

**SATISFACTION LEVEL OF PREGNANT WOMEN TO SERVICE IN MIDWIFE
CLINIC OF NENTI AFRIYANTI, AMD.KEB, TAMBUN**

Friska Junita

STIKes Medistra Jakarta
friskasilalahi86@gmail.com

ABSTRACT

Along with technological advances and community demands in terms of service, unit of public service providers are required to meet the expectations of the community in improving services, especially the health sector. Midwife is required to always try to improve the ability while maintaining and improving the quality of its service, because only through the best quality and affordable service, customer satisfaction for individuals, families and society can be achieved.

The study was conducted in Midwife Clinic of Nenti Afriyanti, Amd.Keb, June 24-July 2, 2017 with 62 respondents. Using descriptive research with cross sectional approach, through interview using questionnaire and processed by using importance-performance analysis.

From the expectation level of pregnant women to the given service obtained 87,61% pregnant women stated that the five service dimension is important to be implemented. The gap value between expectation and experience is all valued > -1 . The satisfaction level of pregnant mother to the service is 96,77% stated that they have satisfied. From gap value, concluded that service performance is good.

Keywords : Satisfaction, Services

ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan terutama bidang kesehatan. Bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai.

Penelitian ini dilakukan di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb, tanggal 24 Juni -02 juli 2017 , 62 responden. Menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, melalui wawancara menggunakan kuisisioner dan diolah dengan menggunakan *importance-performance analysis*.

Dari tingkat harapan ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan diperoleh 87,61% ibu hamil menyatakan bahwa kelima dimensi pelayanan penting untuk dilaksanakan. Nilai kesenjangan antara harapan dengan pengalaman semuanya bernilai > -1 .Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan 96,77 % menyatakan sudah puas dan dilihat dari nilai kesenjangan, kinerja pelayanan sudah baik.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan , Pelayanan

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial (*PERMENPAN No.16 Tahun 2014, hal1*)

Berdasarkan laporan survey CSIS (centre for strategic and international studies) pada tanggal 23 – 30 agustus 2017, dengan jumlah sample 1000 orang di 34 propinsi di Indonesia, didapatkan hasil tingkat kepuasan public terhadap kinerja pemerintahan pada tahun 2017 adalah puas 68.3% dan tidak puas sebanyak 31,5%.

Menindaklanjuti Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (<https://www.ristekdikti.go.id>)

Sebagai salah satu profesi dalam bidang kesehatan, Bidan memiliki kewenangan untuk memberikan Pelayanan Kebidanan (Kesehatan Reproduksi) kepada perempuan remaja putri, calon pengantin, ibu hamil, bersalin, nifas, masa interval, klimakterium, dan menopause, bayi baru lahir, anak balita dan prasekolah dan kesehatan Masyarakat. Dari tahun ke tahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif Bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi Bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan penghargaan..

Berdasarkan hal inilah, Bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Karena hanya melalui pelayanan berkualitas dan terjangkau yang

diberikan oleh Bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai.

Berdasarkan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) tahun 2015, Bidan Delima melambangkan Pelayanan berkualitas dalam Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana yang berlandaskan kasih sayang, sopan santun, ramah-tamah, sentuhan yang manusiawi, terjangkau, dengan tindakan kebidanan sesuai standar dan kode etik profesi.

Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb merupakan salah satu Bidan Praktek Swasta yang sudah mendapatkan sertifikat Bidan Delima. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diantaranya yaitu mengadakan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil . Dari hasil data pemeriksaan kehamilan selama tahun 2016 ditemukan bahwa k1 ibu hamil sebanyak 200 orang, namun hanya 75% persalinan (125) dari jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan K1 di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb., Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang datang pada tanggal 24 Juni sampai dengan 02 Juli 2017 dan didapatkan sebanyak 62 orang.

Variable yang diukur adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan yang menyangkut dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan tampilan. Cara mengukur adalah dengan metode *Importance Performance Analizys* yaitu untuk menilai tingkat pengalaman dan harapan pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang diambil dengan cara wawancara langsung, menggunakan instrumen berisi pertanyaan. Pengolahan data dilakukan dengan sistem komputerisasi menggunakan *Program Statistical Package for The Social Science* (SPSS) 11.

