

**DESKRIPTIF PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM LAYANAN IBU DAN ANAK DI PELAYANAN OBSTETRI
NEONATAL EMERGENSI DASAR (PONED) PUSKESMAS CIAWI KABUPATEN
BOGOR : PENDEKATAN EVALUASI DARI SUDUT PANDANG PENGGUNA**

***DESCRIPTIVE PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION IN MOTHER AND CHILD SERVICES IN BASIC NEONATAL
EMERGENCY OBSTETRIC SERVICES (PONED) CIAWI HEALTH CENTER, BOGOR
DISTRICT: EVALUATION APPROACH FROM THE USER'S POINT OF VIEW***

¹Intan Widayati, ²Tedjo Wahyu Putranto

¹Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor, ²LAFKI

¹intanwidayati2003@gmail.com, ²tedjowahyu@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to evaluate perceptions of service quality and customer satisfaction in maternal and child services at PONED Ciawi Health Center, Bogor Regency, to overcome fluctuations in maternal mortality which will increase in 2023. A descriptive approach using a cross-sectional survey method involving a sample of 105 respondents, selected by Convenience Sampling during April-May 2024. Data was collected through a questionnaire that measured five dimensions of service quality (reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and physical evidence) as well as customer satisfaction, and analyzed using SPSS 27. The study results showed a positive perception by the majority respondents towards service quality with a significant correlation with satisfaction, especially in the dimensions of responsiveness and empathy. Research recommendations include increasing communication and emotional skills training for health workers, strengthening service reliability and guarantees, improving physical facilities, and adding health workers according to WHO recommendations. Regular monitoring and evaluation through patient satisfaction surveys is needed to identify areas of improvement and develop appropriate service improvement strategies, in order to improve the quality of PONED services and meet patient expectations, especially mothers and children.

Keywords: *Evaluation, Perception of Quality, Satisfaction, PONED*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONED Puskesmas Ciawi, Kabupaten Bogor, untuk mengatasi fluktuasi kematian ibu yang meningkat pada 2023. Pendekatan deskriptif dengan menggunakan metode survei cross-sectional yang melibatkan sampel sebanyak 105 responden yang dipilih secara Convenience Sampling selama April-Mei 2024. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta kepuasan pelanggan, dan dianalisis menggunakan SPSS 27. Hasil studi menunjukkan persepsi positif mayoritas responden terhadap kualitas layanan dengan korelasi signifikan terhadap kepuasan, terutama pada dimensi daya tanggap dan empati. Rekomendasi penelitian mencakup peningkatan pelatihan keterampilan komunikasi dan emosional bagi petugas kesehatan, penguatan keandalan dan jaminan layanan, perbaikan fasilitas fisik, serta penambahan tenaga kesehatan sesuai rekomendasi WHO. Pemantauan dan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien diperlukan untuk mengidentifikasi

area perbaikan dan menyusun strategi peningkatan layanan yang tepat, guna meningkatkan mutu layanan PONED dan memenuhi harapan pasien, khususnya ibu dan anak.

Kata kunci: Evaluasi, Persepsi Kualitas, Kepuasan, PONED

1. PENDAHULUAN

Pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan yang terampil memiliki peran penting untuk meningkatkan kesehatan ibu (PBB, 2014). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat berbagai faktor berkontribusi terhadap kesenjangan dalam pemanfaatan layanan, salah satunya adalah kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan (Andaleeb et al., 2007; Montasser et al., 2012). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek dari pemberian pelayanan yang memadai dan saat ini pengaruhnya perlu dilakukan evaluasi terhadap kesehatan ibu hamil di negara-negara berkembang (Andaleeb et al., 2007; Jallow et al., 2012; Montasser et al., 2012). Kepuasan klien dapat menjadi indikasi kualitas pelayanan yang diberikan dan hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor diantaranya seperti biaya layanan dan sikap petugas layanan. Penilaian kepuasan pelanggan berperan penting dalam memastikan mereka menerima layanan berkualitas dan keseluruhan layanan tersebut ditujukan pada pelanggan (Bitew et al., 2015; Gitobu et al., 2018).

Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Prinsip pertanggungjawaban wilayah adalah salah satu pilar yang harus dijalankan oleh Puskesmas dengan bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2019). Hadirnya Puskesmas mampu PONED (Puskesmas Rawat Inap yang Mampu Menyelenggarakan Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi/Komplikasi Tingkat Dasar) menjadi salah satu langkah strategis yang diambil oleh Kementerian Kesehatan untuk mengurangi Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Neonatal (AKN) (Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Tentang Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED), 2013).

Kualitas layanan menjadi isu penting dalam pelayanan kesehatan, terutama terkait pelayanan publik seperti Puskesmas. Kualitas layanan didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara akurat dan tepat waktu, sesuai dengan harapan mereka (Mosadeghrad, 2014). Upaya meningkatkan kualitas layanan penting untuk terus dilakukan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas dapat berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pasien (Aryani, 2015). Selain itu, penggunaan teknologi juga dapat diimplementasikan dalam pelayanan publik guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan informasi secara efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Nasution & Kusumawati, 2023).

