



Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu, Kabupaten Manggarai Barat

Violia N. K Putri¹, Dominirsep O. Dodo^{2*}, Masrida Sinaga³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: ¹violaputri603@gmail.com, ²dominirsep.dodo@staf.undana.ac.id,

³masrida.sinaga@staf.undana.ac.id

Abstract

Satisfaction of pregnant women towards maternal and child health services is one of the important indicators in evaluating the quality of health services. The satisfaction of pregnant women has a close relationship with the quality of service provided and is measured from five dimensions of service quality, namely tangibles, responsiveness, reliability, empathy, and assurance. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of pregnant women towards maternal and child health services based on five dimensions of satisfaction. The research method used was descriptive quantitative, with a sample size of 49 pregnant women in the working area of Golowelu Community Health Center. Data analysis used univariate analysis. Based on the research results, it was found that the satisfaction of pregnant women towards maternal and child health services at Golowelu Community Health Center based on the tangibles dimension, most pregnant women stated that they were quite satisfied (75.5%). The reliability dimension, most stated that they were very satisfied (93.9%). The empathy dimension, most stated that they were quite satisfied (91.8%). The assurance dimension, most stated that they were very satisfied (98%), and the responsiveness dimension, most stated that they were very satisfied (91.8%). Maternal and child health services at Golowelu Community Health Center have met the standards of satisfaction among pregnant women, particularly in the dimensions of reliability, assurance, and responsiveness. However, improvements are still needed in the dimensions of tangibles and empathy.

Keywords: *Tangibles, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance.*

Abstrak

Kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu upaya pentingnya yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan ibu hamil, kepuasan ibu hamil memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan diukur dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, ketanggapan, kehandalan, empati dan jaminan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan. Metode penelitian yang

digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah responden sebanyak 49 ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Golowelu. Analisis data menggunakan analisis univariat. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil pada layanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Golowelu berdasarkan dimensi bukti langsung sebagian besar ibu hamil menyatakan cukup puas (75,5%), dimensi kehandalan sebagian besar menyatakan sangat puas (93,9%), dimensi empati sebagian besar menyatakan cukup puas (91,8%), dimensi jaminan sebagian besar menyatakan sangat puas (98%) dan dimensi ketanggapan sebagian besar menyatakan sangat puas (91,8%). Layanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Golowelu telah memenuhi standar kepuasan ibu hamil, terutama dalam dimensi kehandalan, jaminan, dan ketanggapan sebagian besar ibu hamil menyatakan sangat puas. Namun, masih perlu perbaikan untuk dimensi bukti langsung dan empati

Kata Kunci: Bukti Langsung, Ketanggapan, Kehandalan, Empati, Jaminan.

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan yang dihadapi Indonesia kini adalah status kesehatan masyarakat yang rendah, antara lain ditandai dengan angka kematian ibu dan bayi yang tinggi serta masih banyak indikator pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) yang belum ideal. Angka kematian ibu di Indonesia cenderung masih tinggi. Menurut kementerian kesehatan RI telah mencatat angka kematian ibu pada tahun 2022 berkisar 183 per 100.000 kelahiran, penyebab kematian ibu hamil tersebut disebabkan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan bersalin yang belum memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan faktor determinan lainnya, kondisi ini dapat diminimalisir apabila pelayanan kesehatan Ibu dan anak dilaksanakan dengan baik yang akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang bermutu (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi bukti fisik, reliabilitas, ketanggapan, jaminan dan empati. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan, sehingga menunjukkan tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang baik maka tingkat kepuasan pun akan berkurang (Fadhurullah, 2018).

