



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 1570-1583

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan

Yayuk Indarwati

Poltekkes Kemenkes Malang

Email: [yayukindarwati2016@gmail.com](mailto:yayukindarwati2016@gmail.com)

### Abstrak

Latar Belakang : kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan didapatkan hasil bahwa pada aspek kehandalan tidak puas 20%. Aspek empati tidak puas 20%. Aspek jaminan tidak puas 20%. Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi salah satu indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga perlunya perbaikan pelayanan Kesehatan dari segi akses dan kualitas serta mutu layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan. Berbagai upaya sudah dilakukan untuk mengurangi AKI dan AKB diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Metode : Penelitian menggunakan survey analitik deskriptif. Populasi sebanyak 57 ibu bersalin dan sampel 31 ibu bersalin dengan teknik accidental sampling. Hasil : : Diperoleh Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek berwujud puas 68%, sangat puas 20%, cukup puas 12%. Aspek kehandalan puas 69%, sangat puas 19%, cukup puas 11%, tidak puas 1%. Aspek Empati puas 71%, sangat puas 18%, cukup puas 10%, tidak puas 1%. Aspek ketanggapan puas 66%, sangat puas 22%, cukup puas 12%. Aspek jaminan puas 70%, sangat puas 20%, cukup puas 9%, tidak puas 1%. Kesimpulan: Gambaran Tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan ibu bersalin di Puskesmas Wuluhan sebagian besar merasa puas karena tenaga kesehatan yang terkait sudah memberikan pelayanan yang cukup baik sehingga dapat dipertahankan, namun pada aspek kehandalan, empati dan jaminan, ibu bersalin tidak puas sehingga perlu ditingkatkan dan di perbaiki lagi kedepannya.

Kata Kunci: *Ibu Bersalin, Kepuasan dan Pelayanan*

## Abstract

Background: Patient satisfaction is a subjective value to the quality of services provided. Based on the results of the preliminary study, the results were obtained that in the aspect of reliability they were not satisfied with 20%. The empathy aspect is not satisfied with 20%. The guarantee aspect is not satisfied with 20%. The Maternal Mortality Rate (MMR) is one of the indicators that shows the quality of health services so that it is necessary to improve health services in terms of access and quality and quality of health services. The purpose of this study is to find out the Overview of Maternity Satisfaction with Childbirth Services at the Wuluhan Health Center. Various efforts have been made to reduce AKI and AKB, including by improving the quality of health services. Method: The study used a descriptive analytical survey. The population was 57 mothers giving birth and a sample of 31 mothers giving birth using the accidental sampling technique. Results: The Satisfaction Level of Maternity was obtained in the tangible aspects of satisfaction 68%, very satisfied 20%, moderately satisfied 12%. Reliability aspect satisfied 69%, very satisfied 19%, moderately satisfied 11%, dissatisfied 1%. Empathy aspect satisfied 71%, very satisfied 18%, moderately satisfied 10%, dissatisfied 1%. The responsiveness aspect was 66% satisfied, 22% very satisfied, 12% moderately satisfied. The guarantee aspect is 70% satisfied, very satisfied 20%, moderately satisfied 9%, dissatisfied 1%. Conclusion: Overview The level of satisfaction of maternity services at the Wuluhan Health Center is mostly satisfied because the relevant health workers have provided good enough services so that they can be maintained, but in terms of reliability, empathy and guarantee, maternity mothers are not satisfied so they need to be improved and improved again in the future.

Keywords: *Maternity Mother, Satisfaction and Service*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Hafizurrachman Lailatul Adita, 2022). Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan di masyarakat. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Hastuti Bintari 2022).

Pelayanan terhadap jasa kesehatan dalam hal persalinan yang dirasa unggul bagi para pasien yaitu di dalam pemenuhan pelayanan persalinan dapat menciptakan suatu