Studi terdahulu mengenalkan SERVQUAL (Service Quality) sebagai kerangka kerja untuk menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Dimensi tersebut mencakup berbagai aspek layanan yang diberikan, termasuk keandalan dalam memenuhi janji, responsif terhadap kebutuhan pelanggan,

kompetensi dan jaminan dari staf, empati dalam memahami kekhawatiran pelanggan, dan bukti fisik dari konsistensi layanan. Hal ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan (Parasuraman et al., 1991)

Kepuasan pasien sangat terkait dengan persepsi terhadap kualitas layanan dan mencerminkan evaluasi subjektif terhadap sejauh mana layanan kesehatan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka (Ware et al., 1983). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain kualitas layanan, kompetensi penyedia layanan kesehatan, fasilitas dan lingkungan layanan, serta aspek interpersonal seperti komunikasi dan empati (Batbaatar et al., 2017). Tingkat kepuasan pasien yang tinggi memiliki berbagai manfaat, termasuk peningkatan kepatuhan pengobatan, loyalitas pasien, dan hubungan yang lebih baik antara pasien dan penyedia layanan (Prakash, 2010).

Persepsi positif terhadap kualitas layanan dalam pelayanan kesehatan cenderung meningkatkan kepuasan pasien (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011; Andaleeb, 2001). Kualitas layanan yang baik ditandai dengan fasilitas yang memadai, staf yang andal, responsif terhadap keluhan, jaminan keamanan, dan perawatan yang berpusat pada pasien akan membentuk persepsi positif pasien dan berimplikasi pada meningkatnya tingkat kepuasan (Mosadeghrad, 2014). Sebaliknya, persepsi buruk terhadap kualitas layanan kemungkinan besar akan menurunkan tingkat kepuasan pasien sehingga penting untuk memahami hubungan antara persepsi kualitas dan kepuasan untuk meningkatkan kinerja layanan kesehatan (Prakash, 2010).

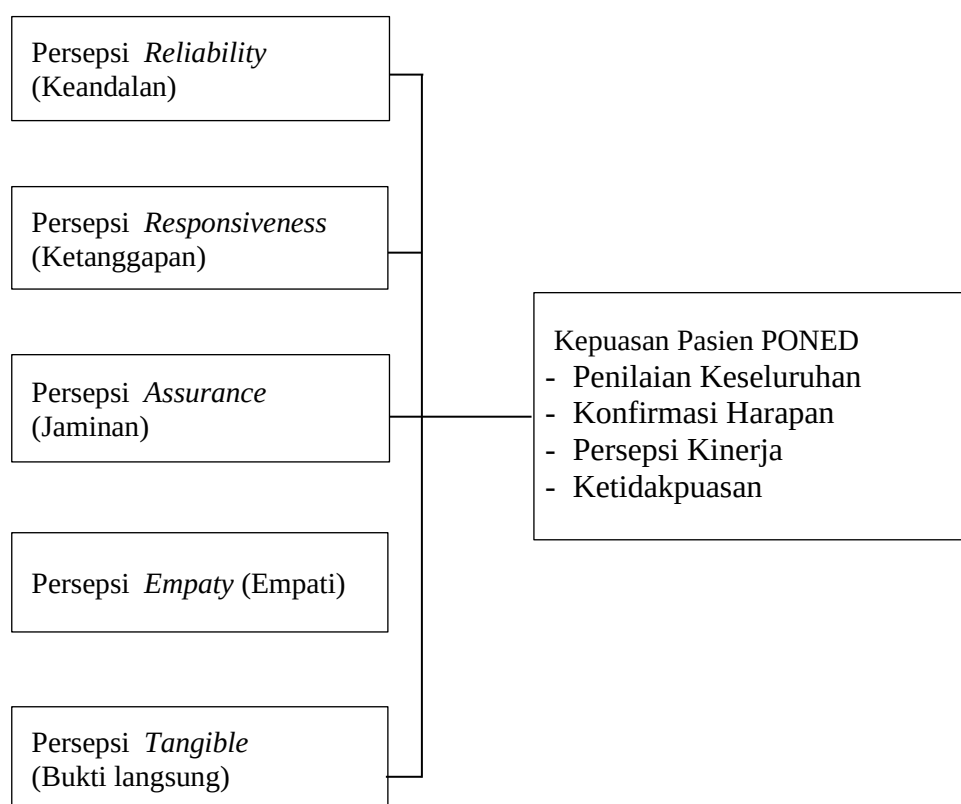
Berdasarkan studi pendahuluan, Kabupaten Bogor telah mencatat fluktuasi dalam jumlah kematian ibu pada lima tahun terakhir. Pada tahun 2021, jumlah kematian ibu meningkat tajam menjadi 87 kasus, tetapi mengalami penurunan menjadi 55 kasus pada tahun 2022. Jumlah kematian ibu kembali meningkat tahun 2023 menjadi 100 kasus. Analisis lebih lanjut mengungkap bahwa mayoritas kematian ibu terjadi pada saat nifas, dengan mencatat 70 kasus atau sekitar 70% dari total kematian ibu. Persalinan juga menjadi momen rentan, dengan 17 kasus atau sekitar 17%, sementara kehamilan sendiri menyumbang 13 kasus atau sekitar 13%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi fluktuasi dalam jumlah keseluruhan, momen-momen kritis seperti saat nifas membutuhkan perhatian khusus dalam upaya pencegahan kematian ibu di Kabupaten Bogor.