Analisis data menggunakan *importance-performance analysis* untuk melihat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan suatu atribut tertentu. Dilakukan perhitungan dengan menggunakan “*top two boxes*” yaitu membagi klasifikasi dari skala likert dengan lima kategori kepuasan menjadi dua bagian yaitu kategori puas dan kategori tidak puas hal ini dilakukan agar mempermudah mengkonsumsi hasil.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Penilaian Kinerja Pelayanan di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb

| Item | Pernyataan | Skor penilaian | |
|------|------------|----------------|------------------|
| | | n=62 | Kriteria kinerja |
| 1 | P1 | 244 | Baik |
| 2 | P2 | 256 | Baik |
| 3 | P3 | 255 | Baik |
| 4 | P4 | 248 | Baik |
| 5 | P5 | 240 | Baik |
| 6 | P6 | 256 | Baik |
| 7 | P7 | 228 | Baik |
| 8 | P8 | 252 | Baik |
| 9 | P9 | 251 | Baik |
| 10 | P10 | 262 | Sangat baik |
| 11 | P11 | 231 | Baik |
| 12 | P12 | 243 | Baik |
| 13 | P13 | 199 | Cukup baik |
| 14 | P14 | 223 | Baik |
| 15 | P15 | 255 | Baik |
| 16 | P16 | 251 | Baik |
| 17 | P17 | 253 | Baik |

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja pelayanan terhadap semua item di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb adalah baik, dengan skor tertinggi (sangat baik) yaitu pada item no 10 dan skor terendah (cukup baik) pada item no 13.

Tabel 2 Penilaian Kinerja Dan Harapan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Dimensi Keandalan

| Pernyataan | Skor Kinerja | | | | | Skor Harapan | | | | |
|--------------------------------------|--------------|------|------|-------|-------|--------------|---|------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kesesuaian jadwal pelayanan | 0 | 1 | 10 | 43 | 8 | 0 | 0 | 2 | 38 | 22 |
| Pemberian perasaan tenang dan nyaman | 0 | 0 | 1 | 52 | 9 | 0 | 0 | 0 | 37 | 25 |
| Petugas yang dapat dipercaya | 0 | 0 | 4 | 47 | 11 | 0 | 0 | 0 | 40 | 22 |
| Jumlah | 0 | 1 | 15 | 142 | 28 | 0 | 0 | 2 | 115 | 69 |
| % | 0 | 0,54 | 8,06 | 76,34 | 15,05 | 0 | 0 | 1,08 | 61,83 | 37,10 |

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat penilaian kinerja untuk dimensi keandalan, masing-masing responden menyatakan 0,54% tidak baik, 76,34% baik dan 15,05% sangat baik. Penilaian harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan menyatakan dimensi keandalan cukup penting 1,08%, penting 61,83%, dan sangat penting 37,10%.

Tabel 3 Penilaian Terhadap Kinerja dan Harapan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

| Pernyaaan | Skor Kinerja | | | | | Skor Harapan | | | | |
|-------------------------------|--------------|------|-------|-------|------|--------------|------|------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pemberitahuan jadwal ulang | 0 | 0 | 5 | 52 | 5 | 2 | 2 | 2 | 51 | 5 |
| Ketanggapan terhadap tindakan | 0 | 1 | 13 | 41 | 7 | 0 | 7 | 7 | 39 | 9 |
| Kesempatan bertanya | 0 | 0 | 2 | 50 | 10 | 2 | 2 | 1 | 47 | 10 |
| Ketanggapan terhadap keluhan | 0 | 5 | 12 | 43 | 2 | 0 | 13 | 10 | 36 | 3 |
| Jumlah | 0 | 6 | 32 | 186 | 24 | 4 | 24 | 20 | 173 | 27 |
| % | 0 | 2,42 | 12,90 | 75,00 | 9,68 | 1,61 | 9,68 | 8,06 | 69,76 | 10,89 |

Dari tabel 3 di atas penilaian kinerja oleh ibu hamil untuk dimensi ketanggapan, masing-masing responden menyatakan 2,42% tidak baik, 12,90% cukup baik, 75,00% baik dan 9,68% sangat baik. Penilaian harapan responden

terhadap pelayanan yang diberikan menyatakan dimensi ketanggapan sangat tidak penting 1,61%, tidak penting 9,68%, cukup penting 8,06%, penting 69,76%, dan sangat penting 10,89%.

