

# FAKTOR-FAKTOR MUTU PELAYANAN KEBIDANAN YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI KEBIDANAN RSUD WONOSARI

Franata Suriana Esthi<sup>1</sup>, Eko Mindarsih<sup>2</sup>, Murni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi DIV Bidan Pendidik, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Yogyakarta  
Alamat korespondensi: Eko Mindarsih, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Yogyakarta  
email: mindarsiheko@yahoo.com

## Abstract

*Hospitals play a role in improving the quality of health services. It was important to accurately measure patients' level of satisfaction. The previous study showed the score of 74.67%. It was lower than the level of customer satisfaction in Wonosari Regional Public Hospital (75.34%), 62.5% of the patients were satisfied of tangibles, 75% were satisfied on reliability, and 62.5% were satisfied in empathy. Research objective to investigate factors of midwifery service quality in Wonosari Regional Public Hospital Midwifery Clinic. This research method used analytical survey with cross sectional approach. 82 people were taken as samples by using purposive sampling technique. The data analysis employed Gamma testing. The result was factors of service quality in Wonosari Regional Public Hospital Midwifery Clinic were categorized as good. The percentages are: direct proof 54.9%, reliability 56.1%, empathy 57.3%, responsiveness 54.9%, guarantee 52.4%. The patient satisfaction level was 61.0%. The Gamma test result showed that the p-value of direct proof, reliability, empathy, responsiveness, and guarantee is  $0.000 < 0.05$ . In addition, the value of gamma of direct proof and responsiveness = 0.979, reliability = 0.993, empathy = 0.985 and guarantee = 0.988.*

*Keywords: service quality, level of satisfaction*

## Intisari

Rumah sakit memiliki peran meningkatkan mutu layanan kesehatan, untuk itu dibutuhkan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang akurat. Studi pendahuluan menunjukkan hasil 74,67%, hasil ini lebih rendah dari nilai indeks kepuasan RSUD Wonosari (75,34%). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan tanggal 11 Februari 2017 didapatkan 62,5% pasien puas terhadap tangibles, 75% puas terhadap reliability, 62,5% puas terhadap empathy. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 82 orang. Analisis data menggunakan uji Gamma. Hasil penelitian menunjukkan faktor mutu pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul dalam kategori baik dengan persentase: bukti langsung 54,9%; kehandalan 56,1%; empathy 57,3%; ketanggapan 54,9%, jaminan 52,4%. Tingkat kepuasan pasien 61,0%. Uji Gamma didapatkan nilai bukti langsung, kehandalan, *empathy*, ketanggapan dan jaminan *p-value* ( $0,000 < 0,05$ ) dan r gamma bukti langsung dan ketanggapan=0,979, r gamma kehandalan=0,993, r *gamma empathy*=0,985, r gamma jaminan=0,988.

Kata kunci: mutu pelayanan, tingkat kepuasan

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara di kawasan Asia yang mengalami kegagalan dalam pencapaian target penurunan AKI. Badan kesehatan dunia atau *World Health Organization* (WHO) tahun 2012 menjelaskan bahwa angka kematian ibu di Indonesia mencapai 9.900 orang dari 4,5 juta keseluruhan kelahiran. Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012 untuk Angka Kematian Ibu (AKI), hasilnya sangat mengejutkan. Kematian Ibu melonjak sangat signifikan menjadi 359 per 100.000 kelahiran. Ini berarti kesehatan ibu justru mengalami kemunduran selama lima tahun.<sup>1</sup>

Salah satu upaya pemerintah untuk menurunkan AKI dan AKB adalah dengan memberikan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal dasar berkualitas yaitu Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED) di Puskesmas, dan Pelayanan Obstetri dan Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) di Rumah Sakit Kabupaten/Kota dan Rumah Sakit Propinsi.<sup>2</sup>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 mencantumkan pengertian bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.<sup>3</sup>