Puskesmas Ciawi di Kabupaten Bogor merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Obstetrik dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED). Cakupan Persalinan di PONED Puskesmas Ciawi tahun 2022 sebesar 532 persalinan dan tahun 2023 sebesar 820 persalinan dimana terjadi peningkatan jumlah persalinan di PONED sebesar ...%. Jumlah rujukan Ibu Hamil ke fasilitas lebih tinggi untuk penanganan komplikasi tahun 2022 sejumlah 10 dan tahun 2023 sebanyak 7 ibu hamil. Terdapat penurunan kasus rujukan ibu hamil dengan komplikasi. Adapun tahun 2023 tercatat 21 Kematian Ibu di PONED Puskesmas Ciawi (Dinkes, 2023). Hal ini menunjukkan belum optimalnya pelayanan persalinan di PONED Puskesmas Ciawi.

Hingga saat ini belum ada evaluasi mendalam mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PONED Puskesmas Ciawi dari sudut pandang pengguna layanan. Oleh karena itu, rumusan masalah dari penelitian ini terdiri dari: 1) Bagaimana deskriptif persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONED Puskesmas Ciawi

Kabupaten Bogor: Pendekatan Evaluasi dari Sudut Pandang Pengguna; 2) Bagaimana hubungan antara persepsi dengan kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONED Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan faktual tentang persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONED Puskesmas Ciawi dari sudut pandang pengguna. Hal ini penting untuk dilakukan guna mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan di masa depan.

2. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai persepsi kualitas layanan serta kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED) Puskesmas Ciawi, Kabupaten Bogor. Pendekatan *survei cross-sectional* digunakan, di mana data dikumpulkan dari ibu dan anak yang menggunakan layanan di PONED Puskesmas Ciawi pada satu waktu tertentu. Metode ini tidak melibatkan pengukuran berulang atau periode tindak lanjut. Penelitian tidak hanya bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada secara sistematis dan faktual, tetapi juga untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat.

Penelitian ini berfokus pada populasi pasien yang aktif berkunjung ke Poned Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor pada tahun 2024. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *Sampling Convenience*, di mana responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan untuk mengumpulkan data saat penelitian dilakukan. Pengambilan sampel tidak dilakukan secara acak, tetapi berdasarkan kehadiran responden di lokasi penelitian pada saat penelitian dilaksanakan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April-Mei 2024 dan sebanyak 105 responden terlibat dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan akan dianalisis melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara kepuasan pelanggan akan dievaluasi melalui penilaian keseluruhan, konfirmasi harapan, persepsi kinerja, dan faktor-faktor yang memicu ketidakpuasan.

Variabel yang diisi oleh responden mencakup data karakteristik responden seperti tingkat pendidikan, paritas (jumlah anak) dan pekerjaan). Kuesioner Persepsi sebagai variabel independen terdiri dari masing-masing 5 pernyataan untuk setiap dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) dengan 5 pilihan jawaban menggunakan skala Likert (skor 1-5). Keseluruhan pernyataan pada setiap dimensi dinyatakan valid ($p\text{-value} < 0,05$). Reliabilitas kuesioner dari keseluruhan pernyataan dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach Alpha pada setiap dimensi terdiri dari: keandalan sebesar 0,89; daya tanggap sebesar 0,90; jaminan sebesar 0,886; empati sebesar 0,919, dan bukti langsung sebesar 0,895.

Variabel dependen yaitu kepuasan terdiri dari 6 pernyataan. Skala likert dengan 3 pilihan jawaban (skor 1-3) digunakan untuk mencatat respon responden. Keseluruhan pernyataan dinyatakan valid ($p\text{-value} < 0,05$) dan menunjukkan reliabilitas yang baik dengan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,895.

Analisis data dengan program statistik SPSS 27 yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, grafik, tabulasi silang dan korelasi *rank spearman*. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis persepsi kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Kategori skor pada setiap dimensi terbagi menjadi tinggi, sedang dan rendah dengan mengacu pada penelitian sebelumnya (Azwar, 2012) yang digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat persepsi dan kepuasan responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 mencerminkan variasi dalam pendidikan, pekerjaan dan paritas (jumlah anak) yang menjadi subjek penelitian mengenai persepsi dan kepuasan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di pelayanan obstetri neonatal emergensi dasar (Poned) Puskesmas Ciawi Kabupaten Bogor. Data variabel tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK, yang mencapai hampir setengah dari total responden (49,5%). Sebanyak 27,6% responden berpendidikan SMP, sedangkan 13,3% berpendidikan SD. Hanya sebagian kecil responden yang memiliki pendidikan tinggi, dengan 2,9% berpendidikan D3, 2,9% berpendidikan S1, dan 1,9% berpendidikan S2/S3. Selain itu, terdapat 1,9% responden

yang tidak bersekolah. Data tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada pada tingkat pendidikan menengah, dengan jumlah responden berpendidikan tinggi yang relatif kecil.

