

INFORMASI ARTIKEL

Received: February, 02, 2024

Revised: March, 13, 2024

Available online: March, 14, 2024

at : <https://ejournal.malahayati.ac.id/index.php/hjk>

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang

Herin Mawarti*, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedia

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

Abstract

Background: Maternal and infant mortality rates still do not meet the targets set in the SDGs. Efforts made to reduce maternal mortality are by improving services for mothers and children, apart from that, measuring the success of a health service is measuring satisfaction.

Purpose: To analyze client satisfaction with maternal and baby health services at the x Jombang hospital.

Method: The research design used was descriptive with a survey method. The population is patients or families who have received complete services at 3 Arsino hospitals, namely RSIA Muslimat, RSNU, and RSUD Jombang in January-April 2023. Sample collection used the Krejcie and Morgan table for 200 respondents. The satisfaction questionnaire instrument measures perceptions about the initial labor process, emergency unit services, polyclinics, delivery rooms, operating rooms, treatment rooms, NICU rooms, treatment rooms, laboratories and pharmacy, perceptions of costs and complaint handling. Data analysis uses univariate and bivariate.

Results: Performance in all Arsino Hospital service units is good with a patient satisfaction index between 3.19-3.51. The NICU room service satisfaction index is the highest, namely 3.59 with very good service performance or service quality A. There is a correlation between health service elements.

Conclusion: The level of service satisfaction is generally good and the level of satisfaction is related to service quality.

Suggestion: It is hoped that services will continue to be improved by creating policies that support the provision of quality, effective, efficient and accountable services, improving the provision of facilities and infrastructure and improving the quality of resources and professionalism of officers regarding behavior and communication issues.

Keywords: Maternal; Neonatal; Satisfaction.

Pendahuluan: Angka kematian Ibu dan bayi masih belum memenuhi target yang ditetapkan dalam SDGs. Upaya yang dilakukan dalam menurunkan angka kematian ibu adalah dengan peningkatan pelayanan ibu dan anak, selain itu sebagai tolak ukur kesuksesan suatu pelayanan kesehatan adalah dengan pengukuran kepuasan.

Tujuan: Untuk menganalisis kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang.

Metode: Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode survei. Populasi adalah pasien atau keluarga yang telah mendapatkan pelayanan secara paripurna di 3 RS Arsino, yakni RSIA Muslimat, RSNU, dan RSUD Jombang bulan Januari-April 2023. Pengumpulan sampel menggunakan tabel *krejcie and morgan* sebanyak 200 responden. Instrumen kuesioner kepuasan mengukur persepsi tentang proses awal persalinan, pelayanan UGD, poliklinik, kamar bersalin, kamar operasi, kamar perawatan, ruang NICU, ruang perawatan, laboratorium dan farmasi, persepsi biaya dan penanganan pengaduan. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat.

Hasil: Kinerja di semua unit pelayanan RS Arsino yaitu baik dengan indeks kepuasan pasien antara 3.19-3.51. Indeks kepuasan pelayanan ruang NICU paling tinggi yaitu 3.59 dengan kinerja pelayanan sangat baik atau mutu pelayanan A. Terdapat korelasi antara unsur pelayanan kesehatan.

Simpulan: Tingkat kepuasan pelayanan secara umum baik dan tingkat kepuasan berhubungan dengan kualitas pelayanan.

Saran: Diharapkan tetap meningkatkan pelayanan dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien dan akuntabel, meningkatkan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana dan peningkatan kualitas sumber daya dan keprofesionalan petugas terkait masalah perilaku dan komunikasi.

Kata Kunci: Kepuasan; Maternal; Neonatal.

