

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI KLINIK YULIARPAN MEDIKA BEKASI

Feva Tridiyawati<sup>1</sup>, Eni Lestari<sup>2\*</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email Korespondensi: Enilestari1922@gmail.com

Disubmit: 16 Agustus 2024

Diterima: 04 Maret 2025

2211Diterbitkan: 01 April 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i4.17020>

### ABSTRACT

*Patient evaluations indicate that services meet a set of satisfaction standards, with these standards playing a role in determining how satisfied patients are. If their insights are comparable to or greater than anticipated, patients will be satisfied. The number of visits by pregnant women will be influenced by their level of satisfaction with the level of service provided by health service providers, which will have an impact on the medical condition of pregnant women. To determine the analysis of patient satisfaction levels with antenatal services at the Yuliarpan Medika Clinic, Bekasi in 2024. This study is an observational analytical study with a cross-sectional design. The population of this study was all pregnant patients who visited the Yuliarpan Medika Clinic, Bekasi. The maximum number of people who can be served is the total number of people, namely the number of people who can be served as a whole from the majority of patients visiting Yuliarpan Medika in one week with a maximum of 10 people. The relationship between health services provided by midwives and antenatal patient satisfaction levels was very strong. However, poor midwife attitudes were associated with one person's (10%) perception of poor service. This suggests that, although health services are generally considered very good, examples of poor midwifery can have an impact on the evaluation of overall service quality, especially Relationship Between Counseling Provided by Midwives and Antenatal Patient Satisfaction Level. However, poor midwife attitudes were the reason why one patient (10%) considered counseling inadequate. This emphasizes the importance of midwife attitudes as well as delivery methods and the quality of counseling materials in determining patient satisfaction.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Antenatal Services.

### ABSTRAK

Evaluasi oleh pasien yang menunjukkan bahwa layanan memenuhi serangkaian standar kepuasan, dengan standar ini berperan dalam menentukan seberapa puas pasien. Jika wawasan mereka sebanding atau lebih besar dari yang diantisipasi, pasien akan merasa puas. Banyaknya kunjungan ibu hamil akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasannya terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan, sehingga akan berdampak pada kondisi medis pada ibu hamil. Untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal

di Klinik Yuliarpan Medika Bekasi tahun 2024. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat analitik observasional rancangan cross sectional. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien Hamil yang berkunjung di Klinik Yuliarpan Medika Bekasi. Jumlah maksimal orang yang dapat dilayani adalah jumlah orang keseluruhan, yaitu jumlah orang yang dapat dilayani secara keseluruhan dari mayoritas pasien yang berkunjung ke Yuliarpan Medika dalam satu minggu dengan jumlah maksimal 10 orang. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kecenderungan pelayanan kesehatan di Klinik Yuliarpan Medika memberikan hasil baik sebanyak sembilan orang, dan hasil buruk sebanyak satu orang, dikarenakan adanya pengaruh sikap bidan terhadap pasien yang tidak baik. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat kecenderungan pelayanan kesehatan di Klinik Yuliarpan Medika memberikan hasil baik sebanyak sembilan orang, dan hasil buruk sebanyak satu orang, dikarenakan adanya pengaruh sikap bidan terhadap pasien yang tidak baik. Hubungan antara layanan kesehatan yang diberikan oleh bidan dan tingkat kepuasan pasien antenatal sangat kuat. Namun, sikap bidan yang buruk dikaitkan dengan persepsi satu orang (10%) tentang layanan yang buruk. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun layanan kesehatan pada umumnya dianggap sangat baik, contoh kebidanan yang kurang baik dapat berdampak pada evaluasi kualitas layanan secara keseluruhan, khususnya Hubungan Antara Konseling yang Disediakan oleh Bidan dan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal. Namun, sikap bidan yang buruk menjadi alasan mengapa satu pasien (10%) menganggap konseling tidak memadai. Hal ini menekankan pentingnya sikap bidan serta metode persalinan dan kualitas materi konseling dalam menentukan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Antenatal

