

DIMENSI RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN BIDAN: IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALISIS

*Responsiveness and Assurance Dimension of Satisfaction Pregnant Women of
Midwife Services: Importance-Performance Analysis*

Juariah¹

¹Prodi kebidanan Bogor Poltekkes Kemenkes Bandung
jalan Dr.Sumeru no 116 Bogor.
Email:juariahsadeli@gmail.com

Abstract

Health workers who provide obstetric and neonatal services, especially midwives, must be capable and skilled in providing services in accordance with established standards. Improving the quality of maternal and child health services provided by midwives is expected to reduce morbidity and mortality. Low patient satisfaction will have an impact on the number of visits to midwives. Service standards determine the quality of public health services and are very influential on the level of patient satisfaction. The purpose of this study is to analyze the level of patient satisfaction with midwife services from the dimensions of responsiveness and the dimension of Assurance. The research method uses a survey approach. Primary data were obtained using a questionnaire for 52 pregnant women conduct pregnancy checks at the Puskesmas obtained by purposive sampling technique. Bivariate analysis uses the mann whitney test and Importance-Performance analysis. The results of the study indicate that the patient feels less satisfied with the Responsiveness dimension. And according to the Cartesian diagram analysis it can be seen that there is one aspect that is the top priority of the improvement program, namely in the midwife aspect providing clear and easy to understand information. The quality of health services is not only supported by physical facilities but the attitudes and communication of health workers, midwives in providing services are also an important part of service so that patients feel comfortable. Thus, it is hoped that there will be training on quality communication and services for health workers.

Keywords: patient satisfaction, pregnant women, Responsiveness, Assurance.

Abstrak

Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan obstetri dan neonatal khususnya bidan, harus mampu dan terampil memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kebidanan, bidan harus mampu menerapkan pelayanan ibu hamil, bersalin dan nifas, yang berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan.¹ Peningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan oleh bidan diharapkan akan dapat mengurangi angka kesakitan. pelayanan yang diberikan bidan sejak awal kehamilan sampai kelahiran dan masa kontrasepsi adalah pelayanan yang terbaik. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan kepada bidan. Standar pelayanan menentukan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan dari dimensi responsiveness dan dimensi Assurance. Metode penelitian menggunakan pendekatan survey, data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner terhadap 52 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas yang diperoleh dengan Teknik purposive sampling. Analisis bivariat menggunakan uji *mann whitney* dan *Importance – Performance* analisis. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Pasien merasa kurang puas terhadap dimensi Responsiveness. Dan menurut analisis diagram kartesius dapat dilihat bahwa ada satu aspek yang menjadi prioritas utama program perbaikan yaitu pada aspek Bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditunjang dari sarana fisik saja tetapi sikap dan komunikasi dari petugas kesehatan, bidan dalam memberikan pelayanan juga merupakan bagian yang penting dari pelayanan sehingga pasien merasa nyaman. Dengan demikian diharapkan adanya pelatihan tentang komunikasi dan pelayanan berkualitas terhadap tenaga kesehatan.

Kata kunci : kepuasan pelayanan, ibu hamil, *Responsiveness, Assurance*.

PENDAHULUAN

Program menjaga mutu adalah suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Peningkatan kualitas kesehatan ibu dan anak sangat berkaitan dengan pelayanan kebidanan. pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi, dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang terampil, memiliki sarana yang lengkap dan berfungsi sebagaimana mestinya serta berfokus pada pertolongan ibu, bayi baru lahir dan anak akan membawa dampak terhadap penurunan jumlah kesakitan, kematian ibu, kematian bayi baru lahir dan anak pada seluruh anggota masyarakat yang terpapar dengan resiko seumur hidup (lifetime risk)³, Untuk itu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan obstetri dan neonatal khususnya bidan, harus mampu dan terampil memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak yang diberikan oleh bidan diharapkan akan dapat mengurangi angka kesakitan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan kepada bidan. Standar pelayanan menentukan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya³

Responsiveness atau ketanggapan, kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis⁴ dimensi ini dalam pelayanan kesehatan yang diberikan bidan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di mana bidan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan tidak lama menunggu⁴. Bidan bersedia mendengar permasalahan dan keluhan pasien. Pasien merasa dirinya penting dan dihargai.

