

TESIS

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS WILAYAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2022



OLEH :

NAMA : GUSTRI OLIVIAN TI
NIM : 10012622226006

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023

TESIS

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS WILAYAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2022

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH :

**NAMA : GUSTRI OLIVIAN TI
NIM : 10012622226006**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS WILAYAH KOTA PANGKALPINANG

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

OLEH

NAMA : GUSTRI OLIVIANTI
NIM : 10012622226006

Palembang, 24 Mei 2023

Pembimbing I



Dr.dr.H.M. Zulkarnain, M.Med.Sc., PKK
NIP. 196109031989031002

Pembimbing II



Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya




Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN


Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas di Wilayah Kota Pangkalpinang” telah dipertahankan di hadapan Panitia Seminar Hasil Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 24 Mei 2023 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, 24 Mei 2023

Tim penguji Karya Tulis Ilmiah Berupa Tesis

Ketua :

1. Dr. Nur Alam Fajar, M.Kes., AIFO
NIP. 197811212001122002

()

Anggota :

1. Dr.dr.H.M. Zulkarnain, M.Med.Sc., PKK
NIP. 196109031989031002

()

2. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M. Kes
NIP. 198603102012122001

()

3. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 19760609200122001

()

4. Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes (Epid)
NIP. 198110122003121002

()


Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

**Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat**



Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 19760609200122001


Dr. Rostika Flora, S. Kep., M.Kes
NIP. 197109271994032004

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gustri Olivianti

NIM : 10012622226006

Judul Tesis : Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di
Puskesmas di Wilayah Kota Pangkalpinang

Menyatakan bahwa Laporan Tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 24 Mei 2023



Gustri Olivianti
10012622226006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gustri Olivianti

NIM : 10012622226006

Judul Tesis : Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di
Puskesmas di Wilayah Kota Pangkalpinang

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 24 Mei 2023



Gustri Olivianti
10012622226006

*HEALTH POLICY ADMINISTRATION
MASTER STUDY PROGRAM (S2) PUBLIC HEALTH SCIENCE
FACULTY OF PUBLIC HEALTH
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Scientific Writing in the form of a thesis
24 May 2023*

Gustri Olivianti supervised by H.M Zulkarnain, Haerawati Idris

*Analysis of Service Quality on the Satisfaction of Pregnant Women at the Pangkalpinang
City Health Center in 2022
xiv + 124 pages, 15 figures, 31 tables, 2 attachments*

ABSTRACT

Health services are required to realize quality services in a plenary manner and can be oriented towards good service patient satisfaction and can help in the patient's healing process, the low quality of health services will also have an impact on economic development, namely in poverty reduction in a country, high maternal and child mortality rates and high referral rates. This study aims to analyze the quality of health services on the satisfaction of pregnant women at the Puskesmas in the Pangkalpinang City area, this research is quantitative and Infortance Performance Analysis with cross sectional method results and discussion: 55.6% of pregnant women were dissatisfied and 44.4% were satisfied, the relationship between age characteristics of risk <20 and >35 in the dissatisfied group as much as 50.9%, income >3,330,000 dissatisfied 74.1%, low education education as much as 73%, dissatisfied workers as much as 78%, dissatisfied primigravida as much as 68.6%. and the results obtained $p < 0.05$ there is a relationship between the characteristics of pregnant women and satisfaction, there are health centers that have performance results that must be maintained from the univariate results of the most dominant characteristic affecting satisfaction is work, Puskesmas need to improve quadrant I aspects where it is considered important by patients to improve communication and friendliness to conduct Service exelent training and innovation development to improve service quality so that patient satisfaction can be met.

