieve the ability to live a healthy life through optimal health improvement for mothers and their families. This research will look at patient satisfaction with MCH services during the COVID-19 emergency response period. This type of research is descriptive with a cross sectional approach. The sample in this study were mothers who received MCH services in independent midwife practice, both directly and indirectly during the Covid-19 pandemic, totaling 58 people. Analysis was carried out using univariate to see the frequency distribution of each variable and bivariate to describe satisfaction with MCH services based on the characteristics of the respondents. Satisfaction with the services provided in midwives' independent practice during the Covid-19 pandemic found that 53% stated that they were very satisfied and 47% stated that they were satisfied. Based on the characteristics, of the 53 respondents aged ≤ 35 years 51% were very satisfied, the education variable 51% of the 41 respondents with high school education were very satisfied, the work variable of the 33 respondents as housewives 52% were satisfied with the service in midwifery independent practice. The level of patient satisfaction with services is very good, from several patient expectations that it can be used as input for material for determining policies that need to be taken and efforts that need to be made.

Keywords: satisfaction; MCH services; midwife

ABSTRAK

Upaya kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan upaya di bidang kesehatan dalam pelayanan dan pemeliharaan ibu hamil, ibu bersalin, ibu menyusui, bayi dan anak balita serta anak prasekolah. Tujuan Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak untuk tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, bagi ibu dan keluarganya. Penelitian ini akan melihat bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA Pada Masa tanggap darurat COVID-19. Metode : jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu-ibu yang mendapatkan pelayanan KIA di praktik mandiri bidan baik secara langsung maupun tidak langsung pada masa pandemi Covid-19 yang berjumlah 58 orang. Analisis dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi setiap variabel dan bivariat untuk mendeskripsikan kepuasan terhadap pelayanan KIA berdasarkan karakteristik responden. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan di praktik mandiri bidan pada masa pandemi covid-19 didapatkan 53 % menyatakan sangat puas dan 47% menyatakan puas. Berdasarkan karakteristik, dari 53 responden dengan umur ≤ 35 tahun 51 % sangat puas, variabel pendidikan 51% dari 41 responden dengan pendidikan SMA sangat puas, variabel pekerjaan dari 33 responden sebagai ibu rumah tangga 52% puas dengan pelayanan di praktik mandiri bidan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan sangat baik, dari beberapa harapan pasien agar dapat dijadikan masukan untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

Kata Kunci : bidan; kepuasan; pelayanan KIA

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan Ibu dan anak (KIA) merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk membantu mempercepat penurunan Aki dan AKB, yang bertujuan untuk tercapainya kemampuan hidup sehat melalui peningkatan derajat kesehatan yang optimal, bagi ibu dan keluarganya, serta meningkatnya derajat kesehatan anak untuk menjamin proses tumbuh kembang optimal yang merupakan landasan bagi peningkatan kualitas manusia seutuhnya. Kondisi pandemi Covid-19 berdampak secara langsung terhadap pelayanan termasuk pelayanan KIA untuk memutus rantai penularan. Mengingat Ibu dan anak merupakan orang yang berisiko, maka telah diatur bagaimana pelayanan KIA di masa pandemic covid-19. Praktik Mandiri Bidan (PMB) merupakan salah satu unit pelayanan primer untuk pelayanan Kesehatan ibu dan anak. Sebagai pelayanan ditingkat primer, di masa pandemi COVID-19 pelayanan yang diberikan PMB terdampak. Bidan sebagai tenaga kesehatan yang memberikan Pelayanan KIA selama pandemi covid-19 harus mampu menerapkan protokol kesehatan dalam melayani pasien yang bertujuan untuk memutus mata rantai dan mencegah penularan COVID-19 baik pada petugas maupun pada pasien dan keluarga (Mulati, 2020)

Kepuasan pasien masih merupakan salah satu faktor penting untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dan memperkirakan outcome pelayanan yang positif. Keramahan petugas dan kenyamanan pasien merupakan faktor responsiveness terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-valui 0,0001 (Nur Hidayati et al., 2014).