Dimensi assurance atau keyakinan, bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan harus mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pasien di mana bidan berlaku ramah, sopan mampu menjelaskan permasalahan yang dihadapi, mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menangani keadaan pasien, sehingga pasien percaya tidak ragu ragu bahwa bidan mampu menolong keadaan yang dihadapinya⁴. Studi pendahuluan dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 15 orang pengunjung Puskesmas untuk menanyakan tentang kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh bidan dan mereka mengungkapkan harapan untuk mendapatkan pelayanan yang ramah dan cepat mendapatkan pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan terhadap dimensi responsiveness dan assurance.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey analitik yang akan melihat dimensi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Bidan dengan dimensi Responsiveness dan Assurance di Puskesmas Cijeruk. Populasi penelitian ini adalah semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di puskesmas dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 orang yang diambil dengan Teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi pernah memeriksakan kehamilan di puskesmas Cijeruk antara bulan Januari sampai dengan Desember 2018. Pengumpulan data Primer dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder dari Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor. Analisis data menggunakan analisis *Importance-Performance analysis* yang disajikan dalam diagram kartesius. dan analisis bivariat menggunakan uji Mann Whitney U test untuk melihat apakah terdapat perbedaan yang bermakna antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan ibu hamil terhadap pelayanan Bidan.

HASIL

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kenyataan yang diperolehnya dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan⁴. Kepuasan adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya. Jika harapan lebih tinggi daripada kinerjanya maka akan merasa tidak puas sebaliknya jika harapannya sama dengan kinerjanya maka merasa puas⁴⁵.

Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Bidan di Puskesmas Cijeruk dalam Dimensi Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator-indikator dimensi responsiveness ini dapat dilihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien, sebagaimana tampak pada tabel di bawah ini

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Cijeruk pada Dimensi Responsiveness

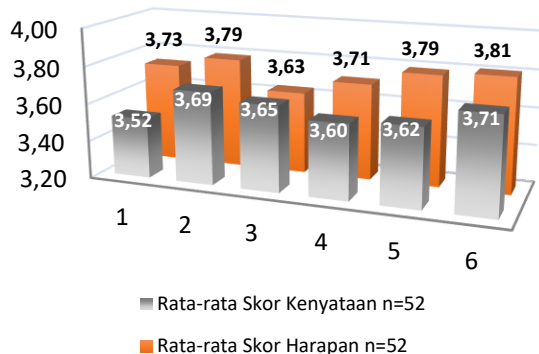
No.	Variabel	Skor Harapan	Skor Kenyataan	Rata-rata Skor Harapan n=52	Rata-rata Skor Kenyataan n=52	Kesenjangan
1.	Bidan siap membantu kesulitan pasien	194	183	3.73	3.52	0.21
2.	Bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien	197	192	3.79	3.69	0.10
3.	Bidan mendiskusikan tindakan yg akan dilakukan kpd pasien	189	190	3.63	3.65	-0.02
4.	Bidan mengevaluasi tindakan yg telah dilakukan kpd pasien	193	187	3.71	3.60	0.12
5.	Bidan memberikan informasi yg jelas dan mudah dimengerti	197	188	3.79	3.62	0.17
6.	Bidan memfasilitasi kebutuhan pasien	198	193	3.81	3.71	0.10
Rata-rata		194.67	188.83	3.74	3.63	0.11

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kesenjangan antara item-item pada dimensi responsiveness yang tertinggi adalah pada aspek bidan siap membantu kesulitan pasien (0,21) dan yang terendah adalah pada item bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien (0,10) dan bidan memfasilitasi kebutuhan pasien (0,10).