kepuasan, karena kepuasan yang dirasakan merupakan tercapainya harapan pasien terhadap pelayanan persalinan tersebut. Namun, berbanding terbalik jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, maka hal tersebut menjadikan pelayanan persalinan mendapat citra buruk dari rekomendasi negatif yang disebarakan pasien yang telah menggunakan jasa persalinan sebagai akibat ketidakpuasan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan terjadi karena harapan konsumen tidak sesuai dengan apa yang ingin didapatkannya. Tingkat kepuasan yang diperoleh seorang konsumen biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang dinikmati dan layanan yang diberikan. Selama dalam proses persalinan, seorang konsumen akan merasakan kepuasan. Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat dari seberapa puasny seorang konsumen dari pelayanan yang telah diberikan. Salah satu caranya yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada konsumen yang bersangkutan selama proses persalinan. Misalnya seseorang memberikan pelayanan yang sama kepada pasien yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan berbeda dari masing-masing pasien (Nabilla n.d.).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Jerald Young di University of Florida yang dikutip oleh Sulastromo (2020) menunjukkan bahwa alasan pelanggan keluar/pindah dari suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut ; 54% karena sikap petugas yang tidak memuaskan, 23% karena waktu, 23% karena kualitas pelayanan medis. Oleh karena itu, seorang tenaga Kesehatan khususnya bidan selain dituntut untuk memiliki kompetensi dalam hal teknis medis kebidanan juga dituntut memiliki kompetensi dalam hal komunikasi interpersonal yang baik dan efektif (Depkes RI n.d.)

Berdasarkan data World Health Organization (WHO) Angka Kematian Ibu (AKI) diseluruh dunia pada tahun 2022 sebanyak 289.000/Jiwa/100.000 KH kematian dengan penyebab kematian ibu adalah pre eklampsia dan eklampsia, perdarahan, infeksi postpartum dan aborsi yang tidak aman. Sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) pada tahun 2022 sebesar 0,51/1000 KH atau terdapat 1 orang bayi yang meninggal setiap 1000 kelahiran hidup. Di Indonesia Angka Kematian Ibu (AKI) pada tahun 2022 sebanyak 4.627, di tahun 2023 menurun menjadi 4.129. Berdasarkan penyebab,Sebagian besar kematian ibu disebabkan oleh perdarahan sebanyak 1.330 kasus,preeklampsi eklampsi sebanyak 1.110 kasus,dan gangguan system peredaran sebanyak 230 kasus. Sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) pada tahun 2022 sebanyak 20.882 dan pada tahun 2023 tercatat 29.945 berdasarkan penyebab yaitu kondisi Berat Bayi Lahir Rendah (BBLR) 28,2% dan Asfiksia

sebesar 25,3%. Penyebab kematian lain di antaranya kelaian kongenital, infeksi, dan tetanus neonatorum. (Kemetrian Kesehatan, 2023). Di Provinsi Jawa Timur jumlah kematian ibu pada tahun 2022 yaitu sebanyak 499 kematian. Adapaun 3 daerah tertinggi kematiannya adalah Kabupaten Jember, Pamekasan, Banyuwangi. Sedangkan Angka Kematian Bayi pada tahun 2022 sebanyak 3.171 kematian dengan 3 kabupaten tertinggi adalah Jember, Probolinggo, Kota Surabaya. Penyebabnya BBLR 36%, Asfiksia 29,25%. (Dinas Kesehatan Jawa Timur, 2022). Di Kabupaten Jember, Angka Kematian Ibu (AKI) pada tahun 2022 sebanyak 58/100.000 KH, dengan penyebab terbanyak perdarahan 46,3% dan lain-lain 53,7%. Sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) pada tahun 2022 sebanyak 287/1000 KH, dengan penyebab terbanyak BBLR 31,62% dan Asfiksia 68,38%. (Kementrian Kesehatan, 2020) (Profil Kesehatan Jember, 2022). Dari hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan pada 10 orang ibu yang sudah bersalin di puskesmas wuluhan untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin, didapatkan hasil bahwa pada aspek berwujud puas 70%, sangat puas 20%, cukup puas 10%. Pada aspek kehandalan puas 60%, sangat puas 10%, cukup puas 10 %, tidak puas 20%. Pada aspek empati puas 60%, sangat puas 10%, cukup puas 10 %, Pada aspek ketanggapan puas 70%, sangat puas 20%, cukup puas 10%. Pada aspek jaminan puas 50%,sangat puas 10%,cukup puas 20%, tidak puas 20%.

Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi salah satu indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga perlunya perbaikan pelayanan Kesehatan dari segi akses dan kualitas serta mutu layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2015). AKI dapat menunjukkan kualitas pelayanan persalinan di Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas maupun Praktek Mandiri Bidan (PMB). AKI akan mengalami penurunan jika pelayanan yang diberikan berkualitas dan bermutu. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Austin et al (2014) yang hasilnya adalah dengan adanya perbaikan system pelayanan Kesehatan akan berdampak pada turunnya jumlah kematian ibu atau bayi,masalah disabilitas,ketidaknyamanan dan tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan Kesehatan yang ada (Austin et al, 2014)

Solusi yang dapat dilakukan yaitu kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik (M. Dewi, 2016). Salah satu Upaya Pemerintah adalah dengan dilakukannya penilaian akreditasi pada Puskesmas serentak di tahun 2023, dengan harapan puskesmas dapat memperbaiki fasilitas dan kinerjanya. Untuk Petugas atau SDMnya dilaksanakan pelatihan teknis maupun seminar atau webinar dalam

rangka meningkatkan kompetensi petugas. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan oleh para penentu kebijakan di puskesmas. Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang bermutu, juga pada hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan konsumen atau pasien, dengan tetap mengacu pada kode etik profesi (Anjayati, 2021; Kosnan, 2020; Putri et al., 2018).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk pada penelitian analisis deskriptif kuantitatif. dengan tujuan untuk memberikan gambaran kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Wuluhan. Populasi dalam penelitian ini adalah 57 ibu bersalin di UPTD Puskesmas Wuluhan dengan total sampel 31 ibu bersalin. Adapun pengambilan sampel menggunakan *accidental*/sampling. Penelitian ini dilakukan di bulan Oktober 2024. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan di analisis menggunakan analisis univariat yang hanya menggambarkan distribusi frekuensi karakteristik responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Umum

- a. Karakteristik Ibu Bersalin di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024 berdasarkan Umur

Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Umur Pada Ibu Bersalin di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

Umur Responden	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	2	6,45 %
20-35 Tahun	24	77,5 %
> 35 Tahun	5	16,1 %
Jumlah	31	100 %

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 2 orang atau 6,45 %, usia 20-35 tahun sebanyak 24 orang atau 77,5 % dan usia > 35 tahun sejumlah 5 orang atau 16,1 %.

- b. Karakteristik Ibu Bersalin di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024 berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	2	6,45 %
SMP	11	35,5 %
SMA	13	41,9 %
Perguruan Tinggi	5	16,1 %
Jumlah	31	100 %

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden SD sebanyak 2 orang atau 6,45 %, SMP 11 orang atau 35,5 %, SMA 13 orang atau 41,9 % dan Perguruan Tinggi sejumlah 5 orang atau 16,1 %.

- c. Karakteristik Ibu Bersalin di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024 berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Pekerjaan Pada Ibu Bersalin di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Petani	1	3,2 %
Guru	5	16,1 %
IRT	21	67,8 %
Dagang	1	3,2 %
Wiraswasta	3	9,7 %
Jumlah	31	

Berdasarkan tabel 4. 3 menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai petani sebanyak 1 orang atau 3,2%, guru 5 orang atau 16,1 %, IRT 21 orang atau 67,8 %, Dagang 1 orang atau 3,2 % dan Wiraswasta 3 orang atau 9,7%.

#### Data Khusus

- a. Distribusi frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Berwujud

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Tidak Puas	0	0 %
Cukup Puas	90	12 %
Puas	504	68%
Sangat Puas	150	20 %
Jumlah	744	100 %

Hasil analisis berdasarkan tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Pelayanan Persalinan pada Aspek berwujud, tertinggi dengan nilai 68% ibu bersalin merasa puas.

- b. Distribusi frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Kehandalan

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Tidak Puas	4	1 %
Cukup Puas	84	11%
Puas	520	69%
Sangat Puas	140	19%
Jumlah	744	100 %

Hasil analisis berdasarkan tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Pelayanan Persalinan pada Aspek Kehandalan, tertinggi dengan nilai 69% ibu bersalin merasa puas

- c. Distribusi frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Empaty

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Tidak Puas	2	1 %
Cukup Puas	78	10 %
Puas	528	71 %

Sangat Puas	135	18 %
Jumlah	743	100 %

Hasil analisis berdasarkan tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pelayanan Persalinan pada Aspek Empaty, tertinggi dengan nilai 71% ibu bersalin merasa puas.