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar Indonesia tahun, pada tahun 2020 di Indonesia mengalami penurunan angka kunjungan ANC yaitu dari 79,36% dengan target 80%, namun mengalami kenaikan kembali pada tahun 2021 menjadi 88,13% dengan target 85%, dan Provinsi NTT menjadi salah satu provinsi dengan kunjungan ANC yang rendah yaitu sebanyak 60,1%. Kabupaten Manggarai Barat merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Wilayah barat Provinsi NTT dan Jumlah Puskesmas di Kabupaten Manggarai Barat sebanyak 22 unit Puskesmas. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai Barat menunjukkan bahwa akses pemanfaatan layanan KIA tergolong sangat sulit yaitu 71,05%. Cakupan K1 ibu hamil di Kabupaten Manggarai Barat untuk tiga tahun terakhir dari 2020-2022 selalu mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2020 cakupan K1 sebesar 78,75% dan cakupan K4 sebesar 73,74%, kemudian Tahun 2021 cakupan K1 meningkat menjadi 90,6%, dan cakupan K4 meningkat sebesar 72,4% dan Tahun 2022 cakupan K1 menurun lagi sebesar 82,9% dan cakupan K4 menurun lagi menjadi 71,6%.

Kabupaten Manggarai Barat memiliki beberapa fasilitas kesehatan salah satunya adalah Puskesmas Golowelu yang terletak di Kecamatan Kuwus, dengan 12 wilayah kerja. Berdasarkan data K1 dan K4 Puskesmas Golowelu tiga terakhir tahun dari 2020-

2022 selalu mengalami fluktuasi yaitu pada tahun 2020 Cakupan K1 sebesar 50,7% dan cakupan K4 sebesar 62,2% , kemudian pada tahun 2021 cakupan K1 cenderung meningkat sebesar 74,18% dan K4 cenderung menurun yaitu sebesar 48,4%, dan pada tahun 2022 cakupan K1 cenderung menurun yaitu sebesar 57,1% dan cakupan K4 cenderung meningkat yaitu sebesar 54,4% sedangkan berdasarkan target SPM K1 harus mencapai 96,1% (Dinkes Kabupaten Manggarai Barat, 2022).

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan pada 5 orang ibu hamil di Puskesmas Golowelu, sekitar 30% ibu hamil menyatakan kurang puas dengan pelayanan dan sikap petugas kesehatan dalam melayani ibu hamil yang membuat mereka merasa tidak nyaman dan petugas kesehatan yang tidak disiplin waktu sehingga membuat mereka menunggu lebih lama sekitar 30 menit untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Golowelu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Golowelu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu.

METODE

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang lebih memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan sesuatu secara tepat dan akurat dan menggunakan metode survei. Penelitian ini dilakukan di Wilayah kerja Puskesmas Golowelu Kabupaten Manggarai Barat pada bulan Mei 2024. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang pernah berkunjung di Puskesmas Golowelu, dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan berdasarkan rumus perhitungan Lemeshow diperoleh 49 sampel dari 100 populasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Langkah-langkah pengolahan data yaitu dengan melakukan edit, coding, entri, dan tabulasi dengan menggunakan aplikasi ms. Exel, ms. Word dan SPSS. Kemudian dijabarkan melalui tabel dan narasi. Penelitian ini telah melalui persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana dengan No: 2024134-KEPK.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Wilayah Kerja Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	<20	4	8,2
2.	20-35	29	59,1
3.	>35	16	32,6
Total		49	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah ibu pada kelompok umur 20-35 tahun yaitu (59,1%), dan yang paling sedikit adalah ibu pada kelompok umur <20 tahun yaitu 8,2%.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di wilayah kerja Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	5	10,2
2.	SMP	12	24,5
3.	SMA	23	46,9
4.	D-III	3	6,1
5.	SI	6	12,2
Total		49	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah ibu dengan pendidikan terakhir SMA (46,9%), dan yang paling sedikit yaitu D-III (6,1%).

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan berdasarkan pekerjaan di wilayah kerja Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	IRT	38	77,6
2.	WIRAUSAHA	5	10,2
3.	PNS	6	12,2
Total		49	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden paling banyak dengan pekerjaan sebagai IRT sebanyak 77,6% dan yang paling sedikit yaitu wirausaha (10,2%).