Selain itu, pada tabel di atas tampak pula adanya skor kenyataan yang lebih tinggi dari skor harapannya, yaitu pada item bidan mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien (-0,02) hal ini mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa sangat puas pada item tersebut.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari diagram di bawah ini

Diagram 1
Kesenjangan antara Kenyataan dengan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Bidan di Puskesmas Cijeruk pada Dimensi Responsiveness



Variabel:

1. Bidan siap membantu kesulitan pasien
2. Bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien
3. Bidan mendiskusikan tindakan yg akan dilakukan kpd pasien
4. Bidan mengevaluasi tindakan yg telah dilakukan kpd pasien
5. Bidan memberikan informasi yg jelas dan mudah dimengerti
6. Bidan memfasilitasi kebutuhan pasien

Hasil uji statistik kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan bidan Puskesmas Cijeruk dalam dimensi responsiveness dapat dilihat sebagai berikut.

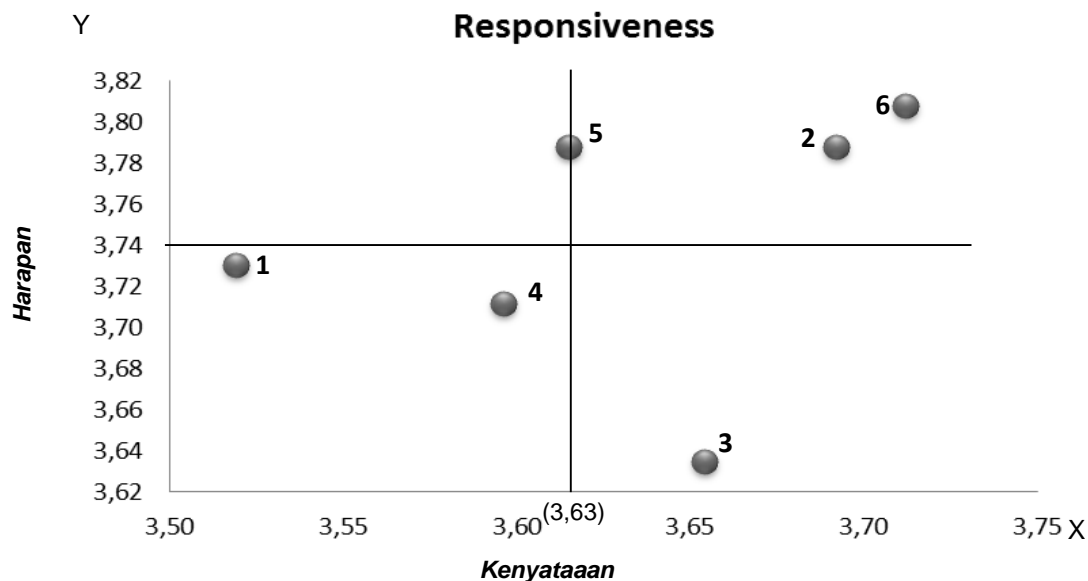
Tabel 2
Hasil Uji Statistik Kesenjangan yang Dirasakan dan yang Diharapkan Pasien Puskesmas Cijeruk Kab Bogor terhadap Pelayanan Bidan Dimensi Responsiveness

Dimensi	Mean	Z	α	p
Kepuasan	Rank	Hitung		
Kenyataan	3.63	-1.146	0.05	0.252
Harapan	3.74			

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa nilai $p > 0.05$ artinya terdapat perbedaan yang tidak bermakna antara kenyataan dan harapan terhadap dimensi Responsiveness.

Untuk dapat melihat unsur apa saja yang memerlukan perbaikan pada dimensi responsiveness dapat dilihat dari diagram kartesius di bawah ini

Diagram 1
Diagram Kartesius antara Harapan dan Kenyataan terhadap Pelayan Bidan di Puskesmas Cijeruk untuk Dimensi Responsiveness



Variabel:

1. Bidan siap membantu kesulitan pasien
2. Bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien
3. Bidan mendiskusikan tindakan yg akan dilakukan kpd pasien
4. Bidan mengevaluasi tindakan yg telah dilakukan kpd pasien
5. Bidan memberikan informasi yg jelas dan mudah dimengerti
6. Bidan memfasilitasi kebutuhan pasien

Dari diagram kartesius di atas dapat dilihat bahwa item yang menjadi prioritas utama (dalam kuadran A) adalah bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Dalam hal ini pasien sangat mengharapkan bidan dapat memberikan informasi yang dibutuhkannya dengan jelas dan mudah dimengerti, namun tampaknya hal tersebut kurang diperhatikan oleh bidan yang melayani pasien.