PENDAHULUAN

Salah satu indikator kesehatan masyarakat adalah angka kematian Ibu dan bayi, sehingga upaya untuk menurunkan angka kematian bayi menjadi fokus utama. Hal ini sejalan dengan agenda utama dari program SDGs yaitu menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Fadhurullah, 2018). Angka Kematian Ibu (AKI) saat ini masih di kisaran 305 per 100.000 kelahiran hidup, belum mencapai target yang ditentukan yaitu 183 per 100.000 kelahiran hidup di tahun 2024. Demikian juga bayi dan balita (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). Berdasarkan data sampling registration system (SRS) tahun 2018, sekitar 76% kematian ibu terjadi di fase persalinan dan pasca persalinan dengan proporsi 24% terjadi saat hamil, 36% saat persalinan dan 40% pasca persalinan. Lebih dari 62% angka kematian ibu dan bayi terjadi di rumah sakit, artinya akses masyarakat mencapai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan sudah cukup baik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Sebagian besar berdasarkan data dari profil kesehatan tahun 2019, angka kematian ibu dan bayi masih berada di atas target millennium development goals. Salah satu kendala dalam penurunan angka kematian ini adalah ketersediaan pelayanan kesehatan ibu yang masih kurang. Secara khusus, jika diproyeksikan ke tingkat provinsi, beberapa provinsi masih belum mencapai target nasional untuk indikator pelayanan kesehatan ibu dan bayi. Penyebabnya berbagai faktor, termasuk lokasi geografis, ketersediaan sarana dan prasarana, dan keterlibatan lintas sektor yang kurang dalam mendukung program kesehatan ibu dan anak. Ini terjadi terutama di daerah di mana capaian pelayanan kesehatan ibu dan bayi masih di bawah target nasional.

Pelaksanaan program Kesehatan Ibu dan Anak dapat berhasil dengan dukungan dari fasilitas, sumber daya manusia, pengelolaan, dan pembiayaan

untuk menjalankan program. Untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi, program kesehatan ibu dan anak tetap menjadi prioritas pembangunan di Indonesia (Lestari, 2020; Darungan, Kadir, & Haq, 2020; Kareba, 2020; Madani, Rahmayanti, Azzahra, & Istanti, 2022).

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu adalah dengan peningkatan pelayanan ibu dan anak, dengan tolak ukur kesuksesan dari suatu layanan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah dengan pengukuran kepuasan. Pasien akan memperoleh kepuasan jika pelayanan tersebut memenuhi mutu pelayanan yang ditetapkan dan ada kesesuaian dari harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Simanjuntak, & Siallagan, 2017).

Setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan yang aman dan bermutu sesuai dengan standar pelayanan. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, setiap tempat praktik khususnya rumah sakit, sebagai bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan wajib memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu perangkat untuk menilai dan mengevaluasi tempat layanan dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan harus sesuai dengan indikator mutu yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Survei kepuasan penerima pelayanan dilakukan dalam rangka mengukur kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik. Partisipasi aktif masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu acuan dalam

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedia

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan. Dalam perspektif pelayanan terkini, suara konsumen mencerminkan suara masyarakat sebagai calon pelanggan. Kepuasan merupakan tolak ukur mutu penyelenggara pelayanan yang dapat menentukan keputusan di masa yang akan datang.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan sebagai dasar upaya peningkatan mutu dan terselenggaranya pelayanan disemua unit yang mampu memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan terkait (Sari, 2021; Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2022). Pengukuran tingkat kepuasan merupakan salah satu upaya untuk mendapatkan informasi dan pengalaman dari penerima layanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir secara langsung sehingga dapat mengetahui dan mendapatkan umpan balik dari penerima pelayanan sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan kebijakan terkait serta dapat meningkatkan kesadaran dan kepedulian penanggungjawab dan pemberi layanan untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus. Pengukuran kepuasan juga dapat meningkatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan ibu dan anak yang disediakan fasilitas pelayanan kesehatan.

Lembaga kesehatan nahdlatul ulama (LKNU) berkomitmen untuk berperan serta dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak oleh karena itu mendorong rumah sakit islam di bawah naungan NU se-Jawa Timur untuk selalu melakukan survei tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

METODE

Desain penelitian deskriptif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang telah mendapatkan pelayanan maternal dan atau neonatal secara paripurna di 3 RS, yakni RSIA Muslimat, RSNU, dan RSUD Jombang pada bulan Januari-April 2023. Pengambilan sampel menggunakan *multistage sampling* yaitu *disproporsional stratified random sampling* dan *simple random sampling*. Jumlah sampel menggunakan tabel *krejcie and morgan* sebanyak 200 sampel. Instrumen Penelitian Kuesioner Kepuasan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2017).