Berdasarkan data tabel 1, distribusi responden berdasarkan paritas (jumlah anak) menunjukkan bahwa sebagian besar responden (51,4%) tidak memiliki anak, yang merupakan calon ibu baru yang sedang memeriksakan kehamilan mereka. Sebanyak 19,0% responden memiliki satu anak, 16,2% memiliki dua anak, 5,7% memiliki tiga anak, 1,9% memiliki empat anak, 1,0% memiliki lima anak, dan 4,8% memiliki enam anak. Data ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden yang merupakan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONEP Puskesmas Ciawi adalah calon ibu baru, sedangkan mereka yang sudah memiliki anak pun merupakan ibu hamil/bersalin/nifas yang membutuhkan layanan kesehatan. Jumlah responden dengan tiga anak atau lebih relatif kecil. Hal ini menekankan pentingnya PONEP Puskesmas Ciawi dalam menyediakan layanan kesehatan yang mendukung baik ibu yang sudah memiliki anak maupun calon ibu baru, yang semuanya memerlukan perhatian khusus selama masa kehamilan, persiapan persalinan dan pasca persalinan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Berbagai Variabel Independen

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
A. Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	1,9
SD	14	13,3
SMP	29	27,6
SMA/SMK	52	49,5
D3	3	2,9
S1	3	2,9
S2/S3	2	1,9
B. Paritas (Jumlah Anak)	5	4,8
0 anak	54	51,4
1 anak	20	19,0
2 anak	17	16,2
3 anak	6	5,7
4 anak	2	1,9
5 anak	1	1,0
6 anak	5	4,8
C. Pekerjaan		
Karyawan Swasta	10	9,5
Wiraswasta/Pedagang	3	2,9
Ibu Rumah Tangga	89	84,8
Buruh	3	2,9

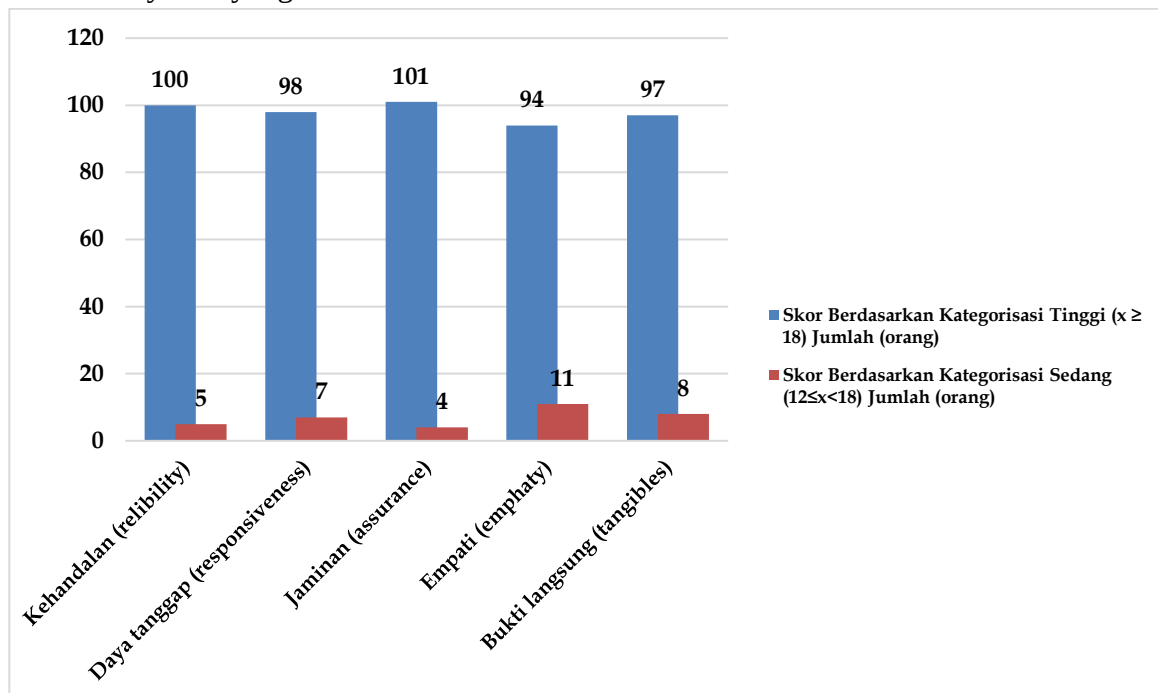
Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2024

