

# JURNAL VOICE OF MIDWIFERY

## Artikel Penelitian

Volume 05

Nomor 07 September 2016

Halaman 1- 7

## PENGARUH KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PONTAP TAHUN 2016

**Effect of Patient Satisfaction on Service of Midwifery  
To Use of Health Service in Puskesmas Pontap in 2016**

**Devi Darwin<sup>1</sup>, Irmayanti<sup>2</sup>, Tirta Nirwana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Dosen STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo

<sup>2</sup>Dosen STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo

<sup>3</sup> Mahasiswa DIII\_Kebidanan STIKes Kurnia Jaya Persada Palopo

<sup>1</sup>Alamat Korespondensi : Jl. Dr. Ratulangi No. 17

Hp. 081 242 843 297 Email : Devidarwin87@gmail.com

### ABSTRACT

Satisfaction is formed from a result and a comparative reference, comparing the results received with a particular standard. The comparison forms three possibilities: first is if the service is perceived to be above the expectation (quality surprise), the second when the quality of service fulfills the expectation, and the last if the service received is worse than the expected service.

The influence of physical needs in patient satisfaction on the utilization of health service shows that from 89 respondents, respondents who have good physical needs about patient satisfaction on utilization of health services as much as 43 respondents and respondents who need less physical as much as 46 respondents. Based on the result of statistical test analysis, it is said that there is influence of physical requirement in patient satisfaction to health service utilization.

**Keywords:** Satisfaction, Midwifery Services

### ABSTRAK

Kepuasan dibentuk dari sebuah hasil dan sebuah referensi perbandingan, yaitu membandingkan hasil yang diterima dengan suatu standart tertentu. Perbandingan tersebut membentuk tiga kemungkinan yaitu pertama adalah bila jasa yang dirasakan melebihi pengharapan (*quality surprise*), yang kedua bila kualitas pelayanan memenuhi pengharapan, dan yang terakhir jika jasa yang diterima lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan.

Pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang memiliki kebutuhan fisik baik tentang kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan sebanyak 43 responden dan responden yang berkebutuhan fisik kurang sebanyak 46 responden. Berdasarkan hasil analisa uji statistik di nyatakan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan Kebidanan

## PENDAHULUAN

Sasaran pembangunan kesehatan akhir tahun 2015 adalah meningkatnya derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan Millennium Development Goals (MDGs), antara lain menurunnya angka kematian bayi menjadi 24 per 1.000 kelahiran hidup, menurunnya angka kematian ibu melahirkan menjadi 118 per 100.000 kelahiran hidup. Istilah “tiga terlambat” dan “empat terlalu” merupakan fenomena yang paling sering terjadi dan merupakan faktor pendukung penyebab angka kematian ibu (AKI). Istilah “tiga terlambat” yaitu terlambat dalam mengenali tanda bahaya dan harus mencari pertolongan ke fasilitas kesehatan, terlambat dalam mencapai fasilitas kesehatan yang memadai, dan terlambat dalam menerima pelayanan kesehatan yang cukup memadai pada setiap tingkatan. Istilah “empat terlalu” yaitu terlalu muda untuk menikah, terlalu sering hamil, terlalu banyak melahirkan, dan terlalu tua untuk hamil, (Nini Kandriyani, 2013).

Keadaan sarana kesehatan di Kota Makassar dalam jumlah dan distribusi puskesmas dan puskesmas pembantu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Tingkat pemanfaatan pelayanan puskesmas oleh masyarakat di Indonesia masih rendah. Hal ini terlihat pada tingkat pemanfaatan puskesmas sebanyak 12,0%, pemanfaatan pustu 4,5%, dan poskesdes atau polindes 1,5%. 2 Profil Kesehatan Kota Makassar menunjukkan bahwa pemanfaatan puskesmas oleh penduduk menurut jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap adalah 2.143.523 pada tahun 2009 dan jumlah kunjungan mengalami penurunan yaitu sebanyak 2.029.575 pada tahun 2010, (Nini Kandriyani, 2013).

Kepuasan akan pelayanan timbul bila pelayanan yang diberikan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis, gizi, laboratorium, radiologi, administrasi dan pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu prioritas aspek yang perlu mendapat perhatian penting karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Kepuasan pasien akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi yang baik terhadap pelayanan. Apabila pada pelanggan/pasien sudah tumbuh kognisi, afeksi dan konasi yang baik maka minatnya untuk menggunakan jasa pelayanan akan timbul.