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien mengacu pada seberapa puas pelanggan terhadap suatu produk atau layanan hingga pada titik di mana mereka menganggapnya memuaskan. Pasien akan merasa puas jika penilaian memenuhi atau melampaui harapan mereka. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan ditentukan oleh seberapa puas mereka terhadap pelaksanaan layanan tersebut sehubungan dengan harapan mereka. Masalah bagi kesehatan ibu hamil akan terjadi akibat penurunan jumlah ibu hamil yang mengunjungi layanan kesehatan. Tenaga kesehatan memberikan layanan ANC sesuai dengan prinsip yang ditetapkan untuk ibu hamil.

Dalam situasi ini, yang dimaksud dengan "kunjungan" adalah semua ibu hamil yang berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, termasuk

mereka yang melakukan kunjungan rumah. Di kota, ibu hamil juga dapat pergi ke rumah bersalin atau pusat kesehatan. Tingkat keberhasilan layanan kesehatan ibu dapat diukur dari jumlah kunjungan yang dilakukan oleh ibu hamil (K4). Akses terhadap layanan kesehatan ibu dan frekuensi ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya secara lengkap kepada tenaga kesehatan ditunjukkan dengan penanda penyertaan K4. Pertimbangan K4 juga dapat menggambarkan kontribusi tenaga kesehatan dalam memberikan pertolongan persalinan, sehingga menimbulkan masalah bagi kesehatan ibu hamil. Tenaga kesehatan memberikan pelayanan ANC yang memenuhi persyaratan bagi ibu hamil. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan "kunjungan" adalah semua ibu hamil yang bekerja

sama dengan tenaga kesehatan, termasuk yang melakukan kunjungan rumah. Di kota, ibu hamil juga dapat mengunjungi rumah bersalin atau puskesmas (Profil Kesehatan Indonesia, 2019).

Dari target 971.458 (11,6%) pada tahun 2017, sebanyak 986.561 ibu hamil usia 0-3 bulan menjalani kunjungan pertama (K1), 942.077 (97,0%) menjalani kunjungan keempat (K4), dan 44.484 (4,51%) drop out pada penilaian keempat. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan antenatal masih sangat tinggi di banyak negara, termasuk Indonesia. Perlengkapan atau peralatan yang unik, kapasitas untuk melaksanakan kegiatan pelayanan, bantuan yang cepat dan tepat, sikap terhadap pemberian berbagai macam bantuan, dan komunikasi mengenai berbagai macam bantuan merupakan beberapa alasannya. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat membuat pasien berpindah ke daerah rujukan lain atau bahkan membuat pasien berpindah ke tenaga kerja yang tidak sejahtera. Pasien akan beralih ke penyedia layanan non kesehatan, yang mungkin tidak dapat mengidentifikasi masalah jika mereka tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, yang merupakan salah satu penyebab tidak langsung dari tingginya angka kematian ibu.

#### TINJAUAN PUSTAKA

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup

pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Sumarsaid, 2022).

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang di perhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumberdaya yang dimiliki perusahaan (Ligoresi, 2017).

Sunarto (2004:244) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas layanan yaitu:

1. Kinerja Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
2. Interaksi pegawai Yaitu seperti keramahaan, sikap hormat, dan empathy di tunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
3. Keandalan Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
4. Daya tahan Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
5. Ketepatan waktu dan kenyamanan Yaitu seberapa cepat produk di serahkan atau di perbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa di berikan.
6. Estetika Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarikpenyajian jasa.

7. Kesadaran akan merk Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merk atau nama toko atas evaluasi pelanggan (Noviyani, 2022).

#### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat analitik observasional rancangan cross

sectional. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien Hamil yang berkunjung di Klinik Yuliarpan Medika Bekasi. Jumlah maksimal orang yang dapat dilayani adalah jumlah orang keseluruhan, yaitu jumlah orang yang dapat dilayani secara keseluruhan dari mayoritas pasien yang berkunjung ke Yuliarpan Medika dalam satu minggu dengan jumlah maksimal 10 orang.

#### HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Usia Pasien**

Usia	Frekuensi	Persen
<20 tahun	2	20%
21-34 Tahun	7	70%
>35 tahun	1	10%
Total	10	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa usia ibu sebagian besar 21-34 tahun sebanyak 7 orang (70%),

<20 tahun sebanyak 2 orang (20%), >35 tahun sebanyak 1 orang (10%).

**Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Pendidikan Ibu**

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SMP	2	20%
SMA	6	60%
Perguruan tinggi	2	20%
Total	10	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan pendidikan ibu sebagian besar Pendidikan SMA sebanyak 6 orang

(60%), Pendidikan SMP sebanyak 2 orang (20%), Pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 2 orang (20%).

**Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Pekerjaan**

Usia	Frekuensi	Persen
IRT	5	50%
Swasta	3	30%
PNS	2	20%
Total	10	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan ibu sebagian besar IRT sebanyak 5 orang

(50%), pekerja swasta sebanyak 3 orang (30%), pekerja PNS sebanyak 2 orang (20%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Sikap Bidan**

Sikap Bidan	Frekuensi	Persen
Sangat Komprehensif	7	70%
Komprehensif	2	20%
Cukup Komprehensif	1	10%
Total	10	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap sikap bidan yang menilai sangat komprehensif berjumlah 7 orang (70%), penilaian

responden komprehensif berjumlah 2 orang (20%), penilaian cukup komprehensif berjumlah 1 orang (10%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan oleh Bidan**

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Usia Kehamilan	Persen
Setiap Minggu	2	38 mg	20%
Setiap Dua Minggu	4	34-36 mg	40%
Setiap Bulan	4	14-16 mg	40%
	10	100%	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Frekuensi Kunjungan Pelayanan Kesehatan oleh Bidan setiap bulan 4 orang (40%) dengan usia kehamilan 14-16 minggu, frekuensi pelayanan kesehatan oleh

bidan setiap dua minggu 4 orang (40%) dengan usia kehamilan 34-36 minggu, dan frekuensi pelayanan kesehatan oleh bidan setiap minggu berjumlah 2 orang (20%) dengan usia kehamilan 38 minggu.

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Konseling yang diberikan oleh Bidan**

Frekuensi Konseling	Frekuensi	Persen
Sangat Puas	7	70%
Puas	2	20%
Cukup Puas	1	10%
	10	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa Frekuensi konseling yang diberikan bidan sangat puas 7 orang (60%), frekuensi konseling

dengan penilaian puas 2 orang (40%), dan frekuensi konseling dengan penilaian cukup puas 1 orang (1%).

**Tabel 7. Hubungan Antara Usia Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Antenatal**

Usia Pasien	Puas	Tidak Puas	Jumlah
<20 tahun	1	1	2
21-34 Tahun	7	-	7
>35 tahun	1	-	1

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa proporsi responden yang berusia diatas 20 tahun tingkat

kepuasan terhadap pelayanan lebih tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik.

**Tabel 8. Hubungan Antara Sikap Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal**

Sikap Bidan	Jumlah	Keterangan
Positif	9	-
Negatif	1	Bidan kurang ramah dan tidak mau senyum pada saat pelayanan
Total	10	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, terlihat ada kecenderungan bahwa pasien yang menilai sikap bidan dengan positif (9 orang) dan menilai

sikap bidan (1 orang) dengan keterangan bidan kurang senyum dan ramah terhadap pasien tersebut.

**Tabel 9. Hubungan Antara Pelayanan Kesehatan yang diberikan Oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal**

Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Keterangan
Baik	9	-
Tidak Baik	1	Bidan kurang ramah dan tidak mau senyum pada saat pelayanan mempebngaruhi pelayanan yang diberikan
Total	10	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, Terdapat kecenderungan bahwa pelayanan kesehatan di Klinik Yuliarpan Medika (9 orang) hasilnya

baik, dan (1 orang) hasilnya tidak baik karena pengaruh dari sikap bidan terhadap pasien yang kurang baik.