Tabel 4 Skor Penilaian Kinerja Dan Harapan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan

| Pernyataan | Skor Kinerja | | | | | Skor Harapan | | | | |
|--------------------------------------|--------------|------|------|-------|-------|--------------|---|------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Keterampilan petugas dalam memeriksa | 0 | 0 | 2 | 54 | 6 | 0 | 0 | 3 | 47 | 12 |
| Keterjaminan keamanan | 0 | 1 | 2 | 52 | 7 | 0 | 0 | 1 | 47 | 14 |
| Kesopanan dan keramahan petugas | 0 | 0 | 0 | 48 | 14 | 0 | 0 | 0 | 37 | 25 |
| Jumlah | 0 | 1 | 4 | 154 | 27 | 0 | 0 | 4 | 131 | 51 |
| % | 0 | 0,54 | 2,15 | 82,80 | 14,52 | 0 | 0 | 2,15 | 70,43 | 27,42 |

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat penilaian kinerja oleh ibu hamil untuk dimensi jaminan, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 82,80%, sedangkan penilaian harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan mayoritas menyatakan bahwa dimensi jaminan penting sebanyak 70,43%.

Tabel 5 Skor Penilaian Kinerja Dan Harapan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati

| Pernyataan | Skor Kinerja | | | | | Skor Harapan | | | | |
|---|--------------|-------|-------|-------|------|--------------|---|------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Perhatian khusus kepada pasien | 0 | 5 | 13 | 38 | 6 | 0 | 0 | 9 | 40 | 13 |
| Kemampuan petugas memahami keluhan pasien | 0 | 0 | 11 | 45 | 6 | 0 | 0 | 2 | 46 | 14 |
| Kejelasan informasi | 5 | 16 | 4 | 35 | 2 | 0 | 0 | 3 | 37 | 22 |
| Jumlah | 5 | 21 | 28 | 118 | 14 | 0 | 0 | 14 | 123 | 49 |
| % | 2,95 | 11,29 | 15,05 | 63,44 | 7,53 | 0 | 0 | 7,53 | 66,13 | 26,34 |

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat penilaian kinerja oleh responden untuk dimensi empati, masing-masing responden sebagian besar menyatakan baik sebanyak 63,44%, sedangkan penilaian harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan mayoritas menyatakan bahwa dimensi empati penting sebanyak 66,13%.

Tabel 6 Skor Penilaian Kinerja Dan Harapan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Berdasarkan Dimensi Berwujud/Tampilan

| Pernyataan | Skor Kinerja | | | | | Skor Harapan | | | | |
|------------------------------|--------------|------|------|-------|-------|--------------|---|------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kelengkapan alat pemeriksaan | 0 | 10 | 13 | 31 | 8 | 0 | 0 | 2 | 36 | 24 |
| Kenyamanan ruang tunggu | 0 | 0 | 3 | 49 | 10 | 0 | 0 | 3 | 43 | 16 |
| Kenyamanan ruang pemeriksaan | 0 | 0 | 2 | 51 | 9 | 0 | 0 | 2 | 42 | 18 |
| Kerapihan penampilan petugas | 0 | 1 | 1 | 52 | 8 | 0 | 0 | 3 | 45 | 14 |
| Jumlah | 0 | 11 | 19 | 183 | 35 | 0 | 0 | 10 | 166 | 72 |
| % | 0 | 4,44 | 7,66 | 73,79 | 14,11 | 0 | 0 | 4,03 | 66,94 | 29,03 |

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat penilaian kinerja oleh ibu hamil untuk dimensi berwujud, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 73,79%, sedangkan penilaian harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan menyatakan bahwa dimensi berwujud penting sebanyak 66,94%.

Tabel 7 Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan

| Dimensi kualitas pelayanan | Rata-rata kinerja | Rata-rata harapan | K-H |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------|
| Keandalan | 4,06 | 4,36 | -0,30 |
| Median | 4,11 | 4,35 | |
| Rentang | 3.94-4.13 | 4.32-4.40 | |
| Ketanggapan | 3,92 | 3,79 | 0,13 |

| | | | |
|-----------------|-----------|-----------|-------|
| Median | 3,94 | 3,85 | |
| Rentang | 3.68-4.13 | 3.47-3.98 | |
| Jaminan | 4,11 | 4,25 | -0,14 |
| Median | 4,06 | 4,21 | |
| Rentang | 4.05-4.23 | 4.14-4.40 | |
| Empati | 3,62 | 4,19 | |
| Median | 3,73 | 4,19 | -0,57 |
| Rentang | 3.21-3.92 | 4.06-4.31 | |
| Berwujud | 3,98 | 4,25 | -0,27 |
| Median | 4,10 | 4,23 | |
| Rentang | 3.60-4.11 | 4.18-4.35 | |

Pada tabel 7 diatas tampak bahwa hampir terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pada semua dimensi kecuali pada dimensi ketanggapan (0,13). Kesenjangan paling besar terjadi pada dimensi empati (-0,57%) dan kesenjangan paling kecil terjadi pada dimensi jaminan (-0,14). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan “Baik” karena nilai kesenjangan pada semua dimensi bernilai > 1 .