Untuk mengatasi hal diatas perlu dilakukan langkah-langkah yang positif dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya pelayanan keperawatan karena pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang paling lama kontak dengan pasien. Pelayanan keperawatan disini mencakup perawatan fisik (pemenuhan kebutuhan fisik), perawatan psikologi (pemenuhan kebutuhan psikologi), perawatan sosial (pemenuhan kebutuhan sosial), dan perawatan spiritual (pemenuhan kebutuhan spiritual) sesuai dengan konsep keperawatan holistik. Dengan pemberian pelayanan keperawatan yang terintegrasi (fisik, psikologi, sosial spiritual dan edukasi) serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat sehingga minat mereka untuk menggunakan jasa pelayanan akan meningkat pula.

Oleh karena itu pelayanan kesehatan yang bermutu semakin dicari untuk memperoleh jaminan kepastian terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya. Semakin tinggi tingkat

pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka customer akan semakin kritis dalam menerima produk jasa, termasuk jasa pelayanan kebidanan, oleh karena itu peningkatan mutu kinerja setiap bidan perlu dilakukan terus menerus.

Berdasarkan uraian diatas sehingga penulis termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kebidanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pontap tahun 2016”

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah **Survey Analitik** dengan pendekatan **Cross Sectional study**, dimana data data berkaitan dengan variabel dependen maupun variabel independen dikumpulkan secara bersamaan untuk mendapatkan informasi tentang Pengaruh Kepuasan pasien tentang pelayanan kebidanan terhadap Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

### Lokasi dan waktu penelitian

#### 1. Lokasi

Penelitian akan ini dilakukan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

#### 2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober-November tahun 2016.

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti sesuai dengan karakteristik penelitian yang akan diteliti, populasi dalam penelitian ini adalah ibu yang datang menggunakan pelayanan kesehatan khususnya

kebidanan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian, sampel dalam penelitian ini adalah sebagian ibu yang datang menggunakan pelayanan kesehatan khususnya kebidanan di Puskesmas Pontap tahun 2016, diambil dengan Non Random (Non Probability) yaitu berupa purposive sampling ibu yang dikategorikan sebagai berikut :

Kriteria inklusi :

Yang masuk sampel dalam penelitian ini adalah :

- Semua ibu yang memeriksakan diri di Puskesmas Pontap tahun 2016
- Ibu yang berada di Puskesmas Pontap tahun 2016.
- Ibu yang bersedia menjadi responden.

Kriteria eksklusi :

- Ibu yang tidak memeriksakan diri di Puskesmas Pontap tahun 2016.
- Ibu yang tidak berada di Puskesmas Pontap tahun 2016.
- Ibu yang tidak bersedia menjadi responden.

### Analisa data

Data dianalisa dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* ( $\chi^2$ ) dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$  untuk menguji hipotesis nol ( $H_0$ ) dengan tabel kontingensi 2x2 sebagai berikut :

**Tabel Kontingensi 2x2**

Variabel Independen	Variabel Dependens		Jumlah
	Kategori 1	Kategori 2	
Kategori -1	A	b	a+b
Kategori -2	C	d	c+d
Jumlah	a+c	b+d	a+b+c+d

## Rumus

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

### Keterangan :

$X^2$  = Nilai *Chi Square* yang dicari (hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen)

O = Nilai pengamatan atau observasi (*Observed*)

E = Nilai yang diperkirakan (*Expected*)

### Penilaian :

- Dianggap ada pengaruh jika nilai  $sig < \text{nilai } \alpha$
- Dianggap tidak ada pengaruh jika nilai  $sig > \text{nilai } \alpha$

### Interpretasi :

- Dianggap ada pengaruh, jika uji signifikan  $< \text{nilai } \alpha = 0,05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak
- Dianggap tidak ada pengaruh, jika uji signifikan  $> \text{nilai } \alpha = 0,05$ , dengan demikian  $H_a$  diterima.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan pasien tentang pelayanan kebidanan terhadap Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap, maka dilakukan analisis untuk menguji variabel dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*.