Adapun pada item bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien dan bidan memfasilitasi kebutuhan pasien tampak harus dipertahankan, karena selain pasien menganggap perlu hal tersebut,

bidan pun dirasakan telah dapat memenuhi harapan pasien tersebut. korelasi antara ketanggapan (responsiveness) dengan tingkat kepuasan adalah bermakna dengan arah hubungan positif dan tingkat korelasi sangat kuat⁶

Penilaian Kenyataan dan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Bidan di Puskesmas Cijeruk Kab. Bogor pada Dimensi Assurance

Penilaian Pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk dalam dimensi Assurance dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Cijeruk pada Dimensi Assurance

No.	Varaiabel	Harapan										Kenyataan										Skor			
		Tidak Perlu		Kurang Perlu		Cukup Perlu		Perlu		Sangat Perlu		Skor	Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas				
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%	n	%	n	%	n	%	n		%		
1.	Bidan dapat menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien	0	0.0	0	0.0	20	38.5	24	46.2	8	15.4	196	0	0.0	0	0.0	21	40.4	29	55.8	2	3.8	189	0	0.0
2.	Bidan menangani pasien dengan ramah	0	0.0	0	0.0	12	23.1	25	48.1	15	28.8	211	0	0.0	0	0.0	15	28.8	28	53.8	9	17.3	202	0	0.0
3.	Bidan tidak gugup ketika menangani kasus darurat	0	0.0	0	0.0	19	36.5	19	36.5	14	26.9	203	0	0.0	2	3.8	16	30.8	27	51.9	7	13.5	195	0	0.0
4.	Bidan dapat memberi ketenangan kepada pasien yang tegang	0	0.0	0	0.0	15	28.8	31	59.6	6	11.5	199	0	0.0	0	0.0	17	32.7	31	59.6	4	7.7	195	0	0.0
5.	Bidan terampil dalam menolong pasien	0	0.0	0	0.0	12	23.1	25	48.1	15	28.8	211	0	0.0	0	0.0	10	19.2	31	59.6	11	21.2	209	0	0.0
6.	Bidan mampu menjadi sahabat pasien	0	0.0	0	0.0	11	21.2	24	46.2	17	32.7	214	0	0.0	0	0.0	8	15.4	27	51.9	17	32.7	217	0	0.0

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan bidan dalam dimensi assurance, terutama dalam item Bidan terampil dalam menolong pasien (59,6%) demikian pula dengan item Bidan dapat memberi ketenangan kepada pasien yang tegang /cemas (59,6%). Dan pada item bidan dapat menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien (55,8%).

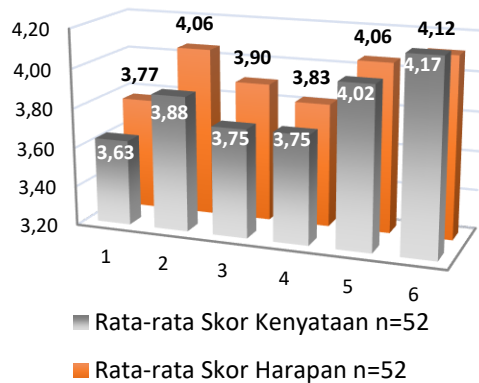
Hal yang dirasakan kurang puas pada dimensi assurance ini hanyalah pada item Bidan tidak gugup ketika menangani kasus darurat (3,8%).

Kesenjangan antara Harapan dan Kenyataan yang Dirasakan Pasien terhadap Pelayan Bidan di Puskesmas Cijeruk dalam Dimensi Assurance

Berdasarkan hasil penelitian terhadap keenam indikator dimensi Assurance kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap pelayan bidan di Puskesmas

Cijeruk dapat dilihat bahwa kesenjangan tertinggi pada dimensi assurance ini adalah pada item Bidan menangani pasien dengan ramah (0,17) dan kesenjangan terendah pada item Bidan terampil dalam menolong pasien (0,04). Selain itu pada tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa pada item Bidan mampu menjadi sahabat pasien, ternyata kenyataan yang dirasakan oleh pasien lebih tinggi dari apa yang diharapkannya, hal ini mengindikasikan bahwa pasien sudah sangat puas dengan pelayanan bidan dalam item tersebut, bidan mampu menjadi sahabat ibu hamil Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari diagram di bawah ini.