- d. Distribusi frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Ketanggapan

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Tidak Puas	0	0 %
Cukup Puas	93	12 %
Puas	488	66 %
Sangat Puas	165	22 %
Jumlah	746	100 %

Hasil analisis berdasarkan tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pelayanan Persalinan pada Aspek Ketanggapan, tertinggi dengan nilai 66% ibu bersalin merasa puas.

- e. Distribusi frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Jaminan

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Wuluhan Tahun 2024

	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0 %
Tidak Puas	4	1 %
Cukup Puas	72	9 %
Puas	520	70 %
Sangat Puas	150	20 %
Jumlah	746	100 %

Hasil analisis berdasarkan tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pelayanan Persalinan pada Aspek Jaminan, tertinggi dengan nilai 70% ibu bersalin merasa puas.



## Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan membahas tentang hasil penelitian mengenai Gambaran Kepuasan Pasien Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan.

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Berwujud.

Berdasarkan tabel 4.4 mengenai Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek berwujud diperoleh skor tertinggi dengan nilai 68% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 20%, kategori cukup puas dengan nilai 12%.

Menurut Parasuraman, (2015), wujud fisik (tangible) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Sedangkan Kotler dan Keller (2015) mendefinisikan wujud fisik (tangible) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti berpendapat bahwa wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi ibu bersalin. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi ibu bersalin maka semakin besar pula harapan ibu bersalin pada puskesmas. Puskesmas Wuluhan memiliki ruang dan fasilitas yang nyaman bagi ibu bersalin, penampilan petugas rapi, akses puskesmas mudah di jangkau. Perlengkapan dan peralatan yang ada cukup memadai sesuai standart. Penampilan fisik gedung dan petugas, peralatan medis yg di perlukan, dan media komunikasi baik. Pelayanan ibu bersalin di Puskesmas Wuluhan dilihat dari aspek berwujud dapat dikategorikan sudah cukup baik karena sebagian besar ibu bersalin merasa puas dengan pelayanan yg telah di berikan.

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Kehandalan.

Hasil penelitian yang ditunjukkan pada tabel 4.5 mengenai Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek kehandalan diperoleh skor tertinggi dengan nilai 69% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 19%, kategori cukup puas dengan nilai 11%. Kategori tidak puas 1%.

Menurut Parasuraman (2015) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Menurut Kotler (2018) kehandalan (reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati dimensi kehandalan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari beragam industri jasa. Karena apabila konsumen merasakan bahwa keandalan suatu perusahaan jasa sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan.

Menurut peneliti bahwa, sesuai dengan Motto dan Budaya Kerja Puskesmas Wuluhan, ibu bersalin mendapatkan pelayanan yang sesuai dan bidan selalu siap 24 jam dalam memberikan pelayanan, Jam operasional tepat waktu, Dengan begitu dapat diketahui bahwa pelayanan di ruangan bersalin puskesmas wuluhan bisa diandalkan, seperti pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan dan tenaga Kesehatan yang lain, yang terkait dengan pelayanan dan informasi yang diperlukan oleh ibu bersalin.

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Empati

Pada tabel 4.6 dapat diketahui hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek empati diperoleh skor tertinggi dengan nilai 71% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 18%, kategori cukup puas dengan nilai 10%. Kategori tidak puas 1%.

Menurut Parasuraman (2015), empati (empathy) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

*Empathy*, Menurut Kotler (2018) empati (empathy) adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi konsumen. Konsumen dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik, dan bila

perlu mengetahui hobi dan karakter personal lainnya. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini.

Menurut asumsi peneliti, terdapat pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pasien. Alasan mengapa berpengaruh empati terhadap kepuasan bisa disebabkan adanya interaksi antara ibu bersalin dan bidan atau tenaga Kesehatan yang lain dalam satu waktu secara bersama-sama, sehingga ibu bersalin bisa merasakan empati yang ditunjukkan untuk dirinya. Kunci dari empati adalah perhatian pada ibu bersalin, memprioritaskan dan memahami kebutuhan ibu bersalin. Sehingga ibu bersalin merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapannya. Namun terdapat 1% ibu bersalin yang merasa tidak puas.

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Ketanggapan

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek ketanggapan diperoleh skor tertinggi dengan nilai 66% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 22%, kategori cukup puas dengan nilai 12%.