Berdasarkan kondisi diatas, maka peneliti ingin melihat bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA di masa pandemic COVID-19 di Praktik Mandiri Bidan Ani Wahyu.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan KIA pada masa pandemi covid-19. Kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA dinilai berdasarkan 5 dimensi kepuasan dan mempertimbangkan karakteristik sebagai variabel yang mungkin berdampak terhadap kepuasan terhadap pelayanan. Kegiatan Penelitian dilakukan di Praktik Mandiri Bidan (PMB) Ani Wahyu di wilayah Jakarta Timur pada bulan September-Oktober 2020. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu-ibu yang mendapatkan pelayanan di PMB Bidan Ani Wahyu selama masa pandemi Covid-19 yang berjumlah 58 orang. Instrumen yang digunakan adalah daftar pertanyaan tentang karakteristik responden dan persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien KIA. Hasil penelitian dilakukan analisis univariat untuk mendeskripsikan setiap variabel yang diukur dalam bentuk distribusi frekuensi. Selanjutnya variabel kepuasan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan karakteristik responden dianalisis dengan menggunakan *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden Dalam pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di PMB Bidan Ani Wahyu (N=58)

Karakteristik	Jumlah	
	F	%
Umur		
≤ 35 Tahun	53	91
> 35 Tahun	5	9
Pendidikan		
SD-SMP	6	10
SMA	41	71
PT	11	19
Pekerjaan		
IRT	33	57
PNS	5	9
Pegawai Swasta	17	29
Pedagang	3	5

Tabel 1 menunjukkan dari 58 responden didapatkan 53 (91%) dengan umur ≤ 35 tahun, 41 (71%) responden dengan pendidikan SMA serta 33 (57%) responden merupakan ibu rumah tangga. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

Kepuasan bersifat subjektif merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan), meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan (Nur Hidayati et al., 2014).

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di PMB Bidan Ani Wahyu

Variabel	Sangat Puas		Puas		Biasa Saja		Kurang Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tingkat Kepuasan	31	53	27	47	0	0	0	0	0	0	58	100

Tabel 2 menggambarkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan 53 % menyatakan sangat puas dengan pelayanan dan 47% menyatakan puas dengan pelayanan. Sementara untuk Kurang puas dan tidak puas 0%.

Kondisi pandemi Covid-19 berdampak secara langsung terhadap pelayanan termasuk pelayanan KIA untuk memutus rantai penularan. Mengingat Ibu dan anak merupakan orang yang berisiko, maka telah diatur bagaimana pelayanan KIA di masa pandemic covid-19. Walaupun selama pandemi PMB Ani Wahyu telah membatasi pelayanan untuk memutus mata rantai penularan, namun dari hasil penelitian ini didapatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan selama pandemi covid-19 tetap memperlihatkan kepuasan yang baik. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya (Kotler, 2007). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kepuasan pasien masih merupakan salah satu faktor penting untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dan memperkirakan outcome pelayanan yang positif (Ryandini & Hakim, 2019). Menurut Hidayati (2014), keramahan petugas dan kenyamanan pasien merupakan faktor responsiveness terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0,0001.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan Kesehatan di PMB Bidan Ani Wahyu

Variabel	Sangat Puas		Puas		Biasa Saja		Kurang Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Keandalan (<i>Reliability</i>)	40	69	16	28	2	3	0	0	0	0	58	100
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	34	59	22	38	2	3	0	0	0	0	58	100
Jaminan (<i>Assurance</i>)	36	62	22	38	0	0	0	0	0	0	58	100
Empati (<i>Emphaty</i>)	31	54	22	38	5	8	0	0	0	0	58	100
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	18	31	37	64	2	3	1	2	0	0	58	100

Tabel 3 merupakan hasil kepuasan responden terhadap pelayanan di PMB yang dinilai berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung. Hasil ini menunjukkan dari 58 responden 69% menyatakan sangat puas pada dimensi keandalan petugas, 59% menyatakan sangat puas terhadap ketanggapan petugas dalam memberika pelayanan, 62% menyatakan sangat puas dengan jaminan pelayanan, 54% menyatakan sangat puas terhadap empati dari petugas dan 64% meyatakan puas dengan bukti langsung dari pelayanan yang diberikan. Namun masih didapatkan 3% menyatakan biasa saja terhadap keandalan petugas. Di temukan 3% menyatakan biasa saja terhadap ketanggapan petugas. Pada dimensi empati selama pelayanan masih ditemukan 8% menyatakan biasa saja terhadap empati dari petugas. Berdasarkan bukti langsung dari pelayanan yang dirasakan oleh responden masih ditemukan 2% menyatakan kurang puas dan 3% menyatakan biasa saja.

Menurut Parasuraman (2008) terdapat 10 indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Dalam perkembangan selanjutnya kesepuluh faktor tersebut dirangkum menjadi lima dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas jasa, yaitu: Keandalan (reliability) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan; Jaminan (assurance) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan; Empati (emphaty) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa).

Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang surprisel yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa; Berwujud (tangible) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan). Masih didapatkan 3% menyatakan biasa saja terhadap keandalan petugas. Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan (Sangadji, E.M., 2013). Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung, Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian bidan terhadap lingkungan (Widoningsih, 2008). Dari pertanyaan terbuka salah satu sara sari pasien adalah “ Semoga bu bidan dan bidan jaga kedepannya tetap ramah

dan sigap dengan semu keluhan pasien”, hali ini memperlihatkan apresiasi dan harapan pasien unruk pelayanan yang lebih baik terkait keandalan bidan. Salah satu yang menjadi saran pasien adalah untuk “Pendaftaran mohon diperbaki lagi, terkadang sudah ditulis nomor dan nama tetapi terlewatkan bukan karena pasien pergi, tapi memang kurang saja untuk pelayanan pendaftaran”, keluhan ini pasien berharap agar bidan lebih memperhatikan urutan pasien.

Pada dimensi kepuasan tentang ketanggapan petugas, ditemukan 3% menyatakan biasa saja terhadap ketanggapan petugas. Ketanggapan petugas merupakan kepedulian yaitu kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan (Sangadji, E.M., 2013). Pada dimensi empati selama pelayanan masih ditemukan 8% menyatakan biasa saja terhadap empati dari petugas. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan (Rina et al., 2017). Harapan yang disampaikan pasien agar “Agar tidak lama menunggu bidan”, disini terlihat pasien berharap agar bidan lebih tanggap dan memberika pelayanan yang cepat.

Berdasarkan bukti langsung dari pelayanan yang dirasakan oleh responden masih ditemukan 2% menyatakan kurang puas dan 3% menyatakan biasa saja. Dimensi bukti langsung salah satunya adalah sarana fisik yang berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi. Dari harapan pasien diantaranya “Harap lebih dibersihkan kamar mndi, ruangan tunggu diperluas, klinik buka di pagi hari, harapan agar ada USG, tetap menjaga kebersihan”. Harapan ini menunjukkan pasien memiliki keinginan unuk mndapat pelayanan yang lebihnya man dari segi kelengkapan da kondisi fasilitas yang memadai.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak berdasarkan Karakteristik Di PMB Ani Wahyu

Karakteristik	Tingkat Kepuasan					
	Sangat Puas		Puas		Jumlah	
	F N (31)	%	F N (27)	%	F N(58)	%
Umur						
≤ 35 Tahun	27	51	26	49	53	100
> 35 Tahun	4	80	1	20	5	100
Pendidikan						
SD-SMP	4	67	2	33	6	100
SMA	21	51	20	49	41	100
PT	6	55	5	45	11	100
Pekerjaan						
IRT	16	48	17	52	33	100
PNS	4	80	1	20	5	100
Pegawai Swasta	8	47	9	53	17	100
Pedagang	3	100	0	0	3	100

Tabel 4 menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan umur, pendidikan dan pekerjaan memberikan gambaran bahwa dari 53 responden dengan umur ≤ 35 Tahun 51 % sangat puas dengan pelayanan. Pada variabel pendidikan 51% dari 41 responden dengan pendidikan SMA sangat puas dengan pelayanan. Variabel pekerjaan dari 33 responden sebagai ibu rumah tangga 52% puas dengan pelayanan. Hasil ini tidak sama dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persentase tertinggi pasien puas terdapat pada kelompok pendidikan lanjut, dan hasil analisis diperoleh bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien bekerja (Nur Hidayati et al., 2014). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien (Yeta, M.D. ; Zain, U. ; Silaen, 2020).

SIMPULAN

Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa pelayanan KIA di PMB bidan Ani Wahyu di dapatkan bahwa responden menyatakan sangat puas dan puas. Diharapkan dis etiap Praktik Bidan Mandiri (PMB), khusus PMB Bidan Ani Wahyu secara berkala perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan menilai 5 dimensi kepuasan pasien. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

- Kotler, P. 2007. *Marketing Management. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan)*. PT Indeks.
- Mulati, E. 2020. Pedoman Pelayanan Bagi Ibu Hamil, Bersalin, Nifas, Dan Bayi Baru Lahir di Era Pandemi COVID-19. *Kementrian Kesehatan*, 3–4. [https://www.ibi.or.id/media/Materi Webinar IBI - USAID Jalin Covid19/Kementerian Kesehatan_COVID_19_Pedoman.pdf](https://www.ibi.or.id/media/Materi%20Webinar%20IBI%20-%20USAID%20Jalin%20Covid19/Kementerian%20Kesehatan_COVID_19_Pedoman.pdf)
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sriatmi, A. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga*. Salemba Medika.
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. 2017. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>

- Sangadji, E.M., dan S. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Widoningsih, N. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Skripsi*.
- Yeta, M.D. ; Zain, U. ; Silaen, M. 2020. Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi RSUD Pringadi Kota Medan. *Jurnal Health Sains, 1(5)*, 310–319.