Tingkat Kepuasan pada pelayanan kesehatan Ibu dan bayi baru lahir yaitu persepsi tentang 12 pelayanan di rumah sakit yaitu persepsi tentang proses awal persalinan, pelayanan UGD, poliklinik, kamar bersalin, kamar operasi, kamar perawatan, ruang NICU, ruang perawatan, perawatan dengan metode kanguru, persepsi laboratorium dan farmasi, persepsi biaya dan tarif, dan persepsi penanganan pengaduan. Unsur Pelayanan yang ditanyakan adalah kejelasan informasi dari petugas, kemampuan/kecakapan/kompetensi petugas, kecepatan pemeriksaan dokter, keramahan dan kepedulian petugas, perlakuan yang adil dan setara dari petugas bagi penerima layanan, kelengkapan dan kualitas sarana prasarana, dan kenyamanan tempat periksa dan kesempatan untuk bertanya.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori, yaitu tidak baik, diberi nilai persepsi 1; kurang baik, diberi nilai persepsi 2; baik, diberi nilai 3; sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Pengukuran skala likert antara lain, nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang, masing-masing unsur pelayanan yaitu jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Selanjutnya nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu nilai rata-rata tertimbang adalah total dari nilai persepsi per unsur dibagi total unsur yang terisi dikalikan nilai penimbang. Selanjutnya hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus SKM Unit pelayanan dikalikan 25.

Nilai Indeks kepuasan ditetapkan dari angka dengan skala 1 sampai dengan 4. Selanjutnya dihitung indeks dengan skala, nilai 8.31-100.00 dengan interpretasi sangat baik, nilai 76.61-88.30 dengan interpretasi baik, nilai 65.00-76.60 dengan interpretasi kurang baik, nilai 25.00-64.99 dengan interpretasi tidak baik. Analisa masing-masing unsur survei kepuasan dapat dilakukan dengan cara analisa univariat untuk melihat indeks kepuasan, nilai konversi, kualitas pelayanan, dan kinerja pelayanan kesehatan ibu dan neonatal.

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang

Analisa Bivariat dari skala *likert* dimasukan kedalam rumus skor-T, selanjutnya akan diperoleh skala 1 tidak puas dan 2 yaitu puas. Selanjutnya data dianalisis menggunakan uji *chi square fisher's exact test* untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum pada Tanggal 15 Juni 2023 dengan nomor: 011.22-23/KEP-Unipdu/6/2023.

HASIL**Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden (N=200)**

Variabel	Hasil
Umur (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(29.31±5.82)(18-38)
< 20 tahun	7/3.5
20 - 35 tahun	160/80.0
> 35 tahun	33/16.5
Jenis kelamin (n/%)	
Perempuan	190/95.0
Laki-laki	10/5.0
Pekerjaan (n/%)	
Bekerja	97/48.0
Ibu Rumah Tangga	103/52.0
Pendidikan (n/%)	
Dasar	28/14.0
Menengah	113/56.5
Tinggi	59/29.5
Kehamilan yang ke- (n/%)	
Ke-1	82/41.0
Ke-2	81/40.5
Ke-3	26/13.0
Ke-4	5/2.5
>ke-5	6/3.0
Jenis Pelayanan yang diterima (n/%)	
Masa hamil	15/7.5
Persalinan	165/82.5
Pasca persalinan	20/10.0

Berdasarkan Tabel 1. hampir seluruh responden berusia 20-35 tahun yaitu 165 orang (83%) dan sebanyak 33 orang (17%) usia lebih dari 35 tahun. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu 190 orang (95%) sementara responden berjenis kelamin laki-laki hanya 10 orang (5%). Sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu 50 orang (57%), sebagian besar responden tidak mempunyai pekerjaan atau sebagai ibu rumah tangga yaitu 103 orang (52%). Setengah dari responden yang berkunjung ke rumah sakit merupakan kehamilan yang pertama dan kedua yaitu 81 orang (41%) kehamilan pertama dan sebanyak 82 orang (41%) kehamilan kedua. Sedangkan jenis pelayanan yang diterima kebanyakan adalah persalinan sebanyak 165 orang (82.5%).

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedia

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum
Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Tabel 2. Kepuasan Pelanggan pada Semua Pelayanan Kesehatan Ibu dan Bayi Baru Lahir

Unit Pelayanan	IKM	Skor	Mutu	Kinerja
Pendaftaran	3.33	83.23	B	Baik
Menunggu	3.29	82.23	B	Baik
Pelayanan UGD	3.34	83.47	B	Baik
Poliklinik	3.36	83.96	B	Baik
Kamar Bersalin	3.41	83.33	B	Baik
Kamar Operasi	3.51	87.68	B	Baik
Kamar Perawatan	3.33	83.33	B	Baik
NICU	3.59	89.84	A	Sangat baik
Rawat Gabung	3.38	84.53	B	Baik
Kanguru	3.35	83.74	B	Baik
Laborat	3.30	82.55	B	Baik
Farmasi	3.23	80.74	B	Baik
Biaya	3.37	84.44	B	Baik
Penanganan Pengaduan	3.19	79.88	B	Baik

Berdasarkan Tabel 2. didapatkan data kinerja disemua unit pelayanan kategori baik dengan indeks kepuasan pasien antara 3.19-3.51. Indeks kepuasan pelayanan ruang NICU paling tinggi yaitu 3.59 dengan kinerja pelayanan sangat baik atau mutu pelayanan A.