**Tabel 10. Hubungan Antara Konseling yang diberikan Oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal**

Konseling	Jumlah	Keterangan
Penyampaian Maksimal	9	-
Penyampaian Tidak Maksimal	1	Bidan kurang ramah dan tidak mau senyum pada saat pelayanan mempengaruhi konseling yang diberikan
Total	10	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, Terdapat kecenderungan bahwa konseling dengan penyampaian maksimal sejumlah (9 orang) pasien, dan (1 orang) pasien merasa

konseling dengan penyampaian tidak maksimal karena pengaruh dari sikap bidan terhadap pasien yang kurang baik.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Antara Usia Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Antenatal

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu yang tingkat kepuasannya paling tinggi adalah ibu berusia 21-34 tahun sebanyak 7 Orang (70%) dengan nilai puas, ibu berusia >35 tahun sebanyak 1 Orang (1%) dengan nilai puas, ibu berusia <20 tahun sebanyak 1 Orang (1%) puas, dan ibu berusia <20 tahun sebanyak 1 Orang (1%) merasa tidak puas. Distribusi Kepuasan Berdasarkan Usia 21-34 Tahun menunjukkan bahwa sebagian besar ibu yang merasa puas terhadap pelayanan antenatal adalah dari kelompok usia 21-34 tahun, dengan 7 orang (70%) memberikan nilai puas. Kelompok usia ini mungkin mewakili rentang usia di mana ibu memiliki pengalaman lebih stabil dan pemahaman yang lebih baik tentang perawatan antenatal, serta lebih mungkin memiliki akses yang lebih baik ke sumber daya kesehatan. Ibu dalam kelompok usia ini mungkin juga lebih nyaman dan yakin dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mengarah pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan pasien terhadap layanan antenatal dapat bervariasi berdasarkan faktor-faktor seperti usia. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi perbedaan kepuasan pasien antenatal berdasarkan kelompok usia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan di setiap kelompok (H. M. Lee, S. Y. Choi, 2022). Usia >35 Tahun hanya 1 orang (1%) dalam kelompok usia lebih dari 35 tahun

yang melaporkan kepuasan. Meskipun hanya satu ibu dari kelompok ini yang dinyatakan puas, ini menunjukkan bahwa ibu berusia lebih dari 35 tahun mungkin memiliki ekspektasi atau kebutuhan yang berbeda, atau mungkin menghadapi tantangan tambahan dalam kehamilan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan antenatal. Usia <20 Tahun terdapat 1 orang (1%) dari kelompok usia di bawah 20 tahun yang melaporkan kepuasan, dan 1 orang (1%) yang merasa tidak puas. Perbedaan yang sangat kecil ini menunjukkan bahwa ibu hamil di bawah usia 20 tahun mungkin menghadapi kesulitan atau kekhawatiran khusus yang mungkin belum sepenuhnya diatasi oleh pelayanan antenatal. Faktor-faktor seperti kurangnya pengalaman hidup, kekhawatiran mengenai kehamilan, atau dukungan sosial yang terbatas bisa mempengaruhi kepuasan mereka.

Analisis kebutuhan dan ekspektasi berdasarkan kelompok usia 21-34 tahun yaitu Ibu dalam kelompok usia ini mungkin lebih mampu menilai dan memanfaatkan layanan antenatal secara efektif, serta mungkin memiliki ekspektasi yang lebih realistis atau sudah memiliki pengalaman sebelumnya dengan sistem kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan mereka terhadap pelayanan antenatal bisa lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya, kelompok usia >35 tahun yaitu ibu yang lebih tua mungkin memiliki lebih banyak kekhawatiran terkait risiko

