
ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELAYANAN KIA PADA IBU HAMIL DI PUSKESMAS PELABUHAN SAMBAS KOTA SIBOLGA

Neni Sumanti^{1✉}, Nuraini², Tri Niswati Utami³, Ismail Effendy⁴, Asriwati⁵

^{1,2,4,5} Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institusi Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

³ Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: nenisumanti16@gmail.com

Info Artikel

Kata Kunci:
ibu hamil; kepuasan KIA

Abstrak

Latar Belakang: Kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan salah satu program prioritas dalam pelayanan KIA masih menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Penyebab langsung AKI yaitu hipertensi pada kehamilan (33,1%), perdarahan obstetri (27,03%), komplikasi non-obstetri (15,7%), dan komplikasi obstetri (12,04%). AKI dapat dicegah jika kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pasien dan pasien puas dengan layanan yang diberikan. **Tujuan:** Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas di Kota Sibolga **Metode:** Desain penelitian adalah *survey analitik* dengan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian adalah semua wanita hamil, berjumlah 607 orang. Sampel menggunakan *rumus slovin* yaitu sebanyak 86 ibu. Data yang digunakan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data menggunakan univariat, bivariat dan multivariat menggunakan uji *regresi binary*. **Hasil:** Diperoleh dengan menggunakan *chi square*, ada pengaruh disiplin petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal, persepsi mutu dengan kepuasan pasien KIA dengan $p < 0,05$ dan tidak ada pengaruh kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan terhadap kepuasan KIA dengan $p > 0,05$, dan faktor yang paling dominan yaitu persepsi kualitas. **Kesimpulan:** Adanya Faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga. Diharapkan tenaga kesehatan di Puskesmas Pelabuhan Sambas meningkatkan kualitas pelayanan KIA sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING SATISFACTION WITH MCH SERVICES FOR PREGNANT WOMEN AT PUBLIC HEALTH CENTER SAMBAS PORT SIBOLGA CITY

Article Info

Keywords:
pregnant women; MCH satisfaction

Abstract

Background: Maternal and child health (MCH) is one of the priority programs in MCH services and is still a health problem in Indonesia. The direct causes of MMR are hypertension in pregnancy (33.1%), obstetric bleeding (27.03%), non-obstetric complications (15.7%), and obstetric complications (12.04%). MMR can be prevented if the quality of service meets the patient's needs and the patient is satisfied with the services provided. **Objective:** to analyze the factors that influence satisfaction with MCH services for pregnant women at the Public Health Center Sambas Port Sibolga City. **Method:** The research design is an analytical survey with a cross sectional study. The population in the study were all pregnant women, totaling 607 mothers. The sample used the Slovin formula, namely 86 mothers. The data used uses primary and secondary data. Data analysis uses univariate, bivariate and multivariate using binary regression tests. **Results:** obtained using *chi square*, there is an influence of officer discipline, officer ability, speed of service, certainty of schedule, perceived

*quality on MCH patient satisfaction with $p < 0.05$ and no influence of environmental comfort, service procedures on MCH satisfaction with $p > 0.05$, and the most dominant factor is perceived quality. **Conclusion:** There are factors that influence service satisfaction for pregnant women at the Sambas Harbor Health Center, Sibolga City. It is hoped that health workers at the Sambas Harbor Health Center will improve the quality of MCH services so that they can increase patient satisfaction.*

© 2024 Poltekkes Kemenkes Pontianak

Received Desember 28, 2023; Revised January 09, 2024; Accepted April 02, 2024

Pendahuluan

Pemerintah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pembangunan kesehatan yang menjadi bagian krusial dalam mencapai tujuan pembangunan secara nasional. Menaikkan rasa sadar, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat supaya tercapainya peningkatan status kesehatan pada warga menjadi tujuan pembangunan pada bidang kesehatan. (Sulaiman, 2021). Indonesia mempunyai tujuan menjamin setiap warga memperoleh kesehatan secara optimal agar mampu mewujudkan sehat secara fisik dan mental pada pembangunan di bidang kesehatan. Upaya pemerintah dalam mewujudkan pembangunan kesehatan pemberian pelayanan yang praktis serta dapat dijangkau oleh setiap kalangan masyarakat secara adil dan merata tanpa mempertimbangkan status sosial dan ekonomi. Puskesmas menjadi salah satu tempat pelayanan kesehatan ibu hamil, bersalin, nifas, dan neonatus (Humairah, 2022).

Salah satu penyedia layanan kesehatan adalah puskesmas yang memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan secara promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif pada lingkungan kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara dalam pembangunan kesehatan menjadi bagian integral dalam pembangunan nasional. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan bertujuan untuk agar setiap orang secara sadar, mau dan mampu hidup secara sehat demi meningkatkan derajat kesehatan sosial maupun ekonomi secara optimal (Shubhan et al., 2018).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sudah menjadi tuntutan semua pihak yang terkait, termasuk masyarakat yang menjadi pemakai jasa tersebut, oleh karena itu masalah kualitas pelayanan kesehatan selalu menjadi perhatian. Salah satu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sempurna, karena setiap pasien adalah pribadi yang unik, sehingga pelayanan tidak selalu dapat memuaskan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat ditentukan oleh pelaksanaan pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga dalam rangka tercapainya

keluarga yang berkualitas (Elba & Syifa, 2020). KIA sampai saat ini menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Indonesia. Secara umum terjadi penurunan AKI di Indonesia jika dilihat dari tahun 1991 – 2015 yaitu dari 390 menjadi 305 per 100.000 KH. Namun jika dibandingkan dengan target *Millenium Development Goals* (MDGs) tahun 2015, target AKI adalah 102 kematian per 100.000 KH dan target untuk AKB adalah 23 per 1.000 KH. Indonesia merupakan negara yang memiliki AKI tertinggi di kawasan ASEAN dengan AKI 305, sedangkan Negara ASEAN lainnya seperti Singapura hanya 6 per 100.000 KH, Brunei 33 per 100.000 KH, Filipina 112 per 100.000 KH, serta Malaysia dan Vietnam samasama mencapai 160 per 100.000 KH (Kementerian Kesehatan, 2021).