Tabel 3. Hubungan Pelayanan di Poli Klinik dan Kamar Bersalin terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Variabel	Kepuasan Pelayanan			CI (95%)		
	Tidak Puas	Puas	RO	Lower	Higher	p-value
Pelayanan Poli Klinik (n=56)						
Kejelasan Informasi (n/%)						
Baik	32/57.1	0/0.0	12.00	3.18	45.23	0.00*
Sangat baik	2/3.6	22/39.3				
Kecepatan Petugas (n/%)						
Baik	33/58.9	0/0.0	23.00	3.38	156.39	0.00*
Sangat baik	1/1.8	22/39.3				
Keramahan Petugas (n/%)						
Baik	34/60.7	3/5.4	0.081	0.027	0.024	0.00*
Sangat baik	0/0.0	19/33.9				
Kelengkapan Sarpras (n/%)						
Baik	33/58.9	4/7.1	148.5	15.41	1430.6	0.00*
Sangat baik	1/1.8	18/32.1				
Pelayanan Kamar Bersalin (n=134)						
Kejelasan Informasi (n/%)						
Kurang baik	6/4.5	0/0.0	0	0	0	0.00*
Baik	66/49.3	9/6.7				
Sangat baik	4/3.0	49/36.5				

Herin Mawarti *, Khotimah, Masrurroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Kecakapan Petugas (n/%)						
Baik	74/55.2	3/2.3	878.33	109.58	4198.7	0.00*
Sangat baik	2/1.5	55/41.0				
Ketepatan Waktu Petugas (n/%)						
Baik	71/53.0	5/3.8	150.52	41.44	546.61	0.00*
Sangat baik	5/3.8	53/39.4				
Kelengkapan Sarpras (n/%)						
Baik	72/53.7	7/5.3	131.14	36.47	471.56	0.00*
Sangat baik	4/3.0	51/38.0				

Berdasarkan Tabel 3. analisis hubungan antara kejelasan informasi, kecepatan petugas, keramahan, ketepatan waktu dalam pelayanan di poliklinik dan kamar bersalin. Jumlah sampel yang mendapatkan pelayanan di poliklinik sebanyak 56 responden, sedangkan di kamar bersalin sebanyak 134 responden dari 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 57.1% responden yang menganggap kejelasan informasi baik mempunyai persepsi tidak puas terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir, sedangkan 39.1% yang menganggap kejelasan informasi sangat baik, mempunyai persepsi puas.

Nilai $p=0.00$ dan $OR = 12.00$ (95% CI: 3.18-45.23). Kejelasan informasi mempunyai peluang 12 kali untuk mempunyai persepsi puas terhadap pelayanan. Sementara itu baik kecepatan petugas, keramahan petugas dan kelengkapan sarana prasarana di pelayanan poliklinik semuanya mempunyai nilai signifikansi $p= 0,00$ yang berarti ada hubungan antara kecepatan petugas, keramahan petugas dan kelengkapan sarana dengan kepuasan pelayanan.

Kepuasan terhadap pelayanan kamar operasi juga berhubungan dengan kejelasan informasi, kecepatan petugas, ketepatan petugas, kelengkapan sarana prasarana dengan nilai signifikansi $p=0.00$. Terdapat 4.5%, responden yang merasakan kejelasan informasi dari pelayanan kamar operasi kurang baik mempunyai persepsi tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Sementara yang merasa informasi sudah baik 49.3 tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Kecakapan petugas, ketepatan waktu petugas dan kelengkapan sarana prasarana di kamar bersalin sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Data menunjukkan masih tingginya angka ketidakpuasan dari pelanggan.