kehamilan dan kesehatan, serta mungkin lebih menuntut dalam hal kualitas pelayanan. Kepuasan rendah dalam kelompok ini mungkin mencerminkan kebutuhan akan dukungan tambahan atau pendekatan yang lebih khusus dari penyedia layanan antenatal. Sedangkan kelompok usia <20 tahun: ibu yang sangat muda mungkin memerlukan pendekatan yang lebih sensitif dan dukungan tambahan. Kurangnya kepuasan dalam kelompok ini bisa jadi akibat dari keterbatasan pemahaman mereka tentang perawatan antenatal atau tantangan lain yang mereka hadapi. Dukungan emosional dan pendidikan lebih lanjut mungkin diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Kepuasan pasien terhadap layanan antenatal dapat bervariasi berdasarkan faktor-faktor seperti usia. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi perbedaan kepuasan pasien antenatal berdasarkan kelompok usia dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan di setiap kelompok (H. M. Lee, S. Y. Choi, 2022).

### **Hubungan Antara Sikap Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu yang menilai sikap bidan dengan positif (9 orang) dan menilai sikap bidan (1 orang) dengan keterangan bidan kurang senyum dan ramah terhadap pasien tersebut.

Ketidakpuasan pasien masih sangat tinggi dan bukan hanya negara lain akan tetapi juga di Indonesia, banyak penyebab dari ketidakpuasan pelayanan antenatal ini seperti peralatan atau alat-alat komunikasi, kemampuan dalam melakukan tindakan pelayanan, pelayanannya yang cepat dan tepat,

sikap dalam melakukan pelayanan dan komunikasi dalam melakukan pelayanan (Maulana, 2017).

Distribusi Penilaian Sikap Positif dari total 10 responden, 9 orang (90%) memberikan penilaian positif terhadap sikap bidan. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan sikap bidan selama pelayanan. Sikap positif ini dapat mencakup aspek seperti keramahan, keterampilan komunikasi yang baik, dan dukungan emosional yang memadai selama proses pelayanan antenatal. Penilaian positif yang dominan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa diperhatikan dan dihargai oleh bidan, yang dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang mereka terima. Sikap Negatif: Hanya 1 orang (10%) yang memberikan penilaian negatif terhadap sikap bidan, dengan keterangan bahwa bidan kurang ramah dan tidak mau tersenyum saat pelayanan. Penilaian ini menyiratkan adanya kekurangan dalam sikap bidan yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien. Meskipun proporsi ini kecil, penting untuk memperhatikan umpan balik negatif ini untuk memahami dan mengatasi masalah yang mungkin ada dalam interaksi bidan dengan pasien.

Implikasi Terhadap Kualitas Pelayanan yaitu Sikap positif bidan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung dan nyaman bagi pasien. Hal ini penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kecemasan, dan membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Sikap yang ramah dan mendukung dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien dan membantu dalam proses perawatan antenatal yang lebih efektif. Jika Sikap Negatif Meskipun hanya ada satu laporan tentang sikap negatif,

hal ini menunjukkan adanya kemungkinan masalah dalam pelayanan yang perlu diaddress. Sikap bidan yang kurang ramah dan tidak mau tersenyum dapat membuat pasien merasa tidak diperhatikan atau kurang dihargai. Ini dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap pelayanan (Mahmudah, 2022).

Rekomendasi untuk Peningkatannya adalah Pelatihan dan Pengembangan Bidan mungkin memerlukan pelatihan tambahan dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan untuk memastikan bahwa semua pasien merasa diterima dan dihargai. Pelatihan ini dapat mencakup teknik-teknik untuk meningkatkan keramahan, empati, dan interaksi positif dengan pasien. Monitoring dan Umpan Balik yaitu Implementasikan sistem umpan balik yang lebih sistematis untuk memantau sikap bidan secara teratur. Ini dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah lebih awal dan memberikan peluang untuk perbaikan. Melakukan survei kepuasan pasien secara rutin dapat memberikan informasi berharga tentang area yang memerlukan perhatian. Dan yang paling terpenting adalah Dukungan Emosional yaitu Pastikan bidan mendapatkan dukungan emosional yang cukup dalam pekerjaan mereka, karena stres atau beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi sikap mereka terhadap pasien. Program dukungan untuk tenaga medis dapat membantu mereka dalam menjaga sikap positif.