Penyebab kematian ibu terbanyak masih didominasi perdarahan (30,3%), disusul hipertensi dalam kehamilan (27,1%), dan infeksi (7%). Penyebab lain-lain 45% cukup besar termasuk didalamnya penyebab penyakit non obstetrik (Utari, 2021) hal ini berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara AKI tercatat sebanyak 106 per 100.000 KH dan AKB tercatat sebanyak 70 per 1000 KH. AKI (Sumatera Utara, 2021). Berdasarkan data Dinas Kesehatan Sibolga (2021), angka kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup, kejadian angka kematian ibu di wilayah Kecamatan Labuhan Sambas menjadi peringkat ke empat dengan jumlah angka kematian ibu sebanyak 28/100.000 KH. AKI di Kota Sibolga Tahun 2021 disebabkan oleh beberapa hal diantaranya penyebab lain sebanyak (17,21%), hipertensi (12,11%), perdarahan (31,17%), infeksi (2,70%) dan eklamsi (22,80%).

Tingginya angka kematian ibu disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu belum meratanya jangkauan pelayanan antenatal, khususnya pelayanan KIA/KB serta rendahnya cakupan pelayanan antenatal dan persalinan oleh tenaga kesehatan. Selain itu, dikarenakan masih ditemukannya paritas yang tinggi, rendahnya tingkat ekonomi dan pendidikan serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pemeriksaan ke fasilitas kesehatan. Rawannya kesehatan ibu ini memberi dampak pada kesehatan

ibu dan anak dalam upaya peningkatan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan serta menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi (Kurniasari, 2017).

Untuk mengatasi masalah kematian dan kesakitan ibu dan bayi maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan KIA dengan baik dan dapat memenuhi harapan pasien. Dengan demikian, dapat memunculkan sikap pasien yang positif terhadap layanan yang diberikan sehingga akan menciptakan kerja sama yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan. Sikap pasien yang positif merupakan cermin dari kepuasan terhadap pelayanan KIA (Kurniasari, 2017).

Pasien yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan KIA yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien yang tidak merasakan kepuasan atau merasa kecewa saat menggunakan pelayanan KIA cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, bahkan pindah ke fasilitas kesehatan lain. Hal ini tentu berdampak pada baik buruknya penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) yang diberikan (Napitupulu et al., 2018).

Hasil dari kinerja tenaga kesehatan di puskesmas kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi tolak ukur suatu kinerja yang diseimbangkan dengan harapan pasien, secara tepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Pemerintah telah mendirikan berbagai instansi kesehatan sebagai upaya untuk memenuhi hak rakyat akan pelayanan kesehatan di seluruh wilayah Indonesia (Novaryatiin et al., 2018).

Pemeriksaan kehamilan atau *Antenatal Care* (ANC) dilakukan oleh tenaga kesehatan, secara profesional akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar ibu hamil merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Banyak faktor yang dapat memengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di fasilitas kesehatan seperti pengalaman bidan selama proses pemeriksaan, fasilitas yang lengkap, kemudahan lokasi RB yang mudah dijangkau, tarif yang kompetitif, kecepatan dalam melakukan pemeriksaan keramahan bidan dalam pelayanan ANC dan persalinan (Yanti, 2023).

Keluhan pasien pada beberapa fasilitas kesehatan adalah lama waktu tunggu. Proses menunggu dalam memperoleh pelayanan kesehatan menjadi masalah dalam menurunkan kepuasan pasien terutama dalam memperoleh pelayanan KIA. Lama waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dapat menyebabkan pasien mengalami ketidakpuasan. Rasa bosan akibat terlalu lama menunggu dapat memberikan dampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan atau pengobatan yang harus

menjadi perhatian pemerintah sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kedepannya (Sofyana et al., 2020).

Indonesia telah menetapkan waktu tunggu dalam departemen kesehatan sebagai upaya mencapai standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal waktu tunggu harus diikuti oleh setiap puskesmas. Rasa puas dan tidak puas dapat dilihat pada kategori waktu tunggu dan ketika melakukan pemeriksaan, seperti ketika pasien datang kemudian melakukan pendaftaran di loket, antre untuk menunggu panggilan dokter ketika akan melakukan pemeriksaan oleh tenaga kesehatan, kategori lama yaitu >90 menit, kategori sedang yaitu 30-60 menit dan kategori cepat yaitu ≤30 menit. Indonesia telah menetapkan waktu tunggu dalam departemen kesehatan sebagai upaya mencapai standar pelayanan minimal (Eristiani & Rengga, 2020)

Kepuasan merupakan penggambaran hasil dari interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam upaya pelayanan kesehatan. Sebagaimana diketahui, klien atau pasien sering kali menuntut pelayanan yang paripurna. Keterampilan teknis medis semata tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang memuaskan klien. Pelayanan yang memuaskan dapat didasari oleh komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien, fasilitas yang lengkap dan memadai, waktu tunggu yang tidak terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, dan kualitas pelayanan yang diberikan harus maksimal. Tingkat kepuasan pelanggan dapat memengaruhi keteraturan pemeriksaan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Calundu, 2018).