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Kamar Operasi dan NICU terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Variabel	Kepuasan Pelayanan			CI (95%)		
	Tidak Puas	Puas	RO	Lower	Higher	p-value
Pelayanan Kamar Operasi (n= 114)						
Kejelasan Informasi (n%)						
Kurang baik	1/0.87	0/0.0	0	0	0	0.00*
Baik	51/44.73	5/4.32				
Sangat baik	2/1.75	55/48.24				
Kecakapan Petugas (n%)						
Kurang baik	7/6.1	0/0.0	0	0	0	0.00*
Baik	43/37.7	1/0.9				
Sangat baik	4/3.5	59/51.8				

Herin Mawarti *, Khotimah, Masrurroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang

Kertepatan Waktu Petugas (n%)						
Kurang baik	3/2.6	0/0.0	0	0	0	0.00*
Baik	49/43.0	0/0.0				
Sangat baik	2/1.8	60/52.6				
Kelengkapan Sarpras (n%)						
Kurang baik	1/0.9	0/0.0	0	0	0	0.00*
Baik	51/44.7	5/4.4				
Sangat baik	2/1.8	55/48.2				
Pelayanan NICU (n= 54)						
Kejelasan Informasi (n/%)						
Baik	13/24.1	10/18.5	0.87	0.27	0.24	0.47
Sangat baik	19/35.2	12/22.2				
Kecakapan Petugas (n/%)						
Baik	14/25.9	11/20.4	0.77	0.26	2.3	0.43
Sangat baik	18/33.3	11/20.4				
Ketepatan Waktu Petugas (n/%)						
Baik	13/24.1	11/20.4	0.68	0.22	2.04	0.34
Sangat baik	19/35.2	11/20.4				
Kelengkapan Sarpras (n/%)						
Baik	11/20.4	9/16.7	0.75	0.24	2.31	0.41
Sangat baik	21/38.9	13/24.1				

Jumlah responden yang mendapatkan pelayanan di kamar operasi sebanyak 114 responden sementara yang mendapatkan pelayanan NICU sebanyak 54 responden dari 200 responden. Terdapat hubungan antara kejelasan informasi, kecepatan petugas, keramahan, ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam pelayanan di ruang kamar operasi, akan tetapi berbeda sekali dengan di ruang NICU.

Pelayanan di kamar operasi menunjukkan nilai $p=0.00$ untuk semua unsur yang ditanyakan. Sementara di pelayanan NICU menunjukkan $p>0.05$. Padahal data kinerja diruang NICU memiliki kinerja yang paling baik dari semua pelayanan (Tabel 2). Akan tetapi jika dilihat kembali dari unsur yang ditanyakan masih banyak ditemukan ketidakpuasan dari responden baik dalam kejelasan informasi, kecakapan petugas, ketepatan waktu maupun kelengkapan sarana prasarana.

Pelayanan di kamar operasi masih ada yang tidak puas terutama kejelasan informasi dan sarana prasarana. Responden yang menjawab kurang baik yaitu sebesar 0.87% dan 2.6% semuanya merasa tidak puas terhadap pelayanan. Secara umum responden yang menyatakan sangat baik untuk kejelasan informasi, kecakapan petugas, ketepatan waktu petugas, dan sarana prasarana sebagian besar menyatakan puas. Data menunjukkan kejelasan informasi (48.8%), kecakapan petugas (51.8%), ketepatan waktu petugas (52.6%), dan sarana prasarana (48.2%).

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Tabel 5. Hubungan Pelayanan UGD dan Perawatan terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan

Variabel	Kepuasan pelayanan			CI (95%)		p-value
	Tidak Puas	Puas	RO	Lower	Higher	
Pelayanan UGD (n=200)						
Kejelasan Informasi (n/%)						
Baik	115/57.5	16/8.0	158.12	44.41	562.9	0.00*
Sangat baik	3/1.5	66/33.0				
Kecakapan Petugas (n/%)						
Baik	115/57.5	16/8.0	158.12	44.41	562.9	0.00*
Sangat baik	3/1.5	66/33.0				
Keramahan Petugas (n/%)						
Baik	110/55.0	15/7.5	61.41	24.71	152.62	0.00*
Sangat baik	8/4.0	67/33.5				
Kelengkapan Sarpras (n/%)						
Baik	116/58.0	24/12.0	140.16	32.01	613.61	0.00*
Sangat Baik	2/1.0	58/29.0				
Pelayanan Ruang Perawatan (n=200)						
Kejelasan Informasi (n/%)						
Baik	126/63.0	12/6.0	98.00	35.01	274.31	0.00*
Sangat baik	6/3.0	56/28.0				
Kecakapan Petugas (n/%)						
Baik	125/62.5	14/7.0	68.87	26.32	180.21	0.00*
Sangat baik	7/3.5	54/27.0				
Keramahan Petugas (n/%)						
Baik	127/63.5	8/4.0	190.5	59.79	606.6	0.00*
Sangat baik	5/2.5	60/30.0				
Kelengkapan Sarpras (n/%)						
Baik	128/64.0	14/7.0	123.4	38.8	392.04	0.00*
Sangat baik	4/2.0	54/27.0				