#### **Hubungan Antara Pelayanan Kesehatan yang diberikan Oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Terdapat

kecenderungan bahwa pelayanan kesehatan di Klinik Yuliarpan Medika (9 orang) hasilnya baik, dan (1 orang) hasilnya tidak baik karena pengaruh dari sikap bidan terhadap pasien yang kurang baik.

Pelayanan adalah proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Konsep dasar pelayanan mencakup dimensi kualitatif dan kuantitatif, serta aspek emosional dan fungsional dari pengalaman pelanggan. Dimensi Pelayanan menjadi 3 yaitu Dimensi Kualitas: Kualitas pelayanan meliputi elemen-elemen seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Setiap dimensi berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan (Mansur, 2023).

Dimensi Emosional yaitu Aspek emosional dari pelayanan termasuk bagaimana interaksi dapat mempengaruhi perasaan pelanggan, seperti tingkat kenyamanan, perhatian, dan rasa dihargai, Dimensi Fungsional yaitu Berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, seperti kecepatan layanan, ketepatan waktu, dan penyelesaian masalah. Strategi peningkatan pelayanan yaitu Pelatihan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan teknik pelayanan sangat penting untuk memastikan interaksi yang positif dengan pelanggan, Implementasi sistem umpan balik untuk mendapatkan informasi dari pelanggan mengenai pengalaman mereka dan area yang memerlukan perbaikan, dan menetapkan standar pelayanan untuk memastikan konsistensi dan kualitas dalam setiap interaksi dengan pelanggan (Bakhtiar Tijjang, PP Nurfadhilah, 2020).

### Hubungan Antara Konseling yang diberikan Oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat kecenderungan bahwa konseling dengan penyampaian maksimal sejumlah (9 orang) pasien, dan (1 orang) pasien merasa konseling dengan penyampaian tidak maksimal karena pengaruh dari sikap bidan terhadap pasien yang kurang baik.

Distribusi Konseling Penyampaian Maksimal dari total 10 pasien, 9 pasien (90%) melaporkan bahwa konseling yang mereka terima dari bidan adalah maksimal. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa konseling yang diberikan oleh bidan memenuhi ekspektasi mereka dengan baik. Konseling maksimal mencakup informasi yang lengkap, jelas, dan relevan mengenai kehamilan serta dukungan emosional yang memadai, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman positif pasien. Penyampaian Tidak Maksimal Hanya 1 pasien (10%) melaporkan bahwa konseling yang diterima tidak maksimal, dengan keterangan bahwa bidan kurang ramah dan tidak mau tersenyum, yang mempengaruhi kualitas konseling. Meskipun proporsi ini kecil, laporan ini menunjukkan adanya masalah dalam interaksi antara bidan dan pasien yang dapat mempengaruhi kualitas konseling.

Implikasi Terhadap Kualitas Konseling adalah Konseling Maksimal yaitu Konseling yang diberikan dengan baik dan maksimal berpotensi meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa mendapatkan informasi yang cukup dan dukungan emosional yang memadai cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan antenatal yang mereka terima. Penyampaian konseling yang efektif dan penuh perhatian membantu pasien merasa

lebih terinformasi dan lebih siap menghadapi proses kehamilan dan persalinan. Pengaruh Sikap Bidan yaitu Penilaian negatif terkait sikap bidan, seperti kurangnya keramahan dan ketidaksiapan emosional, dapat merusak efektivitas konseling. Sikap bidan yang kurang ramah dapat membuat pasien merasa tidak dihargai dan kurang didukung, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas konseling dan kepuasan pasien. Bahkan satu kasus laporan ini menunjukkan bahwa sikap bidan yang tidak baik dapat memiliki dampak signifikan pada pengalaman pasien.