Berdasarkan data pekerjaan responden yang merupakan pelanggan dalam layanan ibu dan anak di PONEP Puskesmas Ciawi, mayoritas responden (84,8%) adalah ibu rumah tangga. Hal menunjukkan bahwa layanan PONEP Puskesmas Ciawi sangat relevan bagi ibu rumah tangga yang lebih sering membutuhkan layanan kesehatan ibu dan anak. Sebanyak 9,5% responden bekerja sebagai karyawan swasta, dan 2,9% lainnya adalah wiraswasta atau pedagang serta buruh. Data ini mengindikasikan bahwa layanan PONEP Puskesmas Ciawi melayani berbagai kelompok pekerjaan, tetapi dominasi ibu rumah tangga sebagai pelanggan utama menunjukkan bahwa layanan ini sangat penting bagi mereka yang memiliki lebih banyak waktu dan tanggung jawab dalam mengelola kesehatan keluarga.

3.2. Analisis Grafik dan Tabulasi Silang (Kategorisasi)

Analisis distribusi persepsi responden terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi variabel persepsi - keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung – (tabel 1.; gambar 1.) mengungkapkan temuan yang menarik. Mayoritas responden (di atas 90%) pada setiap variabel memberikan skor tinggi. Hal ini menunjukkan persepsi positif yang dominan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini menyoroti beberapa aspek kunci:

- Keandalan:** Sebanyak 95,2% responden menilai keandalan layanan pada kategori tinggi, menunjukkan kepercayaan dan keyakinan yang kuat terhadap konsistensi dan ketergantungan layanan dalam memenuhi kebutuhan responden.
- Daya Tanggap:** Sebanyak 93,3% responden menilai daya tanggap layanan pada kategori tinggi, menandakan bahwa mereka umumnya puas dengan kecepatan dan keefektifan layanan dalam menangani kebutuhan dan permasalahan mereka.
- Jaminan:** Sebanyak 96,2% responden menyatakan jaminan layanan pada kategori tinggi, mengindikasikan bahwa mereka merasa yakin dengan kemampuan layanan untuk memenuhi harapan dan janjinya.
- Empati:** Sebanyak 89,5% responden menilai layanan memiliki empati yang tinggi, menunjukkan bahwa mereka menghargai kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan berbagi perasaan serta permasalahan mereka.
- Bukti Langsung:** Sebanyak 92,4% responden menilai bukti langsung layanan pada kategori tinggi, menunjukkan bahwa mereka terkesan dengan kualitas dan presentasi keseluruhan dari layanan yang ditawarkan.



Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

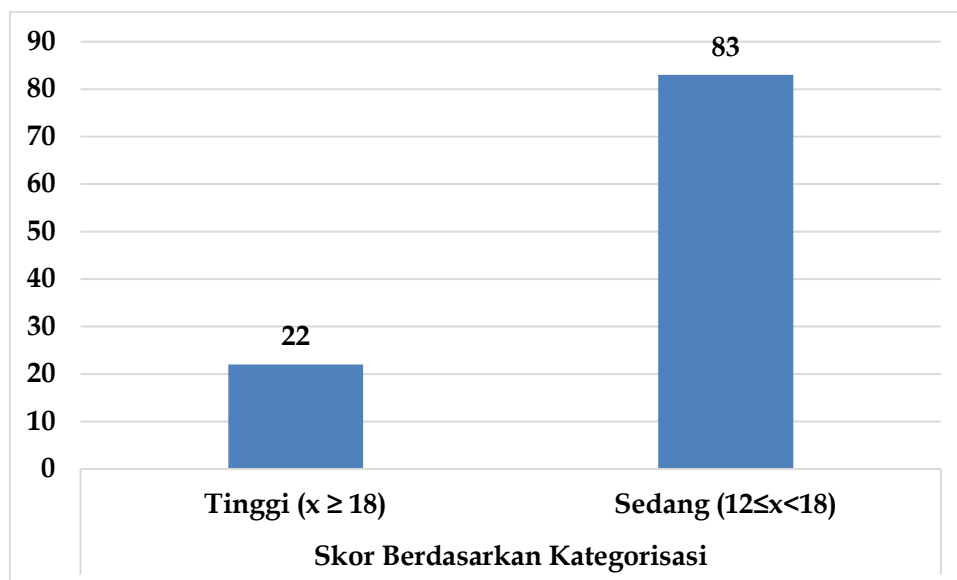
Gambar 1. Jumlah dan Persentase Responden pada Setiap Variabel Independen Berdasarkan Skor Kategorisasi

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden pada Setiap Dimensi pada Variabel Persepsi Berdasarkan Skor Kategorisasi

Dimensi	Skor Berdasarkan Kategorisasi					
	Tinggi ($x \geq 18$)		Sedang ($12 \leq x < 18$)		Rendah ($x < 12$)	
	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%	Jumlah (orang)	%
Kehandalan (<i>reliability</i>)	100	95,2	5	4,8	0	0
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	98	93,3	7	6,7	0	0
Jaminan (<i>assurance</i>)	101	96,2	4	3,8	0	0
Empati (<i>emphaty</i>)	94	89,5	11	10,5	0	0
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	97	92,4	8	7,6	0	0

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa umpan balik positif tersebut memberikan penegasan yang berharga atas kekuatan layanan dan memperkuat kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dominasi skor "tinggi" pada semua variabel menegaskan bahwa layanan secara umum memenuhi atau melampaui harapan dalam hal keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Hal ini menunjukkan bahwa upaya penyedia layanan dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggan telah berhasil, dan dapat menjadi landasan bagi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.



Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2024

Gambar 2. Jumlah dan Persentase Responden pada Variabel Kepuasan Berdasarkan Skor Kategorisasi

Dari gambar 2, terlihat bahwa responden dibagi ke dalam dua kategori kepuasan yaitu "Sedang" dan "Tinggi" dan tidak ada responden yang menyatakan kepuasan pada kategori

“Rendah”. Mayoritas responden, sebanyak 83 orang (79%), memberikan penilaian kepuasan dalam kategori "Sedang", sedangkan 22 orang (21%) memberikan penilaian dalam kategori "Tinggi". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan, dengan sebagian kecil dari mereka memberikan penilaian yang sangat baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung puas dengan layanan yang diterima, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

3.3. Analisis Korelasi *Rank Spearman*

Tabel 3. Korelasi *Rank Spearman* antara Variabel Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Responden

Variabel Independent	Variabel Dependen	
	Kepuasan	
	Pearson Correlation	<i>p-value</i>
Pendidikan	-.010	.92 ^m
Paritas	-.055	.58 ^m
Pekerjaan	.016	.87 ^m

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2024

Keterangan: ^mtidak berbeda nyata pada *p-value* < 0,05

Dari tabel 3 diketahui bahwa bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik responden (pendidikan, paritas, dan pekerjaan) dengan kepuasan terhadap layanan PONEID di Puskesmas Ciawi. Nilai *Pearson Correlation* untuk pendidikan (-0.010, *p-value* = 0.92), paritas (-0.055, *p-value* = 0.58), dan pekerjaan (0.016, *p-value* = 0.87) menunjukkan korelasi yang sangat lemah dan tidak signifikan.

Tabel 4. Korelasi *Rank Spearman* antara Variabel Independen terhadap Kepuasan Responden

Variabel Independent	Variabel Dependen	
	Kepuasan	
	Pearson Correlation	<i>p-value</i>
Kehandalan (<i>reliability</i>)	.209	.032*
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	.299	.002*
Jaminan (<i>assurance</i>)	.293	.002*
Empati (<i>emphaty</i>)	.315	.002*
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	.266	.001*

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 27, 2024

Keterangan: * berbeda nyata pada *p-value* < 0,05

Berdasarkan analisis korelasi *Rank Spearman* (tabel 4), terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) dengan variabel dependen (kepuasan responden) pada tingkat signifikansi 0,05. Semua variabel independen menunjukkan korelasi positif yang kuat hingga sedang dengan kepuasan responden.

Kehandalan memiliki korelasi positif yang sedang dengan kepuasan responden ($r = 0.209$), menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kehandalan layanan, semakin tinggi pula kepuasan responden. Daya tanggap memiliki korelasi positif yang kuat dengan kepuasan responden ($r = 0.299$), menunjukkan bahwa semakin cepat dan tanggap layanan dalam

merespon kebutuhan responden, semakin tinggi pula kepuasan mereka. Selanjutnya, jaminan memiliki korelasi positif yang kuat ($r = 0.293$) dengan kepuasan responden, menandakan bahwa semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan layanan, semakin tinggi pula kepuasan responden. Empati juga memiliki korelasi positif yang kuat ($r = 0.315$) dengan kepuasan responden, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan oleh penyedia layanan, semakin tinggi pula kepuasan responden. Terakhir, bukti langsung memiliki korelasi positif yang sedang ($r = 0.266$) dengan kepuasan responden, mengindikasikan bahwa semakin nyata dan meyakinkan bukti kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan responden. Dengan demikian, faktor-faktor ini menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Mayoritas responden menunjukkan persepsi yang positif terhadap kualitas layanan dengan memberikan skor tinggi pada lima dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Hal ini menunjukkan bahwa layanan Poned di Puskesmas Ciawi telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui harapan responden dalam hal kualitas layanan. Persepsi positif ini penting karena dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, serta memperkuat reputasi layanan kesehatan yang disediakan.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) dengan kepuasan responden. Semua variabel ini menunjukkan korelasi positif yang kuat hingga sedang dengan kepuasan responden. Artinya, semakin baik kualitas layanan dalam hal keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden. Hal ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan perempuan terhadap layanan bersalin dipengaruhi terutama oleh perilaku petugas kesehatan (Adjei et al., 2019).