Menurut UU No. 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peranan terpenting dari setiap sistem layanan kesehatan ialah selalu menjamin mutu layanan kesehatan dan selalu melakukan peningkatan mutu layanan kesehatan yang diberikan.<sup>4</sup> Dalam upaya meningkatkan mutu layanan kesehatan, maka dibutuhkan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang akurat. Hal-hal yang berkaitan dengan mutu pelayanan saat ini antara lain: kepercayaan bahwa sesuatu yang bermutu pastilah merupakan hal yang bersifat luks, mewah, dan mahal. Mutu juga dianggap sesuatu hal yang bersifat abstrak sehingga tidak dapat diukur. Upaya peningkatan mutu memerlukan biaya yang cukup mahal.<sup>5</sup> Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pelayanan dibentuk berdasarkan lima prinsip *service quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.<sup>6</sup>

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan milik Pemerintah Daerah Wonosari Kabupaten Gunung Kidul Provinsi D.I Yogyakarta, dalam menjalankan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan kesehatan maternal, RSUD Wonosari menyediakan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), Poliklinik Obstetrik dan Genekologi (*Obsgyn*), dan Rawat Inap Unit Kebidanan.

RSUD Wonosari merupakan Rumah Sakit yang selalu mengupayakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang semakin berkualitas, sesuai dengan salah satu visi misinya yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Untuk mencapai visi dan misi tersebut seluruh pegawai RSUD Wonosari berkomitmen untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pada aspek mutu, RSUD Wonosari adalah Rumah Sakit tipe C berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor-201/Menkes/SK/II/1993.<sup>7</sup>

Hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh RSUD Wonosari periode Juli-Desember 2016 menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan yang sama yang dinilai setiap tahun, terdapat 5 unsur pelayanan yang mempunyai indeks kepuasan di bawah rata-rata yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan. Hasil survei menunjukkan pencapaian kepuasan pasien di Poli Kebidanan yakni 74,67%, pencapaian ini berada di bawah nilai indeks kepuasan RSUD Wonosari (75,34%). Perbandingan data laporan pencapaian sasaran mutu dari tahun 2014 sampai dengan Juni 2016 diketahui pencapaian mengalami penurunan dibandingkan tahun 2014, dan sejak tahun 2015 sampai dengan sekarang hanya mengalami fluktuasi/peningkatan yang tidak terlalu signifikan. Peningkatan sasaran mutu hanya berkisar 0,018-0,165%.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 29 November 2016 didapatkan bahwa, jumlah pasien poli kebidanan pada tahun 2015 adalah sebanyak 5123 orang dengan rata-rata pasien perbulan berkisar 420-430 pasien. Tanggal 11 Februari 2017, di melakukan wawancara terhadap 8 orang pasien terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara, 62,5% puas terhadap tangibles karena fasilitas dan peralatan yang lengkap serta tempat pelayanan yang nyaman dan bersih, 75% pasien puas terhadap faktor reliability karena pengobatan yang

diberikan bisa mengurangi keluhan yang dirasakan pasien, 62,5% puas terhadap *empathy* karena petugas memberikan pelayanan dengan sabar dan ramah terhadap pasien.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Wonosari Gunungkidul".

**METODE**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian diskriptif analitik dan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di RSUD Wonosari Gunungkidul pada tanggal 18 Mei-31 Mei 2017.

Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien Poli kebidanan pada tahun 2016 yaitu 427 pasien. Sampel pada penelitian ini berjumlah 82 orang pasien poli kebidanan RSUD Wonosari pada bulan Mei 2017. Teknik pengambilan *sampling purposive sampling*.

Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Analisis data pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat, analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi dari karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan, distribusi faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan dan distribusi tingkat kepuasan pasien dengan melihat persentasenya. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan uji Gamma dengan tingkat kemaknaan 0,05.