Pelayanan adalah proses interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Konsep dasar pelayanan mencakup dimensi kualitatif dan kuantitatif, serta aspek emosional dan fungsional dari pengalaman pelanggan. Dimensi Pelayanan menjadi 3 yaitu Dimensi Kualitas: Kualitas pelayanan meliputi elemen-elemen seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Setiap dimensi berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan (Mansur, 2023).

Dimensi Emosional yaitu Aspek emosional dari pelayanan termasuk bagaimana interaksi dapat mempengaruhi perasaan pelanggan, seperti tingkat kenyamanan, perhatian, dan rasa dihargai, Dimensi Fungsional yaitu Berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, seperti kecepatan layanan, ketepatan waktu, dan penyelesaian masalah. Strategi peningkatan pelayanan yaitu Pelatihan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan teknik pelayanan sangat penting untuk memastikan

interaksi yang positif dengan pelanggan, Implementasi sistem umpan balik untuk mendapatkan informasi dari pelanggan mengenai pengalaman mereka dan area yang memerlukan perbaikan, dan menetapkan standar pelayanan untuk memastikan konsistensi dan kualitas dalam setiap interaksi dengan pelanggan (Bakhtiar Tijjang, PP Nurfadhilah, 2020)

## KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Klinik Yuliarpan Medika umumnya dinilai baik oleh 9 orang (90%) pasien. Namun, 1 orang (10%) merasa pelayanan tidak baik, yang dikaitkan dengan sikap bidan yang kurang baik. Ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan kesehatan umumnya dianggap baik, adanya kasus sikap bidan yang kurang memadai dapat mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling dengan penyampaian maksimal diterima oleh 9 orang (90%) pasien. Namun, 1 orang (10%) pasien merasa konseling tidak maksimal, yang disebabkan oleh sikap bidan yang kurang baik. Hal ini menekankan pentingnya tidak hanya kualitas materi konseling, tetapi juga cara penyampaian dan sikap bidan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

## Saran

### 1. Peningkatan Pelayanan Berdasarkan Usia Pasien

- a) Kelompok Usia 21-34 Tahun: Meskipun kelompok ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penting untuk terus memantau dan menyesuaikan layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan mereka. Fokus

pada pemeliharaan standar tinggi dalam layanan antenatal.

- b) Kelompok Usia >35 Tahun: Pertimbangkan untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif dan dukungan khusus mengenai risiko kehamilan pada usia lebih tua. Kembangkan program yang menangani kekhawatiran kesehatan yang lebih spesifik dan memberikan dukungan emosional tambahan.
- c) Kelompok Usia <20 Tahun: Tingkatkan pendekatan dan dukungan emosional untuk ibu muda. Sediakan sesi pendidikan dan konseling tambahan yang menargetkan kekhawatiran khusus yang mereka hadapi serta kembangkan program dukungan sosial untuk mereka.

### 2. Peningkatan Sikap dan Kompetensi Bidan

- a) Pelatihan Berkala: Lakukan pelatihan berkala untuk bidan dalam hal keterampilan komunikasi, empati, dan pelayanan pelanggan. Program pelatihan ini harus menekankan pentingnya sikap ramah dan dukungan emosional yang konsisten.
- b) Sistem Umpan Balik: Implementasikan sistem umpan balik yang lebih terstruktur untuk mengumpulkan penilaian dari pasien mengenai sikap bidan. Gunakan data ini untuk memberikan umpan balik konstruktif dan menganalisis area-area yang perlu diperbaiki.