Berdasarkan penelitian (Rahmayani et al, 2022) dengan judul “tinjauan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Puskesmas Lampupok Kabupaten Aceh Besar” menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi teknis dengan mutu pelayanan tetapi ada hubungan antara efisiensi, ketepatan waktu, dan kenyamanan dengan mutu pelayanan (Rahmayani, 2022) . Serta penelitian Asgar (2022) dengan judul “faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerrakkang Kota Makassar” menyatakan ada hubungan antara kompetensi teknis, kenyamanan dan ketepatan waktu dengan mutu pelayanan, hubungan antara akses terhadap pelayanan, hubungan antar manusia dengan mutu

pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan baik rumah sakit maupun puskesmas (Asgar, 2022).

Berdasarkan data dari Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga tahun 2023 pada bulan Januari sampai dengan April tercatat bahwa jumlah ibu hamil sebanyak 607 orang terdiri dari ibu hamil trimester 1,2 dan 3, sedangkan ibu hamil yang rutin datang ke puskesmas sebanyak 21% atau 129 orang yang rutin datang melakukan pemeriksaan kehamilannya.

Peneliti telah melakukan survei awal penelitian pada pasien yang berobat pada 30 April 2023 dengan 10 sampel penelitian. Dalam survei awal ini peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang responden perempuan dengan pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA pada kehamilan di Puskesmas Pelabuhan Sambas. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa 4 orang pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat tersebut terutama kamar mandi, 3 orang pasien menyatakan bidan kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon pasien, 1 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan kurang baiknya komunikasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik. Berdasarkan informasi yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan KIA pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga.

Metode

Desain penelitian ini menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yaitu sebesar 607 orang pada bulan Maret sampai Juni dengan jumlah sebanyak 86 orang dengan menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan Teknik *accidental sampling* (Hidayat Azis, 2017). Kriteria inklusi sampel yaitu semua ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ke puskesmas, ibu membawa anaknya ke posyandu. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan univariat, bivariat dan multivariat dengan uji *regresi binary* (Setyawanto, 2017).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	n	%
Umur		
<20 tahun	2	2.3

20-35 tahun	72	84.7
>35 tahun	12	14.0
Jumlah Anak		
<2 orang	47	54.7
>2 orang	39	45.3
Pendidikan		
PT	22	25.6
SMA	56	65.1
SMP	8	9.3
Pekerjaan		
ASN/Honor	12	14.0
Buruh	9	10.5
Wiraswasta	11	12.8
Ibu Rumah Tangga	54	68.8

*sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 1. menunjukkan bahwa dari 86 responden di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2023 diperoleh mayoritas responden berumur 20-35 tahun sebanyak 72 orang (84,7%), berdasarkan jumlah anak mayoritas <2 orang anak sebanyak 47 orang (54.7%), berdasarkan pendidikan mayoritas berpendidikan SMA sebanyak 56 orang (65.1%) dan berdasarkan pekerjaan mayoritas responden Ibu Rumah Tangga sebanyak 54 orang (68.8%).

Tabel 2. Analisis Univariat

Prosedur Pelayanan	f	%
Baik	36	41.9
Kurang	50	58.1
Kedisiplinan Petugas	f	%
Baik	46	53.5
Kurang	40	46.5
Kemampuan Petugas	f	%
Baik	48	56.8
Kurang	38	44.2
Kecepatan Pelayanan	f	%
Baik	40	46.5
Kurang	46	53.5
Kepastian Jadwal Pelayanan	f	%
Baik	43	50.0
Kurang	43	50.0
Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	f	%
Baik	35	40.7
Kurang	51	59.3
Harapan Pasien	f	%
Baik	40	46.5
Kurang	46	53.5
Kualitas yang Dirasakan	f	%
Baik	34	39.5
Kurang	52	60.5
Kepuasan KIA pada Ibu Hamil	f	%
Puas	48	55.8
Tidak Puas	38	44.2

*sumber: Data primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 82 responden diperoleh prosedur pelayanan di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik oleh 36 orang (41.9%) dan sebaliknya kurang

sebanyak 50 orang (58.1%). Kedisiplinan petugas di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik sebanyak 46 orang (53.5%) dan sebaliknya kurang sebanyak 40 orang (46.5%). Kemampuan petugas di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik sebanyak 48 orang (56.8%) dan sebaliknya kurang sebanyak 38 orang (44.2%). Kecepatan pelayanan di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik sebanyak 40 orang (46.5%) dan sebaliknya kurang sebanyak 46 orang (53.5%). Kepastian jadwal pelayanan di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik sebanyak 43 orang (50.0%) dan sebaliknya kurang sebanyak 43 orang (50.0%). Kenyamanan lingkungan pelayanan di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai baik sebanyak 35 orang (40.7%) dan sebaliknya kurang sebanyak 51 orang (59.3%). Harapan pasien yang dirasakan di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai kurang sebanyak 46 orang (53.5%) dan sebaliknya baik sebanyak 40 orang (46.5%). Responden diperoleh mayoritas kualitas yang dirasakan puskesmas Pelabuhan Sambas Sibolga baik sebanyak 34 orang (39.5%) dan kurang sebanyak 52 orang (60.5%). Kepuasan KIA di puskesmas Pelabuhan Sambas, Sibolga dinilai puas sebanyak 48 orang (55.8%) dan sebaliknya tidak puas sebanyak 38 orang (44.2%).