**HASIL**

**Karakteristik Responden**

Tabel 1.  
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul Tahun 2017

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur (Tahun)</b>		
< 20	2	2,4
20-35	57	69,5
> 35	23	28,0
TOTAL	82	100,0
<b>Pendidikan</b>		
Pendidikan Dasar	39	47,6
Menengah	36	43,9
Tinggi	7	8,5
TOTAL	82	100,0
<b>Pekerjaan</b>		
Bekerja	28	34,1
Tidak Bekerja	54	65,9
TOTAL	82	100,0

Tabel 1. menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini sebanyak 69,5% berumur 20-35 tahun, sebanyak 47,6% berpendidikan dasar dan 65,9% responden tidak bekerja.

Tabel 2.  
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul 2017

Karakteristik	Tingkat Kepuasan				TOTAL	
	Puas		Cukup Puas		n	%
	n	%	n	%		
<b>Umur (Tahun)</b>						
<20	0	0,0	2	2,4	2	2,4
20-35	38	46,3	19	23,2	57	69,5
>35	12	14,6	11	13,4	23	28,0
<b>TOTAL</b>	50	61,0	32	39	82	100
<b>Pendidikan</b>						
Pendidikan Dasar	28	34,1	11	13,4	39	47,6
Menengah	20	24,4	16	19,5	36	43,9
Tinggi	2	2,4	5	6,1	7	8,5
<b>TOTAL</b>	50	61,0	32	39	82	100
<b>Pekerjaan</b>						
Bekerja	16	19,5	12	14,6	28	34,1
Tidak Bekerja	34	41,5	20	24,4	54	65,9
<b>TOTAL</b>	50	61,0	32	39,0	82	100

Pada Tabel 2. diketahui bahwa berdasarkan karakteristik umur, pada kelompok umur <20 tahun 2,4% responden merasa cukup puas dan tidak ada yang merasa puas dengan pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. Semua responden dalam kategori umur tersebut semuanya dalam kategori cukup puas. Responden pada kelompok umur 20-35 46,3% merasa puas dan 23,2% merasa cukup puas dengan pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dan pada kelompok umur >35 tahun 14,6% merasa puas dan 13,4% merasa cukup puas dengan pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari.

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, pada tabel 2 diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan dasar sebanyak 34,1% merasa puas dengan pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. Responden dengan tingkat pendidikan menengah sebanyak 24,4% merasa puas dengan pelayanan di poli kebidanan RSUD Wonosari sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 6,1% .

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden yang tidak bekerja sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari yaitu sebanyak 41,5% dan pada kelompok responden yang bekerja sebanyak 19,5% merasa puas.

Analisis Data Variabel Penelitian

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan dan Tingkat Kepuasan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari 2017

Variabel	f	%
<b>Bukti Langsung (Tangibles)</b>		
Baik	45	54,9
Cukup	37	45,1
Kurang	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>
<b>Kehandalan (Reliability)</b>		
Baik	46	56,1
Cukup	36	43,9
Kurang	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>
<b>Empathy</b>		
Baik	47	57,3
Cukup	35	42,7
Kurang	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>		
Baik	45	54,9
Cukup	37	45,1
Kurang	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>
<b>Jaminan (Assurance)</b>		
Baik	43	52,4
Cukup	39	47,6
Kurang	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>
<b>Tingkat Kepuasan</b>		
Puas	50	61,0
Cukup Puas	32	39,0
Tidak Puas	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>

Tabel 3. menunjukkan bahwa untuk faktor mutu bukti langsung (tangibles) pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik 54,9% dan untuk kategori cukup sebesar 45,1%. Faktor mutu kehandalan (reliability) pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik 56,1% dan untuk kategori cukup sebesar 43,9%.

Tabel 3 menunjukkan bahwa untuk faktor mutu empathy pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik 57,3% dan untuk kategori cukup sebesar 42,7%. Faktor mutu Ketanggapan (responsiveness) pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik 54,9% dan untuk kategori cukup sebesar 45,1%. Faktor mutu jaminan (assurance) pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik 52,4% dan untuk kategori cukup sebesar 47,6%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mutu jaminan (assurance) di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik (52,4%).