### 3. Perbaikan dalam Pelayanan Kesehatan

- a) Peningkatan Dimensi Kualitas: Tingkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan elemen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pastikan standar kualitas tinggi diterapkan secara konsisten di semua aspek pelayanan.
- b) Efisiensi dan Efektivitas: Fokus pada peningkatan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan. Optimalkan waktu layanan, ketepatan, dan penyelesaian masalah untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- c) Optimalkan Konseling Peningkatan Kualitas Konseling: Terus tingkatkan kualitas konseling dengan memastikan bahwa semua pasien menerima informasi yang lengkap, jelas, dan dukungan emosional yang memadai. Gunakan umpan balik pasien untuk menilai dan memperbaiki metode konseling.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Z. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah.
- Alhamra Salqaura, S., Sipayung, R. C., & Salqaura, S. S. (2021). Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen) E-Marketing Dan Keunggulan Kompetitif Terhadap Kinerja Pemasaran Dengan Online Review Sebagai Variabel Moderating E-Marketing And Competitive Advantage To Marketing Performance With Online Review As Moderating Var. Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen), 8(1), 26-36. <https://doi.org/10.31289/jkbn.v7i2.5449>
- Ariestanti, Y., Widayati, T., & Sulistyowati, Y. (2020). Determinan Perilaku Ibu Hamil Melakukan Pemeriksaan Kehamilan (Antenatal Care) Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan, 10(2), 203-216.
- Daniyati, A., & Mawaddah, S. (2021). Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Persalinan Dengan Tindakan Sectio Caesarea Di Ruang Bersalin Rumah Sakit Tingkat Iv Wira Bhakti Mataram. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Farmasi*, 9(2), 64 - 68. <https://doi.org/10.51673/jikf.v9i2.872>
- Florensia Lawani, J. E. S. S. I. C. A., & Aliviani Putri, R. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan K4 Di Puskesmas Katomaliga Beteleme, Kecamatan Lembo, Kabupaten Morowali Utara, Sulawesi Tengah (Doctoral Dissertation, Universitas Ngudi Waluyo).
- Harahap, R. A. (2017). Analisis Perilaku Ibu Hamil Dalam Melakukan Perawatan Payudara Di Klinik Khadijah Lupuk Pakam. *Jurnal Jumantik*, 2(2), 42-53.
- Ligoresi, R. R., Mola, S. A. S., & Rumlaklak, N. D. (2017). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *J-*

- Icon: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 5(2), 48-58.
- Mahmudah, G. D. R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Goes Mobile*, 10(4), 40-54.
- Maulana, A. F. (2017). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Pagedangan Kabupaten Tangerang Tahun 2017 (Bachelor's Thesis, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan,
- Mansur, D. M., & Putra, A. H. P. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Honda Dealer-Pluit. *Yume: Journal Of Management*, 6(2).
- Ningsih, D. A. (2018). Dukungan Ayah Dalam Pemberian Air Susu Ibu Father Support In Feeding Breast Milk. *Kebidanan*
- Notoatmodjo, S. 2018, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviyani, I. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital Di Masa Pandemi* (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).
- Polwandari, F., & Wulandari, S. (2021). Gambaran Usia, Paritas, Tingkat Pendidikan, Status Pekerjaan, Dukungan Suami Dan Tingkat Pengetahuan Ibu Dalam Pemberian Asi Eksklusif. *Faletehan Health Journal*, 8(01), 58-64. <https://doi.org/10.33746/Fhj.V8i01.236>
- Prayogi, B., & Rokan, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Simpang Kayu Besar). *Jurnal Manajemen Akuntansi (Jumsi)*, 2(2), 393-402.
- Singarimbun, N. B. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care ( Anc ) Pada Masa Kehamilan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kenangan Deli Serdang Tahun 2019. *Midwifery Senior*, 3, 31-40
- Sulistyawati, A. (2020). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan, Persalinan Dan Nifas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sumarsid, S., & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Sundari, L. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Oleh Bidan Jejaring Bpjs Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Umaternate, T. S., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (2015). Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsup Prof. Dr. Rd Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan*,
- Walyani, E. S. (2019). *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Bar