Diagram 2
Kesenjangan antara Kenyataan dengan Harapan
Pasien terhadap Pelayanan Bidan di Puskesmas
Cijeruk pada Dimensi Assurance



Variabel:

1. Bidan dapat menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien
2. Bidan menangani pasien dengan ramah
3. Bidan tidak gugup ketika menangani kasus darurat
4. Bidan dapat memberi ketenangan kepada pasien yang tegang
5. Bidan terampil dalam menolong pasien
6. Bidan mampu menjadi sahabat pasien

Hasil uji statistik kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk dalam dimensi Assurance adalah sebagai berikut

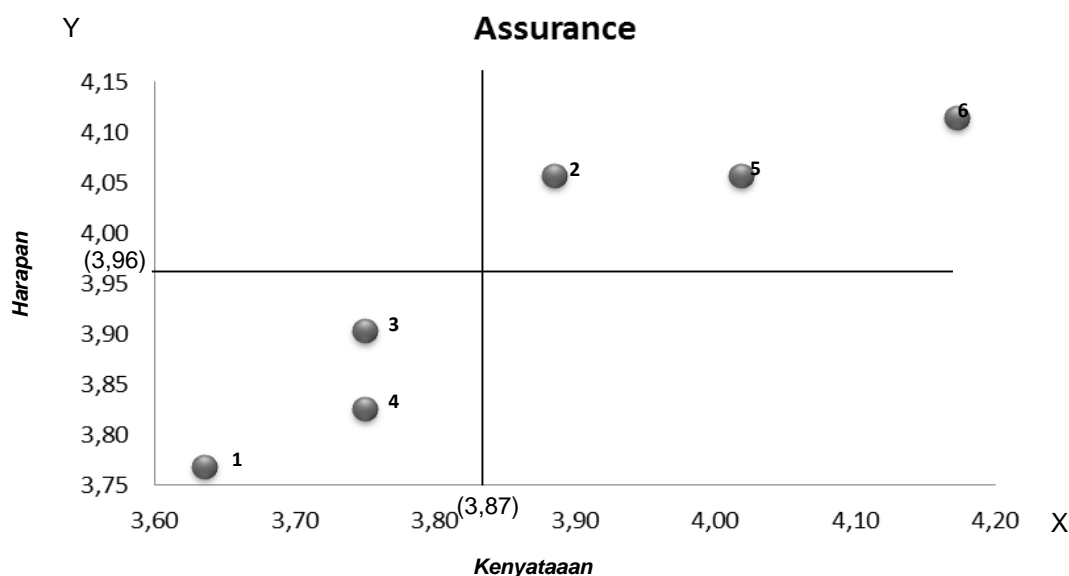
Tabel 3
Hasil Uji Statistik Kesenjangan yang Dirasakan
dan yang Diharapkan Pasien Puskesmas Cijeruk
Kab Bogor terhadap Pelayanan Bidan Dimensi
Assurance

Dimensi	Mean Rank	Z Hitung	α	p
Kenyataan	3.87	-668	0.05	0.504
Harapan	3.96			

Berdasarkan tabel di atas tampak bahwa nilai $p > 0.05$ artinya terdapat perbedaan yang tidak bermakna antara kenyataan dan harapan terhadap dimensi Assurance

Untuk dapat melihat unsur apa saja yang memerlukan perbaikan pada dimensi assurance dapat dilihat pada diagram kartesius berikut ini.

Diagram 2
Diagram Kartesius antara Kenyataan dan Harapan Pasien Puskesmas Cijeruk Kab. Bogor terhadap
Pelayanan Bidan untuk Dimensi Assurance



Variabel:

1. Bidan dapat menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien
2. Bidan menangani pasien dengan ramah
3. Bidan tidak gugup ketika menangani kasus darurat
4. Bidan dapat memberi ketenangan kepada pasien yang tegang
5. Bidan terampil dalam menolong pasien
6. Bidan mampu menjadi sahabat pasien

Dari diagram di atas dapat dilihat bahwa **tidak ada** item yang memerlukan perhatian karena tampak bahwa dalam dimensi assurance semua yang diharapkan oleh pasien telah dapat dipenuhi oleh pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk.