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan hubungan yang signifikan antara unsur-unsur pelayanan UGD dan perawatan terhadap persepsi pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir dengan nilai p=0.00 secara keseluruhan.

Pada pelayanan UGD, sebanyak 57.5 % responden yang menyatakan kejelasan informasi baik merasa tidak puas dan yang merasa kejelasan

informasi dengan kecepatan petugas baik merasa puas dengan pelayanan sebanyak 33%. Keramahan petugas dan kelengkapan sarana prasarana juga sangat mempengaruhi kepuasan ditunjukkan dengan nilai RO yang sangat tinggi. Demikian juga pelayanan di ruang perawatan secara umum yang merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik.

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebuah instansi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada publik, sehingga perlu mendapat perhatian tersendiri agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dan mendapat kepercayaan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam upaya menjaga dan meningkatkan pelayanan kesehatan terutama di lembaga kesehatan dalam naungan Nahdlatul Ulama. Banyak faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan antara lain rasa saling menghargai dan percaya. Hubungan antar manusia didasarkan pada rasa saling menghormati dan percaya, yang berarti bahwa harapan pelanggan terhadap pelayanan akan meningkat ketika pelanggan memiliki tingkat rasa hormat dan kepercayaan yang tinggi. Pasien yang merasakan percaya saat mendapatkan perawatan medis akan mempunyai kesetiaan. Jadi, setiap layanan yang diberikan rumah sakit tidak dapat dibandingkan dengan layanan yang diberikan di tempat lain (Rahayu, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan data pada semua pelayanan kesehatan ibu dan anak mempunyai kinerja yang baik dan ada satu yang sangat baik yaitu pelayanan NICU. Akan tetapi jika dihubungkan dengan persepsi tentang pelayanan yang diberikan masih banyak yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan. Responden akan merasakan puas yaitu responden yang menganggap kinerja pelayanan sangat baik untuk semua unsur pelayanan yang diberikan baik, kejelasan informasi, kecakapan petugas, kecepatan waktu yang diberikan petugas, keramahan petugas dan sarana prasarana ruangan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima konsumen dan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu cara efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tjiudesia, & Utama, 2022). Komunikasi petugas kesehatan menjadi salah satu tolak ukur dalam pelayanan kesehatan dan sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien (Meisyaroh, Murtini, & Haslinda, 2023).

Prinsip pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip antara lain, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, kelengkapan, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan. Kualitas pelayanan perawat dapat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu pengetahuan perawat, beban kerja, dan komunikasi antara perawat dengan pasien (Kusumah, 2015). Hal ini sejalan dengan penelitian ini bahwa kompetensi perawat, komunikasi yang diberikan perawat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit sudah sesuai dengan harapan. Kepuasan dapat berdampak terhadap proses penyembuhan pasien. Ada bukti bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, pasien yang tidak puas atau mengalami kekecewaan saat menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter, atau pindah ke fasilitas layanan (Lestari, 2021).

Pada penelitian ini kompetensi, kecakapan, dan keramahan petugas di pelayanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa sikap petugas, bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik dan rawat jalan (Pangerapan, Palandeng, & Rattu, 2018; Sukmawati, Gusti, & Yusmanisari, 2022). Semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka semakin puas pasien selama merasakan pelayanan di rumah sakit. Semakin terpenuhi kompetensi teknis yang diberikan pihak rumah sakit kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapatkan oleh pasien (Mutmainnah, & Ahri, 2021).