Secara khusus, daya tanggap dan empati menunjukkan korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan responden, yang mengindikasikan bahwa kecepatan dan keefektifan dalam merespon kebutuhan pasien serta kemampuan untuk memahami dan berbagi perasaan pasien adalah kunci utama dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di pelayanan kesehatan di Ghana dimana beberapa wanita menyatakan kepuasannya terhadap layanan kesehatan yang diberikan petugas layanan yang menunjukkan rasa hormat dan empati, serta memberikan perlakuan yang baik selama persalinan (Adjei et al., 2019). Temuan tersebut juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan empati yang diberikan tenaga kesehatan telah terbukti menjadi kontributor utama dari kepuasan terhadap layanan persalinan di kalangan wanita yang melahirkan di fasilitas kesehatan (Birhanu et al., 2010) dan penelitian tentang kepuasan di kalangan masyarakat Kenya bahwa empati dari penyedia layanan seperti petugas kesehatan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien (Bazant & Koenig, 2009). Hasil tinjauan sistematis terhadap uji coba terkontrol secara acak menemukan bahwa wanita yang mengalami komplikasi selama kehamilan menghargai empati dari petugas kesehatan dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Hodnett et al., 2010).

Jaminan dan keandalan juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap layanan yang diberikan. Keandalan menunjukkan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan layanan dengan cepat, tepat dan terpercaya. Hal ini

mendukung studi yang menyatakan bahwa wanita yang mendapat dukungan terus-menerus selama persalinan dan memiliki jangka waktu proses persalinan yang lebih singkat, sangat kecil kemungkinannya untuk merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan (Hodnett et al., 2010). Sikap buruk petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan mengindikasi perlunya pelatihan kepekaan terhadap kesehatan mental pekerja, terutama pada saat memberikan layanan pada pasien selama persalinan (Jehu-Appiah et al., 2011).

Meskipun bukti langsung memiliki korelasi yang sedikit lebih rendah, tetapi tetap penting dalam memberikan kesan yang baik dan nyata tentang kualitas layanan. Hal ini terbukti dari penelitian yang menyoroti peran penting petugas kesehatan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan memberikan fasilitas layanan yang terbaik (Adjei et al., 2019).

Kebutuhan untuk meningkatkan jumlah tenaga kesehatan khususnya bidan di fasilitas kesehatan perlu dilakukan mengingat rasio bidan terhadap pasien belum sesuai. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) merekomendasikan rasio setidaknya 40 tenaga keperawatan dan kebidanan per 10.000 (WHO, n.d.). Selain itu, penguatan peran petugas kesehatan di tingkat bawah, seperti perawat yang dapat membantu persalinan diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan ini (Population Council, 2014). Pembagian tugas tersebut akan mengurangi beban kerja petugas kesehatan yang menangani persalinan sekaligus memperbaiki kondisi kerja, sehingga meningkatkan semangat petugas kesehatan dan selanjutnya menumbuhkan kepuasan pelanggan atas pelayanan persalinan yang diterimanya (Evelyn et al., 2017).

Karakteristik responden yang terdiri dari pendidikan, paritas, dan pekerjaan bukanlah faktor penentu yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan PONED di Puskesmas Ciawi. Meskipun ketiga variabel ini menunjukkan variasi di antara responden, variasi tersebut tidak berpengaruh secara nyata pada kepuasan mereka. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan responden lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang mungkin berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

Secara keseluruhan, temuan ini menggarisbawahi pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada lima dimensi utama untuk memastikan kepuasan pasien yang tinggi. Dengan demikian, PONED Puskesmas Ciawi dapat terus meningkatkan mutu layanannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, khususnya ibu dan anak yang sangat bergantung pada layanan kesehatan yang berkualitas selama masa kehamilan, persalinan, dan nifas.

4. PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan persepsi positif terhadap kualitas layanan PONED di Puskesmas Ciawi, dengan skor tinggi pada lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Korelasi signifikan antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan responden mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Daya tanggap dan empati memiliki korelasi yang sangat kuat dengan kepuasan responden,

menekankan pentingnya respons cepat dan kemampuan penyedia layanan untuk memahami serta berbagi perasaan pasien. Meski karakteristik responden seperti pendidikan, paritas, dan pekerjaan tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan, faktor-faktor kualitas layanan terbukti menjadi penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengelola layanan disarankan untuk meningkatkan daya tanggap dan empati melalui pelatihan keterampilan komunikasi dan kepekaan emosional bagi petugas kesehatan, memperkuat keandalan dan jaminan layanan dengan memastikan konsistensi dan ketepatan prosedur, serta memperbaiki fasilitas fisik untuk memberikan kesan yang lebih baik kepada pasien. Selain itu, perlu dilakukan penambahan tenaga kesehatan, khususnya bidan, sesuai rekomendasi WHO untuk mengurangi beban kerja staf dan memastikan layanan yang cepat serta efisien, serta mengoptimalkan peran perawat dan tenaga kesehatan lainnya dalam proses persalinan dan perawatan ibu serta anak. Pemantauan dan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan membuat strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Dengan menerapkan rekomendasi ini, Puskesmas Ciawi diharapkan dapat terus meningkatkan mutu layanan PONED dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan pasien, khususnya ibu dan anak, terpenuhi dengan baik.