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebanyak 61,0% merasa puas dengan pelayanan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dan sebanyak 39,0% menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari.

Tabel 4.

Tabel Silang Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul 2017

Variabel	Puas		Cukup Puas		Jumlah		Gamma	P-Value
	n	%	n	%	n	%		
<b>Bukti Langsung (Tangibles)</b>								
Baik	43	52,4	2	2,4	45	54,9	0,979	0,000
Cukup	7	8,5	30	36,6	37	45,1		
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>61,0</b>	<b>32</b>	<b>39,0</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		
<b>Kehandalan (reliability)</b>								
Baik	45	54,9	1	1,2	46	56,1	0,993	0,000
Cukup	5	6,1	31	37,8	36	43,9		
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>61,0</b>	<b>32</b>	<b>39,0</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		
<b>Empathy</b>								
Baik	45	54,9	2	2,4	47	57,3	0,985	0,000
Cukup	5	6,1	30	36,6	35	42,7		
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>61,0</b>	<b>32</b>	<b>39,0</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>								
Baik	43	52,4	2	2,4	45	54,9	0,979	0,000
Cukup	7	8,5	30	36,6	37	45,1		
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>61,0</b>	<b>32</b>	<b>39,0</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		
<b>Jaminan (Assurance)</b>								
Baik	42	51,2	1	1,2	43	52,4	0,988	0,000
Cukup	8	9,8	31	37,8	39	47,6		
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>61,0</b>	<b>32</b>	<b>39,0</b>	<b>82</b>	<b>100,0</b>		

Tabel 4. menunjukkan bahwa mutu bukti langsung (tangibles) dengan kategori yang baik membuat 43 orang (52,4%) merasa puas dan 2 orang (2,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Bukti langsung (tangibles) dengan kategori yang cukup membuat 7 orang (8,5%) merasa puas dan 30 orang (36,6%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data tabulasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor mutu bukti langsung (tangibles), maka seorang pasien akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien gamma sebesar 0,979, karena nilai p = 0,000 lebih kecil dari 0,005 (sig<0,05) berarti bahwa korelasi antara bukti langsung (tangibles) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna. Nilai r = 0,979 berarti arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu bukti langsung (tangibles) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Mutu kehandalan (reliability) dengan kategori yang baik membuat 45 orang (54,9%) merasa puas dan 1 orang (1,2%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kehandalan (reliability) dengan kategori yang cukup membuat 5 orang (6,1%) merasa puas dan 31 orang (37,8%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data tabulasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor mutu kehandalan (reliability), maka seorang pasien akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien gamma sebesar 0,993, karena nilai p = 0,000 lebih kecil dari 0,005 (sig<0,05) berarti bahwa



korelasi antara kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna. Nilai  $r = 0,993$  berarti arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu kehandalan (*reliability*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Mutu *empathy* dengan kategori yang baik membuat 45 orang (54,9%) merasa puas dan 2 orang (2,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. *Empathy* dengan kategori yang cukup membuat 5 orang (6,1%) merasa puas dan 30 orang (36%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data tabulasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor mutu *empathy*, maka seorang pasien akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien gamma sebesar 0,985, karena nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari 0,005 ( $\text{sig} < 0,05$ ) berarti bahwa korelasi antara *empathy* dengan tingkat kepuasan adalah bermakna. Nilai  $r = 0,985$  berarti arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu *empathy* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Mutu ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori yang baik membuat 43 orang (52,4%) merasa puas dan 2 orang (2,4%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ketanggapan (*responsiveness*) dengan kategori yang cukup membuat 7 orang (8,5%) merasa puas dan 30 orang (36,6%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data tabulasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor mutu ketanggapan (*responsiveness*), maka seorang pasien akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien gamma sebesar 0,979, karena nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari 0,005 ( $\text{sig} < 0,05$ ) berarti bahwa korelasi antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna. Nilai  $r = 0,979$  berarti arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu ketanggapan (*responsiveness*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Mutu jaminan (*assurance*) dengan kategori yang baik membuat 42 orang (51,2%) merasa puas dan 1 orang (1,2%) merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan (*assurance*) dengan kategori yang cukup membuat 8 orang (9,8%) merasa puas dan 31 orang (37,8%) merasa

cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data tabulasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik faktor mutu jaminan (*assurance*), maka seorang pasien akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien gamma sebesar 0,988, karena nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari 0,005 ( $\text{sig} < 0,05$ ) berarti bahwa korelasi antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna. Nilai  $r = 0,988$  berarti arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu jaminan (*assurance*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Adapun sampel penelitian yang didapatkan, diketahui sebagian besar responden berumur 20-35 tahun (69,5%), sebagian besar responden berpendidikan dasar sebanyak 39 orang (47,6%), dan tidak bekerja (65,9%) dalam hal ini, pasien yang tidak bekerja berarti adalah seorang ibu rumah tangga.

Distribusi frekuensi didapatkan oleh peneliti berdasarkan penilaian terhadap faktor mutu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), *empathy*, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan tingkat kepuasan pasien di poli kebidanan RSUD Wonosari. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kebidanan yang diberikan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul sudah dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil penilaian masing-masing komponen faktor dimensi mutu yang telah ditelaah secara spesifik. Menurut Parasuraman, A; Zeithaml, V.A, dan Berry L. L ada lima dimensi mutu pelayanan kebidanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.<sup>8</sup>

Hasil analisis terhadap tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa 61,0% (50 orang) pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan sebanyak 39,0% (32 orang) merasa cukup puas. Hasil ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan di poli kebidanan RSUD Wonosari. Penilaian kepuasan tidak hanya terbatas pada rasa cukup saja akan tetapi agar dapat diarahkan pada penilaian puas.<sup>9</sup> Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, sebagian besar responden pada penelitian ini adalah 20-35 tahun dan responden pada kelompok umur 20-35 tahun cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. Karakteristik demografi mempengaruhi kepuasan pasien, semakin tua umur memiliki harapan yang lebih rendah dan cenderung lebih mudah puas daripada umur yang relative muda.<sup>10</sup> Seiring bertambahnya umur seseorang maka pengalaman juga semakin bertambah, semua yang telah memasuki indra dan mendapatkan perhatian akan digunakan sebagai referensi untuk menghadapi stimulus baru. Dengan demikian proses persepsi dipengaruhi oleh pengalaman masa lalunya yang tersimpan dalam memori.<sup>11</sup>

Pada penelitian ini 47,6% responden mempunyai pendidikan terakhir hanya sampai tingkat pendidikan dasar dan responden pada kelompok ini 34,1% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. Karakteristik demografi yang juga mempengaruhi tingkat kepuasan salah satunya adalah pendidikan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin besar keinginan dan harapannya. Tingkat pendidikan yang tinggi cenderung tingkat kepuasannya lebih rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan pasien.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada penelitian diketahui bahwa faktor mutu bukti langsung (*tangibles*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh bahwa korelasi antara bukti langsung (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna dengan arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti fisik nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, hal ini meliputi fasilitas fisik.<sup>12</sup> Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi pelayanan, peralatan medis dan nonmedis. Kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut.<sup>6</sup>

Faktor mutu kehandalan (*reliability*) juga diketahui mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh bahwa korelasi antara kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna dengan arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat. Kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan

dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan.<sup>13</sup> Kompetensi teknis yang tidak terpenuhi dapat menyebabkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan, dan membahayakan jiwa pasien. Adanya kesalahan fatal tersebut dapat menurunkan kriteria mutu yang ditetapkan oleh konsumen dimana menurut Pohan konsumen melihat pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang manusiawi, cepat tanggap, penuh empati, ramah dan komunikatif.<sup>6</sup>