#### a. Pengaruh Kebutuhan Fisik terhadap kepuasan pasien dalam pemanfaatan pelayan kesehatan

Tabel 3.1

Pengaruh Kebutuhan Fisik terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pontap Tahun 2016.

KEBUTUHAN FISIK	Kepuasan Pasien						$X^2 = 1$ $\alpha = 0,05$ $ci = 95\%$	
	Dalam Pemanfaatan Pelayan Kesehatan			TOTAL				
	Baik	Kurang	N	%	N	%		
Baik	39	43,8%	4	4,5%	43	48,3%		
Kurang	29	32,6%	17	19,1%	46	51,7%	$P = 0,002$	
Total	68	76,4%	21	23,6%	89	100		

Sumber : Data Primer, 2016.

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai kebutuhan fisik baik yang puas terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan secara baik sebanyak 39 orang (43,8%) dan yang memiliki kebutuhan fisik baik dengan kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang sebanyak 4 responden (4,5%), sedangkan responden yang mempunyai kebutuhan fisik kurang dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 29 responden (32,6%) dan responden yang mempunyai kebutuhan fisik kurang dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori kurang sebanyak 17 responden (19,1%).

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai  $p=0,002 < \alpha=0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016

#### b. Pengaruh Kebutuhan Psikologis terhadap kepuasan pasien dalam pemanfaatan pelayan kesehatan

Tabel 3.2

Pengaruh Kebutuhan Psikologis Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayan Kesehatan di Puskesmas Pontap Tahun 2016.

KEBUTUHAN PSIKOLOGIS	Kepuasan Pasien						$X^2 = 1$ $\alpha = 0,05$ $ci = 95\%$	
	Dalam Pemanfaatan Pelayan Kesehatan			TOTAL				
	Baik	Kurang	N	%	N	%		
Baik	56	62,9%	12	13,5%	68	76,4%		
Kurang	12	13,5%	9	10,1%	21	2,6%	$P = 0,017$	
Total	68	76,4%	21	23,6%	89	100		

Sumber : Data Primer, 2016.

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai kebutuhan psikologis baik yang puas terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan secara baik sebanyak 56 orang (62,9%) dan yang memiliki kebutuhan psikologis baik dengan kepuasan pasien

terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang sebanyak 12 responden (13,5%), sedangkan responden yang mempunyai kebutuhan psikologis kurang dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 12 responden (13,5%) dan responden yang mempunyai kebutuhan psikologis kurang dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori kurang sebanyak 9 responden (10,1%).

Berdasarkan hasil uji statistic di peroleh nilai  $p=0,017 <\alpha=0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan psikologis dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

### c. Pengaruh Kebutuhan Psikologis terhadap kepuasan pasien dalam pemanfaatan pelayan kesehatan

Tabel 3.3

Pengaruh Kebutuhan Sosial dan Spiritual Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pemanfaatan Pelayan Kesehatan Di Puskesmas Pontap tahun 2016.

KEBUTUHAN FISIK	Kepuasan Pasien						$\chi^2=1$ $\alpha=0,05$ ci=95%	
	Dalam Pemanfaatan Pelayan Kesehatan		TOTAL					
	Baik	Kurang	N	%				
Baik	49	55,1%	7	7,9%	56	62,9%		
Kurang	19	21,3%	14	15,7%	33	37,1%	$P=0,017$	
Total	68	76,4%	21	23,6%	89	100		

Sumber : Data Primer, 2016.

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai kebutuhan sosial dan spiritual baik yang puas terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan secara baik sebanyak 49 orang (55,1%) dan yang memiliki kebutuhan sosial dan spiritual baik dengan kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang sebanyak 7 responden (7,9%), sedangkan responden yang mempunyai kebutuhan sosial dan spiritual kurang dengan kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 19 responden (21,3%) dan responden yang mempunyai kebutuhan sosial dan spiritual kurang dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kategori kurang sebanyak 14 responden (15,7%).

Berdasarkan hasil uji statistic di peroleh nilai  $p=0,001 <\alpha=0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan sosial dan spiritual dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan

Pelayanan Kebidanan terhadap kebutuhan fisik adalah pelayanan yang diberikan oleh bidan termasuk didalamnya asuhan – asuhan yang dibutuhkan oleh klien atau pasien yang sedang dirawat di puskesmas tempat bidan bekerja.