Tabel 8 Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan

| Kategori | frekuensi | % |
|---------------|-----------|-------|
| Puas | 60 | 96,77 |
| Tidak puas | 2 | 3,32 |
| Jumlah | 62 | 100 |

Pada tabel 8 diatas dapat dilihat tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan semua dimensi kualitas, hampir semua responden telah puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (96,77%)

Tabel 9 Penilaian Terhadap Pelayanan Berdasarkan Kinerja dan Harapan Ibu hamil

| Pertanyaan | Kinerja | Rata-rata | Harapan | Rata-rata | Kepuasan (%) |
|------------|---------|-----------|---------|-----------|--------------|
| P1 | 244 | 3,94 | 268 | 4,32 | 91,04 |
| P2 | 256 | 4,13 | 273 | 4,40 | 93,77 |
| P3 | 255 | 4,11 | 270 | 4,35 | 94,44 |
| P4 | 248 | 4,00 | 241 | 3,89 | 102,90 |
| P5 | 240 | 3,87 | 236 | 3,81 | 101,69 |
| P6 | 256 | 4,13 | 247 | 3,98 | 103,64 |
| P7 | 228 | 3,68 | 215 | 3,47 | 106,05 |
| P8 | 252 | 4,06 | 257 | 4,15 | 98,05 |
| P9 | 251 | 4,05 | 261 | 4,21 | 96,17 |
| P10 | 262 | 4,23 | 273 | 4,40 | 95,97 |
| P11 | 231 | 3,73 | 252 | 4,06 | 91,67 |
| P12 | 243 | 3,92 | 260 | 4,19 | 93,46 |
| P13 | 199 | 3,21 | 267 | 4,31 | 74,53 |
| P14 | 223 | 3,60 | 270 | 4,35 | 82,59 |
| P15 | 255 | 4,11 | 261 | 4,21 | 97,70 |
| P16 | 251 | 4,05 | 264 | 4,26 | 95,08 |
| P17 | 253 | 4,08 | 259 | 4,18 | 97,68 |

Tabel 10 Kesenjangan Penilaian Antara Kinerja dan Harapan

| P | Kesenjangan | | |
|-----|-------------------|-------------------|--------|
| | Rata-rata kinerja | Rata-rata harapan | |
| P1 | 3,935 | 4,323 | -0,387 |
| P2 | 4,129 | 4,403 | -0,274 |
| P3 | 4,113 | 4,355 | -0,242 |
| P4 | 4,000 | 3,887 | 0,113 |
| P5 | 3,871 | 3,806 | 0,065 |
| P6 | 4,129 | 3,984 | 0,145 |
| P7 | 3,677 | 3,468 | 0,210 |
| P8 | 4,065 | 4,145 | -0,081 |
| P9 | 4,048 | 4,210 | -0,161 |
| P10 | 4,226 | 4,403 | -0,177 |
| P11 | 3,726 | 4,065 | -0,339 |
| P12 | 3,919 | 4,194 | -0,274 |
| P13 | 3,210 | 4,306 | -0,097 |

| | | | |
|-----|-------|-------|--------|
| P14 | 3,597 | 4,355 | -0,758 |
| P15 | 4,113 | 4,210 | -0,097 |
| P16 | 4,048 | 4,258 | -0,210 |
| P17 | 4,081 | 4,177 | -0,097 |

Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan responden dengan tingkat harapan yang diinginkan semuanya mempunyai nilai > 1 , maka kinerja pelayanan dianggap sudah baik.

Selisih tingkat kepentingan terkecil pada tabel 10 diatas mengindikasikan ketidakpuasan responden terhadap item terkait. Item dengan selisih terkecil adalah item 14 yaitu peralatan pemeriksaan (-0,758), sedangkan kepuasan responden tertinggi dicapai adalah terhadap item no 8 yaitu kepercayaan pasien terhadap keterampilan petugas (-0,081).