Hasil Analisis Univariat

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Dimensi Bukti Lansung Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu 2024

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang Puas	1	2
2.	Cukup Puas	37	75,5
3.	Sangat Puas	11	22,4
Total		49	100

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa sebagian responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi bukti langsung (75,5%), dan paling sedikit menyatakan kurang puas terhadap dimensi bukti langsung (2%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Dimensi Kehandalan Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang puas	0	0
2.	Cukup puas	3	6,1
3.	Sangat puas	46	93,9
Total		49	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi kehandalan (93,9%), dan sisanya (6,1%) menyatakan cukup puas.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Dimensi Daya Tanggap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang puas	0	0
2.	Cukup puas	4	8,2
3.	Sangat puas	45	91,8
Total		49	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi daya tanggap (91,8%), dan sisanya (8,2%) menyatakan cukup puas.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Dimensi Jaminan Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang puas	0	0
2.	Cukup puas	1	2
3.	Sangat puas	48	98
Total		49	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi jaminan (98%), dan sisanya (2%) menyatakan cukup puas.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Dimensi Empati Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Golowelu Tahun 2024

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (0%)
1.	Kurang puas	0	0
2.	Cukup puas	30	61,2
3.	Sangat puas	19	38,8
Total		49	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi empati (61,2%), dan sisanya (38,8%) menyatakan sangat puas.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung

Fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi, tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Fisik nyata tercermin dengan indikator penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional. Fasilitas yang tersedia sesuai dengan standar pelayanan yang ada di puskesmas bertujuan untuk memberikan rasa nyaman pada pasien yang berkunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil saat berkunjung ke puskesmas.

Berdasarkan penelitian dari Riniarti (2018) menemukan bahwa ketersediaan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil. Dimensi bukti langsung berkaitan dengan ketersediaan peralatan dan obat-obatan, serta sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan ibu hamil yang tidak memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai, dilihat dari data kunjungan ibu hamil sebesar 87,48% mendapatkan layanan K4, sedangkan 46,44% tidak melaksanakan kunjungan ANC.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Golowelu menunjukkan bahwa, pelayanan yang diberikan terhadap dimensi bukti langsung sebagian besar ibu hamil menyatakan cukup puas (75,5%). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, pada dimensi bukti langsung yang ada di Puskesmas Golowelu memberikan dampak yang cukup puas karena masih ada beberapa keluhan dari ibu hamil terkait fasilitas seperti toilet yang rusak, gedung Puskesmas yang rusak dan belum diperbaiki dan ruangan tunggu yang tidak memadai.

Puskesmas Golowelu perlu memperbaiki infrastruktur yang berkaitan dengan dimensi bukti langsung yaitu seperti memperbaiki gedung Puskesmas yang rusak dan toilet yang rusak serta memperluas area ruang tunggu.

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan antenatal yang dijanjikan dengan baik dan akurat, kehandalan sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care (Ramadhani, 2014). Dimensi kehandalan (reliability) menurut Parasuraman (1985) merupakan kemampuan suatu organisasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Dimensi ini mencakup beberapa aspek, seperti kemampuan memenuhi janji, kemampuan mengatasi masalah, konsistensi kualitas pelayanan, dan kemampuan mempertahankan kualitas pelayanan. Dengan demikian, organisasi yang memiliki kehandalan yang tinggi akan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan konsisten dan efektif, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, dimensi kehandalan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi kehandalan sebesar 93,9% dengan kategori sangat memuaskan, tingkat kepuasan yang tinggi terhadap dimensi reliability menjadi bukti bahwa Puskesmas Golowelu telah memberikan pelayanan yang sesuai diharapkan oleh ibu hamil, hal ini dipengaruhi oleh prosedur pelayanan puskesmas yang tidak berbelit-belit, bidan mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan, bidan menanyakan (Identitas, riwayat kehamilan, kontrasepsi, medis obstetri dan sosial ekonomi ibu), bidan melakukan pengukuran (Tinggi badan, berat badan, lingkaran lengan, dan tekanan darah ibu), dilakukan pemeriksaan laboratorium oleh petugas laboratorium, ibu diberi tablet darah, dilakukan skrining status TT dan diberikan vaksinasi TT, bidan memberikan informasi dan konseling pada ibu hamil, kegiatan administrasi yang teratur dan pelayanan ANC yang memuaskan yang dapat menciptakan kepuasan pada ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Golowelu, dimensi kehandalan memberikan dampak yang sangat baik pada tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Golowelu dikarenakan ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, petugas kesehatan mampu mempertahankan kualitas