Korelasi antara *empathy* dengan tingkat kepuasan adalah bermakna dengan arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat. Hal ini berarti *Empathy* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan mereka.<sup>12</sup> Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien, kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada penelitian diketahui bahwa faktor mutu ketanggapan (*responsiveness*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis dengan uji gamma diperoleh bahwa korelasi antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna dengan arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat. *Responsive* adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.<sup>8</sup> Petugas kesehatan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap dapat pula membantu dalam menyembuhkan kesehatan pasien tanpa ditutupi, sehingga pasien akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.<sup>14</sup>

Faktor mutu yang juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah jaminan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.<sup>8</sup> Dimensi *assurance* berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria

pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebaskan dari risiko. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko, cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), *empathy*, ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Ukuran untuk mutu pelayanan adalah kepuasan pasien, dengan kata lain ada hubungan atau pengaruh yang kuat antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien<sup>6</sup>. Semakin baik mutu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), *empathy*, ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rafiqoh yang meneliti tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta 2014" yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan ANC yang diterima.<sup>16</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermanto yang meneliti tentang "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur yang menyatakan bahwa persepsi mutu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *empathy* dan bukti langsung (*tangibles*).<sup>2</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor-faktor mutu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), *empathy*, ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) di Poli Kebidanan RSUD Wonosari dalam kategori baik dengan masing-masing memperoleh persentase sebagai berikut: bukti langsung (*tangibles*) 54,9%; kehandalan (*reliability*) 56,1%; *empathy* 57,3%; ketanggapan (*responsiveness*) 54,9% dan mutu jaminan (*assurance*) 52,4% serta tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas (61,0%).

2. Faktor bukti langsung (*tangibles*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan koefisien gamma = 0,979 yang berarti hubungan bermakna, arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat
3. Faktor kehandalan (*reliability*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan koefisien gamma = 0,993 yang berarti hubungan bermakna, arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat
4. Faktor *emphaty* mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan koefisien gamma = 0,985 yang berarti hubungan bermakna, arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat.
5. Faktor ketanggapan (*responsiveness*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan koefisien gamma = 0,979 yang berarti hubungan bermakna, arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat
6. Faktor Jaminan (*assurance*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul, hal ini dibuktikan dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < 0,05$ ) dan koefisien gamma = 0,988 yang berarti hubungan bermakna, arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes Indonesia. (2012). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
2. Hermanto, D. (2010). Jurnal: "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur". Thesis. Universitas Diponegoro Semarang.
3. KEMENKES. (2014). PERMENKES Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: KEMENKES.
4. KEMENKES. (2009). PERMENKES Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: KEMENKES.
5. Machmud, R. 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas. Volume 02, no 2.

- <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=261616>. Diakses pada 30 November 2017.
6. Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
  7. RSUD Wonosari. (2016). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: RSUD Wonosari.
  8. Syafrudin, Masitoh,S., & Rosyanawaty, T. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV Trans Info Media.
  9. Rahayu, E. (2014). "*Hubungan Kualitas Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kebidanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman*". Skripsi. Tidak dipublikasikan. Program D-IV Bidan Pendidik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Respati Yogyakarta.
  10. Sari, I. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendika Press.
  11. Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
  12. Kariman, A. (2012). "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tanggerang*". Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
  13. Muninjaya, A. A. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
  14. Ningrum, R.M. (2014). "*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*". Skripsi. STIKES Hang Tuah Surabaya.
  15. Tjiptono, F., & Chandra G,. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
  16. Rofiqoh, A. (2014). "*Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta*". Skripsi. Program D-IV Bidan Pendidik STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
  17. Wira, I. A. D. 2014. Jurnal : *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud Wangaya Kota Denpasar*. [http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-1006-96357002-thesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1006-96357002-thesis%20ida%20ayu%20dwidyaniti%20wira.pdf). Diakses pada 30 November 2017.