Tabel 3. Analisis Bivariat

Prosedur Pelayanan	Kepuasan KIA Pada Ibu Hamil				Jumlah		P-Value
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	22	61.1	14	38.9	36	100	0.536
Kurang	26	52.0	24	48.0	50	100	1.451 (0.608-3.462)
Kedisiplinan Petugas							
Baik	33	71.7	13	28.3	46	100	0.003
Kurang	15	37.5	25	62.5	40	100	4.231 (1.709-10.473)
Kemampuan Petugas							
Baik	32	66.7	16	33.3	48	100	0.039
Kurang	16	42.1	22	57.9	38	100	2.750 (1.140-6.632)
Kecepatan Pelayanan							
Baik	28	70.0	12	30.0	40	100	0.024
Kurang	20	43.5	26	58.5	46	100	3.033 (1.242-7.407)
Kepastian Jadwal							
Baik	30	69.8	13	30.2	43	100	0.017
Kurang	18	41.9	25	58.1	43	100	3.205 (1.317-7.798)
Kenyamanan Lingkungan							
Baik	22	62.9	13	37.1	35	100	0.385
Kurang	26	51.0	25	44.2	51	100	1.627 (0.676-3.917)
Harapan Pasien							
Baik	29	72.5	11	27.5	40	100	0.007
Kurang	19	41.3	27	58.7	46	100	3.746 (1.510-9.297)
Kualitas Yang Dirasakan							
Baik	28	82.4	6	17.6	34	100	0.000
Kurang	20	38.5	32	61.5	52	100	7.467 (2.629-21.206)

*Uji chi square

Hasil menunjukkan prosedur baik sebanyak

36 orang (100%) dimana puas sebanyak 22 orang (61.1%) dan tidak puas sebanyak 14 orang (38.9%). Kurang sebanyak 50 orang (100%) dimana puas sebanyak 26 orang (52.0%) dan tidak puas 24 orang (48.0%). Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,536$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 1.451 (0.608-3.462) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 1 kali lebih puas dari pada prosedur pelayanan yang kurang baik.

Hasil menunjukkan kedisiplinan petugas baik sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 33 orang (71.7%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (28.3%). Kurang sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 15 orang (37.5%) dan tidak puas 25 orang (62.5%). Hasil uji statistik menunjukkan ada pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,003$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 4.231 (1.709-10.473) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 4 kali lebih puas dari pada kedisiplinan petugas yang kurang baik.

Hasil menunjukkan prosedur dinilai baik sebanyak 48 orang (100%), dimana puas sebanyak 32 orang (66.7%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (33.3%). Kurang sebanyak 38 orang (100%), dimana puas sebanyak 16 orang (42.1%) dan tidak puas 22 orang (57.9%). Hasil uji statistik menunjukkan ada pengaruh kemampuan petugas terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,039$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 2.750 (1.140-6.632) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 3 kali lebih puas dari pada kemampuan petugas yang kurang baik.

Hasil menunjukkan kecepatan pelayanan baik sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 28 orang (70.0%) dan tidak puas sebanyak 12 orang (30.0%). Kurang sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 20 orang (43.5%) dan tidak puas 26 orang (58.5%). Hasil uji statistic menunjukkan ada pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,024$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.033 (1.242-7.407) menyatakan kecepatan pelayanan yang baik 3 kali lebih puas dari pada kecepatan pelayanan yang kurang baik.

Hasil menunjukkan kepastian jadwal baik sebanyak 43 orang (100%) dimana puas sebanyak 30 orang (69.8%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (30.2%). Kurang sebanyak 43 orang (100.0%) dimana puas sebanyak 18 orang (41.9%) dan tidak puas 25 orang (58.1%). Hasil uji statistic menunjukkan ada pengaruh kepastian jadwal terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0.017$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.205 (1.317-7.798) menyatakan kepastian jadwal yang baik 3 kali lebih puas dari pada kepastian jadwal yang kurang baik.

Hasil menunjukkan kenyamanan lingkungan baik sebanyak 36 orang (100%) dimana puas sebanyak 22 orang (62.9%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (37.1%). Kurang sebanyak 51 orang (100%) dimana puas sebanyak 26 orang (51.0%) dan tidak puas 25 orang (44.2%). Hasil menunjukkan tidak ada pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,385$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 1.627 (0.676-3.917) menyatakan kenyamanan lingkungan yang baik 1 kali lebih puas dari pada kenyamanan yang kurang baik.

Hasil menunjukkan harapan pasien baik sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 29 orang (72.5%) dan tidak puas sebanyak 11 orang (27.5%). Kurang sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 19 orang (41.3%) dan tidak puas 27 orang (58.7%). Hasil uji statistic menunjukkan ada pengaruh harapan pasien terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,007$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.746 (1.510-9.297) menyatakan harapan pasien yang baik 4 kali lebih puas dari pada harapan pasien yang kurang baik.

Hasil menunjukkan kualitas yang dirasakan baik sebanyak 34 orang (100%) dimana puas sebanyak 28 orang (82.4%) dan tidak puas sebanyak 6 orang (17.6%). Kurang sebanyak 52 orang (100%) dimana puas sebanyak 20 orang (38.5%) dan tidak puas 32 orang (61.5%). Hasil menunjukkan ada pengaruh kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 7.467 (2.629-21.206) menyatakan kualitas yang dirasakan baik 7 kali lebih puas dari pada kualitas yang dirasakan kurang baik.

Tabel 4. Analisis Multivariat

Variabel	B	P value	OR
Harapan Pasien	1.179	0.020	3.253
Kualitas yang dirasakan	1.912	0.000	6.758
Constant	-5.227	0.000	0.029

*uji regresi binary

Dari uji *regresi binary* yang sudah dilakukan pada tahap ke 4 yaitu variabel harapan pasien dengan nilai p-value 0.020 OR 3.253 dan kualitas yang dirasakan dengan nilai p value 0.000 OR 6.758 hal ini menunjukan bahwa kualitas yang dirasakan 7 kali yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan KIA pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2023.

Pengaruh Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan prosedur baik sebanyak 36 orang (100%) dimana puas sebanyak 22 orang (61.1%) dan tidak puas sebanyak 14

orang (38.9%). Kurang sebanyak 50 orang (100%) dimana puas sebanyak 26 orang (52.0%) dan tidak puas 24 orang (48.0%). Hasil menunjukkan tidak ada pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p= 0,536$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 1.451 (0.608-3.462) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 1 kali lebih puas dari pada prosedur pelayanan yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nina tahun 2020 dengan judul Hubungan Kepuasan pasien Rawat jalan dengan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa. Hasil uji menunjukkan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur terbanyak memiliki kategori tidak baik (64,3%) dan tingkat kepuasan pasien mayoritas tidak puas (62,1%). Uji *Spearman Rank* menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan dari pelaksanaan standar operasional prosedur terhadap kepuasan pasiendi Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa (p-value=0,060).