Karena hasil selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan semuanya bernilai > -1 hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan sudah baik.

PEMBAHASAN

Analisis Faktor Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk menolong dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan kesediaan untuk melayani dengan baik. Dalam faktor keandalan yang terdiri dari pertanyaan tentang jadwal pelayanan, pemeriksaan dan tindakan. Menurut Wijono, Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan perilaku petugas, perasaan pasien terutama waktu pertama kali datang, kejelasan informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, dan lain-lain.

Berdasarkan tabel 2 mengenai harapan pasien terhadap pelayanan berdasarkan dimensi keandalan bahwa 63% responden mengatakan penting dalam memberikan kepuasan. Selisih tingkat kepentingan pada tabel 4.16 diatas mengindikasikan ketidakpuasan responden terhadap item dimensi keandalan. Pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien karena setiap pasien tentu menginginkan masalahnya segera teratasi. Karena selisih antara

tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan semuanya bernilai >-1 hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa faktor keandalan (*Reliability*) sudah baik.

Analisis Faktor ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Kemampuan petugas kesehatan untuk cepat tanggap dalam mengambil tindakan dan menghadapi masalah yang timbul mencerminkan tanggung jawab petugas kesehatan terhadap pasien. Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien/pelanggan.

Dilihat pada tabel 1 penilaian kinerja pelayanan terhadap dimensi ketanggapan mempunyai skor rata-rata 243 yang artinya baik karena termasuk kriteria baik. Tetapi jika dilihat pada tabel 3 mengenai tingkat harapan dan pengalaman pasien pada faktor ketanggapan menunjukkan bahwa faktor ini dinilai penting oleh sebagian besar responden (88,71%). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil pengukuran tentang kesenjangan dimana tidak ada kesenjangan antara pengalaman dan harapan responden terhadap dimensi ini karena hasil rata-rata penilaian responden terhadap kinerja pelayanan (3,92) lebih besar dibandingkan dengan nilai harapannya (3,79), artinya responden merasa puas terhadap kinerja pelayanan pada dimensi ketanggapan (*Responsiviness*) karena telah sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Analisis Faktor Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kotler: Jaminan dalam dimensi ini merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kesenjangan antara pengalaman dan harapan pasien akan menciptakan informasi mengenai seberapa besar faktor jaminan telah memenuhi harapan pasien. Kesenjangan ini terjadi dengan mengukur selisih antara nilai yang diberikan melalui itemnya dengan harapan yang diinginkan oleh pasien.

Dilihat pada tabel 1 penilaian kinerja pelayanan terhadap dimensi jaminan mempunyai skor rata-rata 255 yang artinya baik karena termasuk kriteria baik

dengan penilaian kinerja pelayanan tertinggi pada kesopanan dan keramahan petugas yaitu sangat baik (262). Tetapi jika dilihat pada tabel 4 mengenai tingkat harapan pasien terhadap faktor jaminan, sebagian besar responden (97,89%) menyatakan penting untuk dilaksanakan.

Analisis Faktor Empati (*Emphaty*)

Kesenjangan antara pengalaman dan harapan pasien akan menciptakan informasi mengenai seberapa besar faktor empati telah memenuhi harapan pasien. Kesenjangan ini terjadi dengan mengukur selisih antara nilai yang diberikan melalui itemnya dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Dilihat pada tabel 1 penilaian kinerja pelayanan terhadap dimensi empati mempunyai skor rata-rata 224 yang artinya baik karena termasuk kriteria baik. Dilihat pada tabel 5 mengenai tingkat harapan pasien terhadap faktor empati hampir semua responden (92,47%) menyatakan hal ini penting untuk dilaksanakan.

Kesenjangan antara pengalaman dan harapan pasien akan menciptakan informasi mengenai seberapa besar faktor empati telah memenuhi harapan pasien. Kesenjangan ini terjadi dengan mengukur selisih antara nilai yang diberikan melalui itemnya dengan harapan yang diinginkan oleh pasien.