Penelitian lanjutan diarahkan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas PONED, khususnya dengan fokus pada pengalaman pasien dan hasil kesehatan ibu serta bayi. Studi ini akan menggunakan metode campuran (*mixed-methods*) dengan mengumpulkan data kuantitatif melalui survei dan data kualitatif melalui wawancara mendalam serta diskusi kelompok terfokus (*focus group discussions*). Penelitian ini akan melibatkan sampel yang lebih besar dan lebih beragam, mencakup berbagai kelompok demografis dan sosial-ekonomi, serta akan menguji efektivitas program pelatihan bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan daya tanggap dan empati, serta dampak penambahan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dan hasil kesehatan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi berbasis bukti yang lebih komprehensif untuk pengelola layanan dalam upaya meningkatkan mutu dan efektivitas layanan Puskesmas PONED.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjei, K. K., Kikuchi, K., Owusu-Agyei, S., Enuameh, Y., Shibanuma, A., Ansah, E. K., & Jimba, M. (2019). Women's overall satisfaction with health facility delivery services in Ghana: a mixed-methods study. *Tropical Medicine and Health*, 47, 1–9.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality-patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103.
- Andaleeb, S. . (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.
- Andaleeb, S. ., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy Plan*, 22(4), 263–273.
- Aryani, R. (2015). *Hubungan antara persepsi kualitas pelayanan obstetri neonatal emergensi dasar (poned) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gajahan*. .
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of

- patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Bazant, E. S., & Koenig, M. A. (2009). Women's satisfaction with delivery care in Nairobi's informal settlements. *Int J Qual Health Care*, 21(2), 79–86.
- Birhanu, Z., Assefa, T., Woldie, M., & Morankar, S. (2010). Determinants of satisfaction with health care provider interactions at health centres in Central Ethiopia: a cross sectional study. *BMC Health Serv Res.*, 10(1), 78.
- Bitew, K., Ayichiluhm, M., & Yimam, K. (2015). Maternal satisfaction on delivery service and its associated factors among mothers who gave birth in public health facilities of Debre Markos town, Northwest Ethiopia. *Biomed Res*, 460767.
- Dinkes. (2023). *Laporan Pelayanan Obstetrik dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED)*.
- Evelyn, S., Okawa, S., Oduro, A. R., Akira, S., Ansah, E., & Kikuchi, K. (2017). Determinants of attending antenatal care at least four times in rural Ghana: analysis of a cross-sectional survey. *Glob Health Action*, 10(1), 1291879.
- Gitobu, C., Gichangi, P., & Mwanda, W. (2018). Satisfaction with delivery services offered under the free maternal healthcare policy in Kenyan public health facilities. *J Environ Public Health*, 8(4), 1–9.
- Hodnett, E. D., Fredericks, S., & Weston, J. (2010). Support during pregnancy for women at increased risk of low birthweight babies. *Cochrane Database Syst Rev*, 6(6), CD000198.
- Jallow, I., Chou, Y., Liu, T., & Huang, N. (2012). Women's perception of antenatal care services in public and private clinics in the Gambia. *Int J Qual Health Care*, 4(6), 595–600.
- Jehu-Appiah, C., Aryeetey, G., Spaan, E., de Hoop, T., Agyepong, I., & Baltussen, R. (2011). Equity aspects of the national health insurance scheme in Ghana: who is enrolling, who is not and why? *Soc Sci Med*, 72(2), 157–165.
- Keputusan Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Tentang Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED), Pub. L. No. Hk.02.03/Ii/1911/2013 (2013). <https://galihendradita.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/316064962-pedoman-puskesmas-poned-2013.pdf>
- Montasser, N.-H., Helal, R., Megahed, W., Amin, S., Saad, A., Ibrahim, T., & Abd Elmoneem, H. M. (2012). Egyptian women's satisfaction and perception of antenatal care. *Int J Trop Dis Health*, 2(2), 145–156.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77.
- Nasution, S., & Kusumawati, R. (2023). Analisis dampak pemanfaatan inovasi digital terhadap kualitas pelayanan publik di kabupaten Bogor tahun 2022. *BINA: Jurnal Pembangunan Daerah*, 1(2), 126–150.
- Parasuraman, A. . B., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364.
- PBB. (2014). *No Title. The Millennium Development Goals Report*. [https://www.un.org/millenniumgoals/2014 MDG report/MDG 2014 English web.pdf](https://www.un.org/millenniumgoals/2014%20MDG%20report/MDG%202014%20English%20web.pdf)
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (2019).
- Population Council. (2014). *Increasing access to family planning in Ghana through policy change: task-sharing to enable auxiliary nurses to provide contraceptive implant services*. <https://Knowledgecommons.Popcouncil.Org/>.
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, 3(3), 151–155.
- Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. (1983). Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and Program Planning*, 6(3–4), 247–263.
- WHO. (n.d.). *Density of Nurshing and Midwifery Personnel*. <https://www.who.int/data/gho/data/themes/topics/health-workforcees/topics/topic-details/GHO/world-health-statistics>