Aspek ketanggapan merupakan dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hampir dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa. Menurut Parasuraman (2015) daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

*Responsiveness* atau ketanggapan menurut Kotler (2018) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Menurut Parasuraman et al., (2015) daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Sedangkan Kotler dan Keller (2015) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

Menurut asumsi peneliti bahwa dengan aspek ketanggapan pelayanan yang diberikan akan semakin cepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan ibu bersalin pada saat di ruang persalinan. Sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan puas terhadap kualitas pelayanan persalinan di ruang bersalin Puskesmas Wuluhan pada aspek ketanggapan.

Berdasarkan gambaran dilapangan pada aspek ketanggapan yaitu diketahui bahwa pasien merasa puas karena bidan dan dokter puskesmas cekatan dalam memberikan pelayanan, cepat dan tepat. Selain itu, bidan memberikan informasi secara terbuka, apoteker memberikan informasi obat dengan jelas.

Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Wuluhan tahun 2024 pada Aspek Jaminan

Pada tabel 4.8 menggambarkan Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek Jaminan diperoleh skor tertinggi dengan nilai 70% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 20%, kategori cukup puas dengan nilai 9%. Kategori tidak puas 1%.

Menurut Parasuraman (2015), keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

*Assurance* atau jaminan Menurut Kotler (2018) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut peneliti tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh bidan pada aspek jaminan di puskesmas Wuluhan sudah baik. Bidan memberikan penjelasan yang mudah di mengerti oleh ibu bersalin dan memberikan pelayanan sesuai standar. Pelayanan apotek juga sopan dan penerangan yang ada sudah cukup. Hal ini memberikan dorongan terhadap nilai kepuasan pelayanan di ruangan bersalin.

Asumsi peneliti terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan ibu bersalin yang diberikan memiliki keterkaitan. Sebagian besar responden berusia 20-34 tahun hal ini menimbulkan rasa keingintahuan ibu bersalin terhadap kondisi kesehatannya. Memanfaatkan waktu untuk bertanya kepada petugas kesehatan hal yang dibutuhkan

sehingga meningkatkan pengetahuan dan pemahaman ibu bersalin. Usia akan mempengaruhi pola pikir seseorang. Usia yang lebih muda cenderung akan lebih banyak memberikan kritik terhadap pelayanan yang diberikan, sementara pasien dengan usia yang lebih muda akan lebih banyak bertanya mengenai perkembangan kesehatannya sehingga pemahaman tentang kondisi kesehatannya akan terpenuhi.

Pada pasien yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas juga memungkinkan pasien itu dapat mengontrol dirinya dalam mengatasi masalah yang dihadapi, mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, berpengalaman, dan mempunyai perkiraan yang tepat bagaimana mengatasi kejadian, mudah mengerti apa yang dianjurkan oleh petugas kesehatan, serta dapat mengurangi kecemasan sehingga dapat membantu individu tersebut dalam membuat keputusan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah, hal ini mungkin dikarenakan semakin berpendidikan pasien maka semakin tinggi pula pengetahuan pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin pada aspek berwujud, skor tertinggi dengan nilai 68% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 20%, kategori cukup puas dengan nilai 12%. Pada aspek kehandalan, skor tertinggi dengan nilai 69% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 19%, kategori cukup puas dengan nilai 11%, kategori tidak puas 1%. Pada aspek Empati, skor tertinggi dengan nilai 71% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 18%, kategori cukup puas dengan nilai 10%, kategori tidak puas 1%. Pada aspek ketanggapan, skor tertinggi dengan nilai 66% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 22%, kategori cukup puas dengan nilai 12%. Pada aspek jaminan, skor tertinggi dengan nilai 70% pada kategori puas, kategori sangat puas dengan nilai 20%, kategori cukup puas dengan nilai 9%, kategori tidak puas dengan nilai 1%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum empati, ketanggapan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien masuk dalam kategori cukup baik. Empati dan ketanggapan berpengaruh terhadap mutu pelayanan secara simultan. Secara parsial, empati berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan kerja Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2020. "Berdasarkan Penelitian Yang Telah Dilakukan Oleh Jerald Young Di University of Florida Yang Dikutip Oleh Sulastromo."
- HafizurrachmanLailatul Adita. 2022. "Kepuasan Pasien."
- Hastuti Bintari. 2022. "Kepuasan Pasien,Inike Hak Cipta."
- Kementrian Kesehatan. 2020. *Profil Kesehatan*. jakarta pusat: Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan.
- Nabilla, V. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. 1-156."