PEMBAHASAN

DIMENSI RESPONSIVENESS

Pengertian dari dimensi responsiveness adalah kesiapan bidan dalam memberikan pelayanan kepada pasien mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.⁶

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien merasa puas pada dimensi Responsiveness pada item-item bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien (63,5%), bidan mengevaluasi tindakan yang telah dilakukan kepada pasien (59,6%) dan bidan memfasilitasi kebutuhan pasien (53,8%)

Bidan wajib langsung membantu mengatasi masalah pasien apalagi pada kasus-kasus kebidanan yang sifatnya emergensi atau gawat darurat yang kritis mengancam jiwa karena ada dua jiwa yaitu jiwa ibu dan bayi yang harus segera diselamatkan sehingga penanganan yang cepat dan tepat dalam memberikan pertolongan menjadi sangat penting.⁶ Secara umum pasien datang mengharapkan segera atau cepat mendapatkan pelayanan⁷

Juga Bidan perlu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan ini menjadi sangat penting untuk menilai keberhasilan asuhan yang diberikan kepada pasien apakah sudah dapat mengatasi masalah atau belum atau mungkin tindakan yang diberikan pada pasien gagal hal ini wajib dikaji ulang mencari penyebab dan merencanakan kembali tindakan yang paling tepat untuk keberhasilan asuhan kepada pasien sehingga bantuan yang diberikan tepat sesuai kebutuhan dan dapat mengatasi

masalah pasien. sehingga fungsi monitoring dan evaluasi perlu dilakukan⁷

Yang dirasakan masih kurang memuaskan pada dimensi responsiveness ini adalah bidan mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien (7,7%) dan bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (7,7%).

Bidan perlu mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien hal ini menjadi sangat penting agar pasien mendapat hak informasi yang sebanyak-banyaknya sehingga pasien mendapat kejelasan tentang keadaan dirinya dan apa saja yang akan dilakukan untuk mengatasi masalah kesehatannya dan resiko apa saja yang mungkin terjadi⁸. selain hal ini akan memberi kepercayaan pasien kepada bidannya juga bidan akan mendapat kerjasama dari pasien dalam melakukan tindakan karena setiap tindakan perlu mendapat persetujuan dari pasien sebelum dilakukan. Sehingga bidan pun memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien untuk menghindari kesalahfahaman yang akan memudahkan pasien dan bidan bekerjasama dalam sebuah asuhan. sehingga asuhan yang direncanakan akan berhasil.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kesenjangan antara item-item pada dimensi responsiveness yang tertinggi adalah pada aspek bidan siap membantu kesulitan pasien (0,21) ini artinya bahwa pada item ini pasien tidak puas karena semakin tinggi nilai kesenjangan maka semakin tidak puas dan yang terendah adalah pada item bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien (0,10) dan bidan memfasilitasi kebutuhan pasien (0,10). ini artinya bahwa pasien merasa sudah puas pada aspek aspek ini karena semakin rendah kesenjangan maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Selain itu, tampak pula adanya skor kenyataan yang lebih tinggi dari skor harapannya, yaitu pada item bidan mendiskusikan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien (-0,02) hal ini

mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa **sangat puas** pada item tersebut. Artinya pasien menganggap penting aspek ini dan pihak puskesmas pun sudah melaksanakan dengan baik bahkan lebih tinggi dari ekspektasinya atau harapannya sehingga pada aspek ini pasien merasa sangat puas.

Sedangkan secara keseluruhan pada dimensi Responsiveness rata rata skor harapan 3.74 dan rata rata skor kenyataan 3.63. Ini menunjukkan bahwa skor harapan masih lebih tinggi dari skor kenyataan artinya pasien belum merasa puas pada dimensi Responsiveness.