Standar Operasional Prosedur sangat penting dan sangat membantu perawat untuk mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga perawat mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pelayanan kesehatan (Darmareja et al., 2021).

Dalam memberikan pelayanan kebidanan, standar operasional prosedur (SOP) sangat penting dan sangat membantu bidan untuk mencapai sebuah asuhan kebidanan yang berkualitas sehingga perawat mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pelayanan kesehatan (Pasinringi et al., 2022), serta dampak pada proses penyelenggaraan pemerintah, terdokumentasi yang baik, seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

Menurut asumsi peneliti tidak ada hubungan prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien KIA pada ibu hamil, hal ini dikarenakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di suatu layanan kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu meliputi pelayanan keramahan petugas puskesmas, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di puskesmas. Kualitas yang dirasakan pasien serta harapan pasien turut menentukan

penilaian kepuasan pasien, misalnya kecepatan pasien dalam memberikan pelayanan, kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keadaan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke puskesmas.

Pengaruh Kedisiplinan Petugas dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan kedisiplinan petugas baik sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 33 orang (71.7%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (28.3%). Kurang sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 15 orang (37.5%) dan tidak puas 25 orang (62.5%). Hasil menunjukkan ada pengaruh kedisiplinan petugas terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,003$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 4.231 (1.709-10.473) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 4 kali lebih puas dari pada kedisiplinan petugas yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nirmala tahun 2021 dengan penelitian Hubungan Kompetensi Perawat, Etika, Dan Disiplin Kerja Bidan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pontap Kota Palopo Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan sertifikat kompetensi yang dimiliki perawat dengan kepuasan pasien, yang dilihat dari nilai p value (0,491). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi dari etika bidan dalam bekerja, hal ini dapat dilihat dari nilai p value (0,000), dan ada hubungan antara disiplin kerja bidan dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai p value (0,046).

Menurut teori bahwa disiplin kerja yang tinggi maka seorang individu yang mempunyai produktivitas yang tinggi. Adapun upaya menciptakan suatu kedisiplinan dalam suatu instansi dapat dilakukan melalui tata tertib yang jelas, tata kerja yang sederhana yang dapat dengan mudah diketahui pegawai. Seorang individu yang berdisiplin tinggi cenderung lebih teratur dalam segala hal seperti masuk dan pulang tepat waktu, selalu taat pada tata tertib yang berlaku dan membina hubungan baik dengan sesama pegawai, merupakan modal utama lahirnya etos kerja dalam diri seorang yang berakibat meningkatkan kinerja pegawai (Rijal et al., 2019).

Asumsi peneliti pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja tenaga kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien KIA pada ibu hamil dimana tenaga kesehatan yang disiplin dalam memberikan pelayanan di puskesmas maka responden semakin puas dan selanjutnya tenaga kesehatan yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan hal ini berdampak pada tidak puasnya responden dalam pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Kedisiplinan dapat dilihat dari kesungguhan dan ketepatan

melakukan sebuah tugas, ketepatan waktu yang sudah dijanjikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien serta mempunyai hubungan baik dengan pasien di puskesmas semakin tinggi kedisiplinan tenaga kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien untuk datang berobat ke Puskesmas tersebut. Sedangkan penelitian yang mendukung hasil penelitian ini pada variabel disiplin kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Tyas Puenaningsih (2022), menemukan hasil bahwa disiplin kerja berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA pada ibu hamil yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga.

Pengaruh Kemampuan Petugas dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan prosedur baik sebanyak 48 orang (100%) dimana puas sebanyak 32 orang (66.7%) dan tidak puas sebanyak 16 orang (33.3%). Kurang sebanyak 38 orang (100%) dimana puas sebanyak 16 orang (42.1%) dan tidak puas 22 orang (57.9%). Hasil uji statistik menunjukkan ada pengaruh kemampuan petugas terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,039$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 2.750 (1.140-6.632) menyatakan prosedur pelayanan yang baik 3 kali lebih puas dari pada kemampuan petugas yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Riekianti tahun 2022 dengan judul penelitian hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Anggeraja Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan loket, kualitas pelayanan dokter, kualitas pelayanan perawat dan kualitas pelayanan petugas obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai p -value masing-masing $p=0,000$, $p=0,000$, $p=0,002$, dan $p=0,000$. Responden yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 131 responden (69,3%) sedangkan yang merasa tidak puas sebanyak 58 responden (30,7%).

Hal ini sesuai dengan teori (Cahyani, 2019) yang menyebutkan bahwa dari kelima dimensi kepuasan, dimensi kehandalan (*reliability*) dinilai paling sebagai salah satu dimensi yang penting oleh para pelanggan berbagai industri jasa. Begitupun dengan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, menganggap pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang merupakan cermin dari dimensi ini penting terhadap pelayanan yang mereka dapatkan sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut.

Faktor mutu pelayanan yang diberikan

secara *responsiveness* ditandai dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dimulai sejak mendaftar sampai mendapat pelayanan tenaga kesehatan sehingga waktu menunggu pasien tidak lama, jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jam kerja petugas kesehatan disiplin akan menyebabkan pelayanan tenaga kesehatan saat pengobatan, pemeriksaan dan tindakan medis dapat dilakukan dengan cepat. Hal ini tentu saja menyebabkan pasien akan merasa puas, karena pada hakikatnya pasien merupakan pasien sakit yang memerlukan dan membutuhkan pertolongan medis.