pelayanan yang ada. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Siregar & Harianja (2018) menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC berdasarkan dimensi kehandalan 84,6% karakteristik menunjukkan sangat puas karena petugas kesehatan melakukan pelayanan sesuai yang diharapkan ibu hamil.

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap

Menurut Tjiptono (2012) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Petugas kesehatan dituntut untuk tanggap dan sigap dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada pasien. Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan cenderung kembali untuk memeriksakan kesehatannya jika petugas kesehatan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa (91,5%) ibu hamil menyatakan sangat puas, tingginya tingkat kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa Puskesmas Golowelu telah memenuhi harapan ibu hamil terhadap dimensi responsiveness, dilihat dari pelayanan yang diberikan seperti pelayanan di unit KIA dimulai tepat waktu, pemeriksaan ibu hamil dilakukan secara cepat dan tepat, petugas KIA memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti dan petugas kesehatan selalu ada pada jam kerja saat ibu hamil membutuhkan, sehingga pada dimensi ketanggapan ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan KIA. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Golowelu diketahui bahwa dimensi ketanggapan memberikan dampak yang sangat baik. Ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, petugas kesehatan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang ada sehingga terciptanya mutu pelayanan yang berkualitas di Puskesmas Golowelu khususnya bagian KIA. Namun, ada beberapa kendala yang dialami oleh beberapa ibu hamil yaitu terkait petugas kesehatan yang kadang tidak ada ditempat ketika dibutuhkan, yang menyebabkan ibu hamil harus menunggu lebih lama. Oleh karena itu, petugas kesehatan di Puskesmas Golowelu lebih diperhatikan lagi agar disiplin waktu saat bekerja, berdasarkan penelitian dari Sari et al. (2020) menemukan bahwa keterlambatan pelayanan merupakan salah satu permasalahan yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak.

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Berdasarkan Dimensi Jaminan

Dimensi Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan termasuk kemampuan memberikan kepercayaan pada pasien yang berkaitan dengan keterampilan, artinya petugas kesehatan harus bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani masalah juga merefleksikan keramahan dan keamanan sehingga pasien merasa bebas dari bahaya dan keraguan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Golowelu terhadap dimensi jaminan sebanyak (98%) ibu hamil merasa sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kepuasan ibu hamil menjadi bukti bahwa Puskesmas Golowelu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh ibu hamil. Hal tersebut di pengaruhi oleh item pada kuesioner yang dibagikan kepada Ibu Hamil seperti, Puskesmas Golowelu memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas KIA, petugas KIA memiliki sifat (sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya), penarikan tarif biaya sesuai

dengan kualitas pelayanan yang diterima, dan petugas KIA memiliki (kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya), sehingga ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa dimensi jaminan memberikan pengaruh yang sangat baik pada kepuasan ibu hamil dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada ibu hamil sudah memenuhi standar pelayanan ibu hamil. Oleh karena itu, petugas kesehatan tetap mempertahankan pelayanan kesehatan ibu dan anak yang ada di Puskesmas Golowelu agar ibu hamil akan terus melakukan kunjungan ke Puskesmas Golowelu. penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Rahmawati (2020) yang menemukan bahwa dimensi jaminan sudah memenuhi standar kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak.