Untuk melihat perbedaan kesenjangan antara kenyataan dengan yang diharapkan pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk Kabupaten Bogor pada dimensi Responsiveness tersebut signifikan atau tidak. Maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan Mann Withney U test, dengan bantuan SPSS maka diperoleh hasil yang signifikan dimana nilai $p < 0.05$. hal ini berarti ada perbedaan yang signifikan atau bermakna antara rata rata skor kenyataan dengan yang diharapkan pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk terhadap dimensi Responsiveness

Kemudian setelah dilakukan analisis dalam diagram kartesius dapat terlihat bahwa ada unsur yang berada pada kuadran A dimana menjadi prioritas utama untuk perbaikan pihak Puskesmas Cijeruk karena ini artinya bahwa pada unsur ini pasien menganggap penting tetapi pihak puskesmas belum melaksanakannya dengan baik⁷ yaitu pada unsur bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, unsur inilah yang harus menjadi fokus perbaikan ke depan Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit.³

. Petugas kesehatan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap dapat pula membantu dalam Penyembuhan kesehatan pasien tanpa ditutupi, sehingga pasien akan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan⁶

DIMENSI ASSURANCE

Pengertian dari dimensi Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan bidan dalam memberikan pelayanan termasuk kemampuan memberikan kepercayaan pada pasien yang berkaitan dengan keterampilan. Ini artinya bidan harus bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani masalah juga merefleksikan keramahan dan keamanan sehingga pasien merasa bebas dari bahaya dan keragu ragan⁹.

Dari hasil penelitian bahwa sebagian besar pasien sudah merasa puas dengan pelayanan bidan dalam dimensi assurance, terutama dalam item Bidan terampil dalam menolong pasien (59,6%) demikian pula dengan item Bidan dapat memberi ketenangan kepada pasien yang tegang (59,6%). Dan pada item bidan dapat menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien (55,8%).

Ketiga aspek tadi adalah merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kebidanan. Bidan harus terampil menolong pasien ini menjadi syarat utama, juga Bidan harus mampu memberi ketenangan kepada pasien di mana faktor psikologis juga mempengaruhi proses persalinan, bidan juga harus mampu menerangkan dengan baik masalah yang dihadapi pasien ini akan membantu pasien dalam memahami keadaan dirinya sehingga pasien mendapat kejelasan apa yang terjadi padanya dan langkah yang harus dilakukan untuk mengatasi masalahnya sehingga pasien akan mudah diajak kerjasama dalam asuhan yang dibutuhkannya.

Hal yang dirasakan kurang puas pada dimensi assurance ini hanyalah pada item Bidan tidak gugup ketika menangani kasus darurat (3,8%). ini menjadi hal yang penting, ketenangan diperlukan dalam menangani suatu kasus yang terjadi sehingga keputusan yang diambil bisa cepat dan tepat.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kesenjangan tertinggi pada dimensi assurance ini adalah pada item Bidan menangani pasien dengan ramah (0,17) ini artinya bahwa pasien belum puas untuk aspek ini karena semakin tinggi kesenjangan maka semakin rendah kepuasan dan kesenjangan terendah pada item Bidan terampil dalam menolong pasien (0,04). ini memberi arti bahwa pasien merasa puas untuk ini karena semakin rendah kesenjangan maka pasien merasa puas dan hal inilah yang harus dipertahankan. kepuasan ibu hamil terletak pada pelayanan yang baik dan segera dari petugas¹⁰

Selain itu juga dapat dilihat bahwa pada item Bidan mampu menjadi sahabat pasien, ternyata kenyataan yang dirasakan oleh pasien lebih tinggi dari apa yang diharapkannya, hal ini mengindikasikan bahwa pasien sudah sangat puas dengan pelayanan bidan dalam item tersebut.

Untuk melihat perbedaan kesenjangan antara kenyataan dengan yang diharapkan pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk kabupaten Bogor pada dimensi Assurance tersebut signifikan atau tidak. Maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan *Mann Withney U* test, dengan bantuan SPSS maka diperoleh hasil yang signifikan dimana nilai $p < 0.05$. hal ini berarti ada perbedaan yang signifikan atau bermakna antara rata rata skor kenyataan dengan yang diharapkan pasien terhadap pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk terhadap dimensi assurance

Setelah dianalisis dalam diagram kartesius dapat dilihat bahwa **tidak ada** item yang memerlukan perhatian, karena

tampak bahwa dalam dimensi assurance semua yang diharapkan oleh pasien telah dapat dipenuhi oleh pelayanan bidan di Puskesmas Cijeruk.