Menurut asumsi peneliti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kemampuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dimana tenaga kesehatan mampu memberikan solusi dari masalah yang dihadapi pasien maka pasien puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebaliknya responden yang mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan dan tidak dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien maka pasien tidak puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh Kecepatan Pelayanan dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan kecepatan pelayanan baik sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 28 orang (70.0%) dan tidak puas sebanyak 12 orang (30.0%). Kurang sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 20 orang (43.5%) dan tidak puas 26 orang (58.5%). Hasil uji *statistic* menunjukkan ada pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,024$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.033 (1.242-7.407) menyatakan kecepatan pelayanan yang baik 3 kali lebih puas dari pada kecepatan pelayanan yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri, 2021.) dengan judul analisis mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Manuju Tahun 2021. Data analisis menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan dimensi *tangible* ($p=0,036$), *responsiveness* ($p=0,018$), *assurance* ($p=0,018$), dengan kepuasan ibu hamil. Sedangkan tidak ada hubungan antara dimensi *reability* ($p=0,964$), dan *empathy* ($p=0,089$) dengan kepuasan ibu hamil. Kepuasan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan, oleh karena itu kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas dalam pelayanan perlu ditingkatkan agar tercapainya kepuasan secara maksimal.

Hal ini sesuai dengan teori (Bintang et al., 2022) yang menyebutkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk

kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat. Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Pasien yang berperan sebagai pelanggan dalam hal ini tentu akan menuntut pelayanan kesehatan yang cepat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga akan terpenuhinya harapan yang mengakibatkan perasaan puas terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

Menurut asumsi peneliti bahwa semakin cepat tenaga kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang sudah diberikan dan sebaliknya responden yang mendapatkan pelayanan lebih lama dan tidak sesuai dengan jadwal maka hal ini akan berdampak kepada kepuasan pasien menganggap bahwa tenaga kesehatan tidak baik dalam memberikan pelayanan KIA.

Pengaruh Kepastian Jadwal dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan kepastian jadwal baik sebanyak 43 orang (100%) dimana puas sebanyak 30 orang (69.8%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (30.2%). Kurang sebanyak 43 orang (100.0%) dimana puas sebanyak 18 orang (41.9%) dan tidak puas 25 orang (58.1%). Hasil uji *statistic* menunjukkan ada pengaruh kepastian jadwal terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,017$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.205 (1.317-7.798) menyatakan kepastian jadwal yang baik 3 kali lebih puas dari pada kepastian jadwal yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Asgar, 2022) faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak (kia) di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara. Hasil Analisis Bivariat antara variabel independen dan dependen ini menunjukkan bahwa variabel kelangsungan pelayanan $p=0,000$ ($p<0,05$) Akses terhadap pelayanan $p=0,021$ ($p<0,05$) hubungan antar manusia $p=0,024$ ($p<0,05$) dan jadwal pelayanan $p=0,001$ ($p<0,05$) berhubungan dengan mutu pelayanan KIA ($p<0,05$).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Auliah, 2021) hubungan Jadwal pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jadwal pelayanan dengan kepuasan pasien yang diperoleh nilai probabilitas $p(0,001)$.

Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan pada pelanggan dengan cepat, mudah, dan tepat serta waktu pelayanan pada pelanggan yang memadai atau sesuai jam kerja pelayanan yang sudah dijanjikan. Dengan begitu dapat diketahui bahwa keandalan dalam pelayanan dapat

berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan konsumennya. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Menurut asumsi peneliti bahwa kepastian jadwal yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien berhubungan dengan kepuasan pasien KIA pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas, dimana ibu yang mendapatkan kepastian waktu dalam menerima pelayanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebaliknya ibu hamil yang tidak pasti jadwal kapan akan dilakukan pemeriksaan membuat responden merasa tidak puas karena waktu yang tidak pasti akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Pengaruh Kenyamanan Lingkungan dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan kenyamanan lingkungan baik sebanyak 36 orang (100%) dimana puas sebanyak 22 orang (62.9%) dan tidak puas sebanyak 13 orang (37.1%). Kurang sebanyak 51 orang (100%) dimana puas sebanyak 26 orang (51.0%) dan tidak puas 25 orang (44.2%). Hasil menunjukkan tidak ada pengaruh kenyamanan lingkungan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,385$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 1.627 (0.676-3.917) menyatakan kenyamanan lingkungan yang baik 1 kali lebih puas dari pada kenyamanan yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Agritubella, 2018) dengan judul penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA. Berdasarkan hasil uji *statistic* terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi 4 dimensi tingkat pelayanan yaitu *reliability* (p-value 0,015), *assurance* (p-value 0,040), *tangibles* (p-value 0,001) dan *empathy* (p-value 0,034).

Menurut asumsi peneliti tidak ada pengaruh kenyamanan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien KIA pada ibu hamil dimana ibu hamil yang datang ke puskesmas dan mendapatkan pelayanan dengan baik oleh tenaga kesehatan, kecepatan tenaga kesehatan memberikan pelayanan kebidanan, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan maka hal ini saja sudah membuat responden puas dengan pelayanan kebidanan dari pada fasilitas yang cukup seperti ruangan yang

bagus, kamar mandi yang bersih dan ruangan yang nyaman dan sudah baik namun tenaga kesehatan sendiri kurang baik dalam memberikan pelayanan kebidanan kepada pasien.

Pengaruh Harapan Pasien dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan harapan pasien baik sebanyak 40 orang (100%) dimana puas sebanyak 29 orang (72.5%) dan tidak puas sebanyak 11 orang (27.5%). Kurang sebanyak 46 orang (100%) dimana puas sebanyak 19 orang (41.3%) dan tidak puas 27 orang (58.7%). Hasil uji *statistic* menunjukkan ada pengaruh harapan pasien terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,007$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 3.746 (1.510-9.297) menyatakan harapan pasien yang baik 4 kali lebih puas dari pada harapan pasien yang kurang baik.