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak Berdasarkan Dimensi Empati

Dimensi empati adalah salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988), dimensi ini merujuk pada kemampuan penyedia jasa untuk memahami dan memenuhi kebutuhan harapan pelanggan dengan cara yang personal dan perhatian. Empati adalah kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur masing-masing yang telah ditunjuk bagian-bagian pelayanan pengobatan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Golowelu terhadap dimensi empati sebagian besar ibu hamil (61,2%) merasa cukup puas, hal ini dibuktikan dengan Puskesmas Golowelu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan, petugas KIA tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, petugas KIA memberikan perhatian yang baik terhadap pasien, dan komunikasi pasien dan petugas KIA, berdasarkan item dalam kuesioner tersebut diketahui bahwa ibu hamil belum merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan masih ada kendala yang dialami oleh ibu hamil.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Golowelu, dimensi empati sangat penting dalam menunjang kualitas mutu pelayanan puskesmas agar terciptanya kepuasan akan pelayanan yang diberikan. Namun, berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada Ibu Hamil, ada salah satu item dalam kuesioner penelitian yang menjadi salah satu kendala ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan yaitu terkait komunikasi pasien dan petugas KIA yang tidak berjalan dengan lancar, dikarenakan beberapa ibu hamil yang berkunjung belum terlalu fasih untuk berbahasa Indonesia yang baik yang menyebabkan mereka terkadang tidak mengerti dengan penjelasan dari petugas kesehatan, Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Sari et al. (2020) menemukan bahwa kurangnya komunikasi yang efektif merupakan salah satu permasalahan yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap layanan kesehatan ibu dan anak pada dimensi empati.

Oleh karena itu, diharapkan Petugas Kesehatan Golowelu mampu mengatasi permasalahan tersebut seperti bisa menggunakan bahasa daerah setempat agar pasien setidaknya bisa memahami apabila petugas kesehatan memberikan penjelasan saat melakukan kunjungan ke Puskesmas Golowelu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan ibu hamil terhadap dimensi bukti langsung sebagian besar ibu hamil menyatakan cukup puas (75,5%), dimensi kehandalan sebagian besar ibu hamil menyatakan sangat puas (93,9%), dimensi daya tanggap sebagian besar

ibu hamil menyatakan sangat puas (91,8%), dimensi jaminan sebagian besar ibu hamil menyatakan sangat puas (98%) dan dimensi empati sebagian besar ibu hamil menyatakan cukup puas (91,8%).

Hasil penelitian ini kiranya dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Golowelu. Puskesmas Golowelu perlu meningkatkan kualitas fasilitas dengan melakukan perawatan dan pengembangan infrastruktur yang ada, kemudian meningkatkan keramahan petugas dengan melakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan komunikasi dan interpersonal, dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan terus menerus, dengan demikian Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kabupaten Manggarai Barat. (2022). Profil Kesehatan Kabupaten Manggarai Barat. Dinkes Kab Managgarai Barat
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Buku Ajar Kesehatan Ibu dan Anak. In E. Mulati, Y. Widyaningsih, & F. Royati (Eds.), *Departemen Kesehatan Republik Indonesia* (Cetakan II). <http://www.pdpersi.co.id/pusdiknakes/>
- Kementrian Kesehatan. (2020). *Profil Kesehatan*. 100.
- Muflihatin, I., Chairina, R. R. L., & Wicaksono, A. P. (2017). Hubungan Kepuasan Ibu Hamil dengan Motivasi dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care. *Prosiding*, 85–88. <https://core.ac.uk/download/pdf/229934592.pdf>
- Mursyida dkk. (2020). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 123-132.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: Mengukur Kualitas Pelayanan melalui Persepsi Konsumen. *Jurnal Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prijana; Yunus Winoto, A. Y. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sari, R. K., et al. (2020). Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 123-132.
- Siregar, R. M., & Harianja, E. (2018). "Analisis Kepuasan Ibu Hamil terhadap Layanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 23-32.
- Suci, S., & Made, M. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 123-132
- Tjiptono, F. (2012). *Service Quality dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zahtamal, Z., Restuastuti, T., & Chandra, F. (2011). Analisis Faktor Determinan Permasalahan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Kesmas: National Public Health Journal*, 6(1), 9. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i1.113>