Analisis Faktor berwujud (*Tangibles*)

Kesenjangan antara pengalaman dan harapan pasien akan menciptakan informasi mengenai seberapa besar faktor berwujud telah memenuhi harapan pasien. Kesenjangan ini terjadi dengan mengukur selisih antara nilai yang diberikan melalui itemnya dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Pada Tabel 9 Menyajikan Kesenjangan masing-masing dimensi tingkat kepuasan pasien. Jika tingkat kepuasan suatu item sama atau bahkan lebih besar dari tingkat kepentingannya, maka pasien dinyatakan puas terhadap item tersebut. Karena hasil nilai kinerja pasien terhadap dimensi berwujud (3,98) lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapan pasien (4,25) maka responden dinyatakan belum puas terhadap dimensi tersebut.

Selisih tingkat kepentingan pada tabel 10 diatas mengindikasikan ketidakpuasan responden terhadap item dimensi berwujud. Item dengan selisih

terkecil adalah item no 15 dan no 17 yaitu kenyamanan ruang tunggu dan kerapian penampilan petugas (-0,097) dan gap tertinggi dicapai oleh item no 14 yaitu kelengkapan peralatan medis (-0,758). Karena selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan semuanya bernilai >-1 hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa faktor berwujud (*tangibles*) sudah “baik”.

SIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan di Bidan Nenti Afriyanti Amd.Keb pada tanggal 24 Juni sampai dengan 02 Juli 2017 dengan didapatkan responden sebanyak 62 orang tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan menunjukkan bahwa :

1. Dari kelima dimensi pelayanan secara keseluruhan, hampir semua responden (96,77%) merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan di Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb
2. Berdasarkan nilai kesenjangan antara harapan dan pengalaman menunjukkan kinerja pelayanan Bidan Nenti Afriyanti, Amd.Keb sudah baik.

SARAN

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada bagian dari dimensi-dimensi yang belum memenuhi kepuasan pasien
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan pelayanan bidan.

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004. *Petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik*.2004.

Fitri EY, Kuntjoro T. *Analisis kepuasan pelanggan internal dan eksternal dalam upaya pengembangan mutu pelayanan kesehatan mata dibalai kesehatan mata masyarakat sumatera barat*. Working Paper Series No 9 Oktober 2007 : 3-6.

Prianto A. *Menakar kualitas pelayanan publik*. In Trans 2006 : 106-21.

Laporan Tahunan Puskesmas Kiaracandong : 2006.

- Ratminto, Winarsih AS. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar 2007 : 55, 182-85, 206-37.
- Primalita R. *Analisis tingkat kepuasan pasien rumah sakit umum di sumatera barat*. www.damandiri.or.id 2004. (Diakses tanggal 17 Desember 2007).
- Wijono DMS. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Airlangga University Press 2000; 1 : 299-301.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. *Cakupan kunjungan ibu hamil*. 2006.
- Pohan IS. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Kesaint Blanc 2003 : 2- 5.
- Tjiptono F. *Prinsip-prinsip total quality service*. Andi Yogyakarta 2005 : 117-33.
- Tjiptono F, Diana A. *Total quality management*. Andi Yogyakarta 2003: 4, 15,103, 324-28.
- Pohan IS. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. EGC 2006 : 13- 9.
- Suhartanto. *Kepuasan pelanggan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen*. www.infeui.com Juli 2002. (Diakses tanggal 17 Desember 2007).
- Tjiptono F. *Manajemen jasa*. Andi Yogyakarta 2006 : 68-9 : 146-53.
- Supranto J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.2002 : 1-6.
- Umar H. *Perilaku konsumen jasa*. Ghalia Indonesia. Jakarta 2003 : 8, 60.
- Budiarto E. *Metodologi penelitian kedokteran*. EGC 2003 : 28-58.
- Peraturan menteri pendayagunaan apartur Negara dan reformasi birokrasi no. 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public hal.1.
- IBI. *Bidan Delima*. Jakarta : 2015. http://www.ibi.or.id/id/article_view/a20150115001/bidan-delima.html
- Kementerian Riset Teknologi Dan Pendidikan Tinggi *Republik Indonesia. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kemenristekdikti*. Jakarta : 2017. <https://www.ristekdikti.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik-kemenristekdikti/#g8ue7SolxlrPqxWD.99>.
- CSIS. 3 Tahun Jokowi: Kenaikan Elektrolal & Kepuasan Publik. Jakarta : 2017. https://www.csis.or.id/uploaded_file/event/pemaparan_hasil_survei_opini_public_tiga_tahun_pemerintahan_joko_widodo_jusuf_kalla_kinerja_pe_merintahan_dan_peta_politik_nasional_notulen.pdf