Maryanah, 2021 dengan judul pengaruh persepsi pelayanan bidan terhadap tingkat kepuasan pasien (studi kasus praktik mandiri bidan, Tangerang Selatan). Berdasarkan penelitian ini, diketahui bahwa bahwa persepsi pelayanan bidan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p-value= 0.007 <0.005., harapan pasien dalam pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value= 0.001 <0.005.

Penelitian didukung oleh teori yang menyatakan bahwa pelanggan akan puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya. Kecenderungan pasien yang memberi persepsi baik maka cenderung menyatakan puas, dalam penelitian ini juga diperoleh bahwa persepsi pasien pada semua aspek keandalan, daya tanggap, jaminan kualitas, empati dan bukti fisik adalah baik juga diperoleh bahwa pasien cenderung menyatakan puas. Kepuasan tersebut juga akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien, ada perhatian terhadap keluhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien, sehingga terjadi keseimbangan antara rasa puas 9 dengan jerih payah yang dialami untuk memperoleh kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa ada pengaruh harapan pasien yang dibutuhkan pasien dengan kepuasan KIA pada ibu hamil dimana ibu hamil yang merasakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan maka hal itu akan membuat responden merasakan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan tenaga kesehatan kepada pasien, dan sebaliknya responden yang merasa tidak sesuai dengan harapan responden maka responden tidak akan puas walaupun faktor lain seperti prosedur sudah baik, waktu mendapatkan pelayanan tidak lama hal ini tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan jika kualitas yang diberikan tenaga kesehatan tidak

sesuai dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Pengaruh Kualitas yang Dirasakan dengan Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Hasil menunjukkan kualitas yang dirasakan baik sebanyak 34 orang (100%) dimana puas sebanyak 28 orang (82.4%) dan tidak puas sebanyak 6 orang (17.6%). Kurang sebanyak 52 orang (100%) dimana puas sebanyak 20 orang (38.5%) dan tidak puas 32 orang (61.5%). Hasil menunjukkan ada pengaruh kualitas yang dirasakan terhadap kepuasan KIA pada ibu hamil ($p=0,000$) pada taraf nyata α sama dengan 0,05 dengan nilai OR 7.467 (2.629-21.206) menyatakan kualitas yang dirasakan baik 7 kali lebih puas dari pada kualitas yang dirasakan kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Harahap, 2020) dengan judul pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan. Hasil penelitian diperoleh ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dari segi daya tanggap (p value = 0,039), empati (p value = 0,014), bukti fisik (p value = 0,025), jaminan (p value = 0,018), kualitas yang diharapkan (p value = 0,003) dan uji multivariat menggunakan uji binay logistic menunjukkan ada pengaruh empati ($or=6,087$), jaminan ($or=5,839$) terhadap tingkat kepuasan ibu postpartum di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019 (Bintang et al., 2022).

Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan harapan pasien dalam mendapatkan kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh tenaga kesehatan. selain dari kualitas yang diharapkan ada juga komunikasi yang baik yang terjalin antara tenaga kesehatan dengan pasien dimana komunikasi merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi kepada pasien atau memperoleh masukan dari pasien dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien (Mahmudah et al., 2022).

Selain itu kepercayaan yang diberikan tenaga kesehatan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Fasilitas Kesehatan dalam hal ini tenaga kesehatan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Menurut asumsi bahwa ada pengaruh kualitas yang diharapkan pasien dengan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien, dimana pasien yang sudah merasakan kualitas pelayanan yang diterima dengan baik maka pasien puas dengan pelayanan yang diberikan dan

sebaliknya pasien yang menerima kualitas pelayanan kurang maka pasien tidak akan puas dengan pelayanan yang sudah diberikan sehingga penelitian ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan yang dirasakan dengan kepuasan pasien KIA pada ibu hamil yang datang untuk melakukan kunjungan pelayanan kebidanan di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2023.

Faktor yang Paling Memengaruhi Kepuasan KIA pada Ibu Hamil

Dari uji regresi binary yang sudah dilakukan pada tahap ke 4 yaitu variable harapan pasien dengan nilai p value 0.020 OR 3.253 dan kualitas yang dirasakan dengan nilai p value 0.000 OR 6.758 hal ini menunjukan bahwa kualitas yang dirasakan 7 kali yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan KIA pada ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Apriani, 2020) faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan layanan ANC. Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan, kualitas yang diharapkan, prosedur pelayanan dengan nilai $p < \alpha < 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat pelayanan di mana seseorang menyatakan kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa dan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas dan atau sangat puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi pelanggan yang loyal terhadap pemberi pelayanan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi orang pemberi pelayanan, tetapi apabila pelanggan tidak puas, dia dapat melakukan berbagai tindakan yang dapat merugikan si pemberi pelayanan dan merusak citra yang memberikan pelayanan tersebut (Iryadi, 2020).

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan tenaga kesehatan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan, mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. Dominan responden menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan namun ada beberapa responden merasa tidak puas terhadap pelayanan bidan di Puskesmas pada pasien KIA, responden yang merasa puas terhadap

pelayanan bidan yakni terkait tenaga kesehatan melayani dengan sikap ramah dan meyakinkan sehingga pasien merasa aman dan nyaman, dan beberapa responden merasa tidak puas yakni pada ketepatan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu tenaga kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang sangat diperlukan dalam permintaan pelayanan Kesehatan.