Ada beberapa hal yang harus dipertahankan di mana pasien menganggap hal ini penting dan pihak puskesmas Cijeruk sudah melaksanakannya dengan baik yaitu pada item Bidan menangani pasien dengan ramah dan Bidan terampil dalam menolong pasien dan bidan mampu menjadi sahabat pasien. Dengan demikian pasien merasa puas untuk item tersebut.

Dan ada beberapa unsur yang harus dipertahankan dimana pasien menganggap unsur ini penting dan pihak puskesmas pun sudah melaksanakannya dengan baik sehingga pasien merasa puas yaitu bidan langsung membantu mengatasi masalah pasien dan bidan memfasilitasi kebutuhan pasien. Sebagai hasil penilaian Kenyataan dan Harapan Pasien terhadap Pelayanan Bidan di Puskesmas Cijeruk Kabupaten Bogor pada Dimensi Assurance.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Cijeruk kabupaten Bogor terhadap pelayanan Bidan Pasien merasa kurang puas terhadap dimensi Responsiveness. Menurut analisis diagram kartesius dapat dilihat bahwa ada satu aspek yang menjadi prioritas utama program perbaikan yaitu pada aspek Bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan inilah yang menjadi acuan untuk perbaikan ke depan.

Pasien merasa kurang puas terhadap dimensi Assurance. Dan setelah dianalisis dalam diagram kartesius tidak ada aspek yang menjadi prioritas tetapi ada aspek yang menjadi kepuasan pasien dan harus dipertahankan oleh puskesmas yaitu pada aspek Bidan menangani pasien dengan ramah, bidan terampil dalam menolong pasien dan Bidan mampu menjadi sahabat ibu hamil.

DAFTAR RUJUKAN

1. Nuraini I. Mutu Pelayanan Bidan Praktek Mandiri Kota Surabaya. *Embrio*. 2015;7:22-43. doi:10.36456/embrio.vol7.no.a1311
2. Fadmiyanor I, Hevrialni R, Amalia F. hubungan pelayanan bidan delima terhadap kepuasan pasien di bidan praktik mandiri kota pekanbaru Isye Fadmiyanor 1 , Rully Hevrialni 1 , Fakhriza Amalia 2 1. *J Ibu dan Anak*. 2019;7(November):88-94.
3. Kesehatan P, Pertiwi B, Iryadi R, Prihartini AR, Irmawati S, Kunci K. Jurnal Kesehatan Pertiwi Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan. 2019;1:48-52.
4. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam Media Publ Penelit*. 2016;14(1):42. doi:10.26576/profesi.135
5. Bitner MT, Palmer A. Jurnal Kebidanan patient satisfaction at midwife services at poskesdes Pelayanan kebidanan adalah keluarga berencana bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan yang telah terdaftar (teregistrasi) yang dilakukan atau secara. 2018;X(01).
6. Esthi FS, Mindarsih E, Murni M. Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari. *J Kesehat Ibu dan Anak*. 2017;11(2):35-42. doi:10.29238/kia.v11i2.38
7. Darwati L. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *J Qual Women's Heal*. 2018;1(2):28-34. doi:10.30994/jqwh.v1i2.14
8. Ilmu J, Budaya DAN. Jurnal ilmu dan budaya | 7901. Published online 2019:7901-7910.
9. Setiawan J, Kebidanan A, Sukorejo I. kepuasan pasien differences in the quality of midwiferyservice. 2016;III(1):18-26.
10. Mawarti F, K FN, Thamrin MH, Ibu K. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015 berbagai daerah khususnya melalui Program ekspektasi dan persepsi terhadap nilai gap menilai tingkat kualitas pelayanan 11 selain itu puskesmas khususnya terhadap kepuasan ibu Pangkalpinang sedangkan keputusan. 2016;3(1):363-371.