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang

Setelah diperoleh hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan maternal dan neonatal, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur-unsur teknis dan non teknis untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, terutama pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Berdasarkan hasil survei, maka hal penting yang dilakukan adalah sebagai berikut, meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang kelengkapan persyaratan yang harus disiapkan pada saat akan berobat melalui media informasi yang ada. Peningkatan dan pemeliharaan fasilitas rumah sakit lebih ditingkatkan seperti penambahan kursi di ruang tunggu. Penambahan kipas angin/AC di ruang perawatan, kebersihan kamar mandi, kebersihan lantai, penambahan ruang untuk penunggu pasien rawat inap, perbaikan sarpras untuk privasi pasien, penambahan ruang persalinan, perbaikan aplikasi pendaftaran.

Hal ini karena banyak responden yang merasakan belum sesuai dengan harapan, peningkatan komunikasi terhadap pelayanan yang akan dilakukan dan peningkatan edukasi bagi pasien dan keluarga, misalnya edukasi pada pasien dengan kehamilan pertama, edukasi pasien KRS. Meningkatkan kecepatan waktu tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, melakukan monitoring dan evaluasi ketaatan petugas terhadap prosedur dan manajemen waktu pelayanan. Melakukan *in house training* tentang komunikasi efektif dan pelayanan *service excellent* bagi petugas, membuat alur pengaduan dan melakukan sosialisasi kepada pasien tentang penanganan keluhan.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pelayanan secara umum baik. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit, sehingga sangat penting untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat.

SARAN

Diharapkan tetap meningkatkan pelayanan dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien dan akuntabel, meningkatkan penyediaan fasilitas sarana dan prasarana dan peningkatan.

DAFTAR PUSTAKA

Darungan, A. I., Kadir, A., & Haq, N. (2020). Strategi Pemerintah Dalam Mengurangi Angka Kematian Ibu

(AKI) Melahirkan di Kabupaten Enrekang. JPPM: Journal Of Public Policy and Management, 2(2), 101-109.

Fadhurullah, L. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 6(1), 81-91.

Kareba, L. (2020). Evaluasi Sistem Pelaksanaan Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Marawola Kabupaten Sigi. Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ, 20(2), 114-122.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). Perkuat upaya penyelamatan ibu dan bayi. Diakses dari: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20210914/3738491/kemenkes-perkuat-upaya-penyelamatan-ibu-dan-bayi/>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). Turunkan angka kematian ibu melalui deteksi dini dengan pemenuhan USG di puskesmas, sehat negeriku. Diakses dari: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20230115/4842206/turunkan-angka-kematian-ibu-melalui-deteksi-dini-dengan-pemenuhan-usg-di-puskesmas/>

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). Urgensi survei kepuasan pengguna layanan bagi penyelenggara pelayanan publik. Diakses dari: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14765/Urgensi-Survei-Kepuasan-Pengguna-Layanan-bagi-Penyelenggara-Pelayanan-Publik.html>

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. In Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Diakses dari: [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan bayi di rumah sakit x Jombang

- Kusumah, M. S. A. (2015). Pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Ampel Jaya di Surabaya. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 6(2), 149-162.
- Lestari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Taman Husada Bontang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Dewasa). *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5059–5068. <https://portal.fisip-unmul.ac.id/site/?p=10100>
- Lestari, T. R. P. (2020). Pencapaian Status Kesehatan Ibu Dan Bayi Sebagai Salah Satu Perwujudan Keberhasilan Program Kesehatan Ibu Dan Anak. *Kajian*, 25(1), 75-89.
- Madani, J. F., Rahmayanti, T., Azzahra, K. A., & Istanti, N. D. (2022). Analisis Implementasi UU NO. 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Dalam Mewujudkan Pencapaian Penurunan Aki (Angka Kematian Ibu) Dan Akb (Angka Kematian Bayi) DI INDONESIA. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), 122-129.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238-245.
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52-74.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Rahayu, Y. P. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Anc Di Puskesmas Jambu Burung Kabupaten Banjar. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 4(1), 1-13.
- Sari, A. N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Praktik Mandiri Bidan Dyah Gonilan Sukoharjo. *Avicenna: Journal of Health Research*, 4(2).
- Simanjuntak, M., & Siallagan, H. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Bpjs di Puskesmas Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 2(2), 316-326.
- Sukmawati, H., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilformasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 90–101. <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/JIKI/article/view/3231>
- Tjiudesia, C., & Utama, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. MUGI Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Sosial, Humaniora, dan Teknologi* (pp. 444-451).

Herin Mawarti *, Khotimah, Masruroh, Muhammad Zulfikar Asumta, Ade Armada Sutedja

Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum

Korespondensi penulis: Herin Mawarti. *Email: herinmawarti@fik.unipdu.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v18i1.142>