Penutup

Kepuasan KIA yang diperoleh ibu hamil dapat dirasakan dari kedisiplinan petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal, harapan pasien, kualitas yang dirasakan sedangkan ada prosedur pelayanan, kenyamanan lingkungan KIA belum puas dengan pelayanan yang diberikan selama ibu melakukan pemeriksaan kehamilan. Diharapkan hasil penelitian dapat memberi masukan dalam melaksanakan program pemanfaatan layanan kesehatan dasar di puskesmas Labuhan Sambah. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini tentang hubungan dengan strategi pemasaran manajemen pelayanan kesehatan sebagai pengembangan teori dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang Manajemen Pelayanan Kesehatan.

Daftar Pustaka

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42–54. <http://ejournal.ildikti10.id/index.php/endurance/article/view/2040>
- Apriani, D., Kusumaningrum, T., & Prasetyo, B. (n.d.). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Menggunakan Layanan Anc Factors Relating To The Level Of Pregnant Women's Satisfaction Using Anc Service*. Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal, 4 (3), 254-263. <https://ejournal.unair.ac.id/IMHSJ/article/view/30729>
- Asgar, R. (2022). *Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara= Factors That Affect The Quality Of Maternal And Child Health Servis (Kia) At The Lasusua Public Health Center North Kolaka Regency*. Repository Universitas Hasanuddin. <https://repository.unhas.ac.id/eprint/16158/#>
- Auliah M, A. M. (2021). *Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Kasus Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai)*. Universitas Negeri Makassar. Repository Universitas Negeri Makasar. <http://eprints.unm.ac.id/19545/>
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321–2333. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/7099>
- Cahyani, N. Y. (2019). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Pada Upt Puskesmas Panceng*. Universitas Muhammadiyah Gresik. Repository Universitas Muhammadiyah Gresik. <http://eprints.umg.ac.id/942/>
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Darmareja, R., Sihombing, R. M., Mukhoirotin, M., Haro, M., Sari, T. H., Rantung, J., Wulandari, I. S. M., Suwanto, T., & Hutapea, A. D. (2021). *Dasar-Dasar Keperawatan: Konsep untuk Mahasiswa Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Elba, F., & Syifa, G. N. (2020). Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Pemeriksaan Kehamilan Di Puskesmas Jatinangor. *Jurnal Sehat Masada*, 14(2), 98–106. <http://ejournal.stikesdhhb.ac.id/index.php/Jsm/article/view/130>
- Eristiani, F. Y., & Rengga, A. (2020). *Kualitas Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang/61/ADM. PUBLIK/2020*. Faculty of Social and Political Science.
- Harahap, H. P., Sikumbang, S. R., & Manalu, F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 130–139. <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg/article/view/4718>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat Azis, A. (2017). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Humairah, N. F. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dusun Tertinggal di Wilayah Kerja Puskesmas Tipo Kota Palu= Analysis Factors Influencing Utilization Of Health Services By Disadvantaged Hamlets Community In The Work Area Of Tip*.

- Universitas Hasanuddin.
- Iryadi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1(3), 60–65. <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/189>
- KEMENKES. (2021). *Ikhtisar Mingguan Covid-19*. September, 1–21.
- Kurniasari, L. (2017). Buku KIA dan pemanfaatan untuk peningkatan kesehatan ibu dan anak. *KESMAS UWIGAMA: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 9–18. <https://journal.uwgm.ac.id/KESMAS/article/view/329>
- Mahmudah, G. D. R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Goes Mobile*, 10 (4), 40-54. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4630>
- Napitupulu, T. F., Rahmiati, L., Saraswati, D., Susanti, A. I., & Setiawati, E. P. (2018). Gambaran Pemanfaatan Buku KIA dan Pengetahuan Ibu Hamil Mengenai Tanda Bahaya Kehamilan. *JKesV: Jurnal Kesehatan Vokasional* 3(1), 17–22. <https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/33900>
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. In *Borneo Journal of Pharmacy* (Vol. 1). <https://journal.umpr.ac.id/index.php/bjop/article/view/239>
- Pasinringi, S. A., Rivai, F., & KM, S. (2022). *Budaya Keselamatan Pasien dan Kepuasan Kerja*. Nas Media Pustaka.
- Putri, A. D. H. P. (n.d.). *Analysis of the Need for General Practitioner and Nurse Personnel Using Workload Indicator Staffing Need (WISN) Method at General Polyclinic*.
- Rahmayani, R., Rosita, S., ZA, R. N., & Husna, M. (2022). Tinjauan Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Lampupok Kabupaten Aceh Besar. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(2), 773–780. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2324>
- Rijal, F., Siridangnga, H. M., & Sari, N. N. (2019). Pengaruh Etika dan Kinerja Tenaga Kesehatan terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), 12–25. <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes/ar>
- [title/view/119](https://doi.org/10.24127/jk.v1i1.119)
- Setyawanto, D. (2017). *Uji Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Shubhan, M. H., Kagramanto, L. B., & Santoso, U. (2018). *Rancangan Model Optimalisasi Puskesmas Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Peserta BPJS*. Repository Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/114938/>
- Sofyana, C. R., Harahap, J., & Zein, U. (2020). Analisis Kualitatif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi di Poli Klinik Gigi Dan Mulut Di RSUD Tgk Chik Ditiro Sigli. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1221–1235. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1175>
- Sulaiman, E. S. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan: Teori dan Implementasi*. UGM PRESS.
- Utara, D. P. S. (2021). *Profil Dinas Kesehatan Sumatera Utara*. 1, 35.
- Utari, K. T. (2021). *Gambaran Tingkat Kecemasan Ibu Hamil Menghadapi Persalinan Di Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Puskesmas Tampaksiring 1 Tahun 2021*. Repository Poltekkes Kemenkes Denpasar. <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/7653/>
- Yanti, E. M., & Fatmasari, B. D. (2023). *Buku Psikologi Kehamilan, Persalinan, dan Nifas*. Penerbit NEM.