Berdasarkan hasil uji statistic di peroleh nilai  $p=0,002 <\alpha=0,05$  dengan demikian  $H_0$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

Hasil penelitian sesuai tabel 2.1 menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang memiliki kebutuhan fisik baik tentang kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan sebanyak 43 responden (48,3%), dan responden yang berkebutuhan fisik kurang sebanyak 46 orang (51,7%).

## **2. Pengaruh kebutuhan psikologis dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan**

Pelayanan Kebidanan terhadap kebutuhan psikologis adalah pelayanan yang diberikan oleh bidan termasuk memberikan perhatian dan kasih sayang.

Berdasarkan hasil uji statistic di peroleh nilai  $p=0,017 <\alpha=0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan psikologis dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap. Hasil penelitian sesuai tabel 2.2 menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang kebutuhan psikologis dengan kategori baik berjumlah 68 orang (76,4%) sedangkan responden yang kebutuhan psikologis dengan kategori kurang berjumlah 21 orang (23,6%).

## **3. Pengaruh kebutuhan sosial dan spiritual dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan**

Pelayanan Kebidanan terhadap kebutuhan Sosial dan Spiritual dalam penelitian ini adalah, pelayanan yang diberikan oleh bidan termasuk didalamnya memberikan pelayanan yang bermutu sesuai kemampuan pasien dan mengarahkan untuk lebih mendekatkan kepada sang pencipta.

Berdasarkan hasil uji statistic di peroleh nilai  $p=0,001 <\alpha=0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan sosial dan spiritual dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap.

Hasil penelitian sesuai tabel 2.3 menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang kebutuhan sosial dan spiritual dengan kategori baik

berjumlah 56 orang (62,9%) sedangkan responden yang kebutuhan sosial dan spiritual dengan kategori kurang berjumlah 33 orang (37,1%).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016, maka dapat disimpulkan:

1. Pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang memiliki kebutuhan fisik baik tentang kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan sebanyak 43 responden dan responden yang berkebutuhan fisik kurang sebanyak 46 responden. Berdasarkan hasil analisa uji statistik di nyatakan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan fisik dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.
2. Pengaruh kebutuhan psikologis dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 89 responden, responden yang kebutuhan psikologis dengan kategori baik berjumlah 68 orang sedangkan responden yang kebutuhan psikologis dengan kategori kurang berjumlah 21 orang. Berdasarkan hasil analisa uji statistik di nyatakan  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh kebutuhan psikologis dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.
3. Pengaruh kebutuhan sosial dan spiritual dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 89 responden,

responden yang kebutuhan sosial dan spiritual dengan kategori baik berjumlah 56 orang sedangkan responden yang kebutuhan sosial dan spiritual dengan kategori kurang berjumlah 33 orang. Berdasarkan hasil analisa uji statistik di nyatakan *Haditerima*, berarti ada pengaruh kebutuhan sosial dan spiritual dalam kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pontap tahun 2016.

## **SARAN**

Dengan adanya penelitian ini dengan harapan bisa menjadi bahan masukan untuk para tenaga medis khususnya Puskesmas Pontap untuk lebih meningkatkan kualitas dalam pelayan kepada pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad. A. K. 2003. *Kamus Lengkap Kedokteran*. Edisi Revisi. Cetakan II. Gitamedia Press. Surabaya. Hlm. 209.
- Arisman. 2009. *Gizi dalam Daur Kehidupan*. Edisi II. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Budiarto, E. 2002. *Biostatistik Kesehatan Masyarakat*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Hlm. 45.
- Datta, M, dkk. 2009. *Rujukan Cepat Obstetri & Ginekologi*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Hlm.107.
- Doenges. Marilynn E. 2001. *Rencana Perawatan Maternal/Bayi*. Edisi II. Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Hlm. 295.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2010. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Cetakan Keempat. Salemba Medika. Jakarta.
- Ladewig. Patricia W. 2005. *Buku Saku Asuhan Keperawatan Ibu-Bayi Baru Lahir*. Edisi V. Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Hlm. 9.
- Manuaba. 2009. *Memahami Kesehatan Reproduksi Wanita*. Edisi II. Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Hlm. 181.
- Winkjosastro. 2006. *Ilmu Kebidanan*. Edisi III. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta. Hlm. 180,181, 182, 183