*Keywords : Service Quality, Satisfaction and Importance Performance
Analysis (IPA)*

Bibliography : 20 (2006-2022)

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Karya tulis ilmiah berupa Tesis
24 Mei 2023

Gustri Olivianti dibimbing oleh H.M Zulkarnain, Haerawati Idris

Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu hamil Di Puskesmas Wilayah
Kota Pangkalpinang Tahun 2022
xiv + 122 halaman, 15 gambar, 31 tabel, 2 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan Kesehatan dituntut untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu secara paripurna serta dapat berorientasi pada kepuasan pasien pelayanan yang baik dan dapat membantu dalam proses penyembuhan pasien, rendahnya mutu pelayanan Kesehatan juga akan berdampak pula pada pembangunan ekonomi yaitu kemiskinan dan tingginya angka kematian Ibu dan anak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas wilayah Kota Pangkalpinang, penelitian ini kuantitatif dan analisis *Importance Performance Analysis* dengan metode *cross sectional* hasil dan pembahasan: 55,6% Ibu hamil merasa tidak puas dan 44,4% merasa puas, hubungan karakteristik usia resiko <20 dan >35 pada kelompok tidak puas sebanyak 50,9%, pendapatan >3.330.000 tidak puas 74,1%, Pendidikan rendah sebanyak 73%, pekerja yang tidak puas sebanyak 78%, primigravida yang tidak puas sebanyak 68,6%. dan didapat hasil $p < 0,05$ terdapat hubungan karakteristik Ibu hamil terhadap kepuasan, terdapat Puskesmas yang mempunyai hasil kinerja yang wajib dipertahankan dari hasil univariat karakteristik yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan adalah pekerjaan Ibu hamil, Puskesmas perlu meningkatkan Atribut kuadran I dimana dianggap penting oleh pasien meningkatkan komunikasi dan keramahan melakukan pelatihan *Service exelent* dan pengembangan inovasi peningkatan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan dan Importance Performance Analysis (IPA)

Kepustakaan : 20 (2006-2022)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya yang telah memungkinkan penyusunan tesis ini dengan judul "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Wilayah Kota Pangkalpinang" dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Magister pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat BKU Administrasi Kebijakan Kesehatan di Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya, Palembang.

Pelaksanaan penelitian, proses penulisan, dan penyelesaian tesis ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus kami ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, MSCE., IPU., ASEAN, Eng., selaku Rektor Universitas Sriwijaya atas kesempatan yang diberikan kepada kami untuk belajar di Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya sekaligus Dosen penguji atas kesempatan dan bimbingan yang telah diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
3. Dr. Novrikasari, S.K.M., M.Kes, selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya atas kesempatan yang telah diberikan kepada kami untuk belajar di sini dan menyelesaikan tesis tepat waktu.
4. Rostika Flora S., S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat atas kesabaran, keikhlasan dalam memberikan bimbingan, ilmu, motivasi, saran, dan masukan yang berharga sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
5. Dr. dr. H. M. Zulkarnain, M.Med, Sc. PKK, selaku Ketua Pembimbing I dan Dr. Haerawati Idris, SKM., M.Kes, atas kesabaran dalam memberikan bimbingan, keikhlasan, serta motivasi yang telah membantu kami dalam memahami banyak hal yang baru dan menyelesaikan tesis ini tepat waktu.

6. Dr. Nur Alam Fajar, M.Kes., AIFO dan Dr. Rico Januar Sitorus, SKM., M.Kes (Epid), selaku Dosen Penguji atas motivasi dan ilmu yang telah diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
7. Bapak Walikota Pangkalpinang Dr. H. Maulan Aklil, S.I.P., M.Si atas izin, kesempatan, dan motivasi yang telah diberikan sehingga kami dapat melanjutkan studi di Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang Dr. dr. H. Masagus M. Hakim, M.Kes atas kesempatan dan motivasi yang telah diberikan sehingga kami dapat melanjutkan studi di Universitas Sriwijaya.
9. Ayahanda Alm. Irwan Alinurdin dan Ibunda tercinta Bidan Sri Hartati atas motivasi dan kasih sayang yang tak terhingga yang telah mendorong kami untuk menempuh pendidikan di Universitas Sriwijaya dan menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
10. Suamiku (Sujoko, SE) dan anak-anak tercinta kami (Dika, Fila, Agan, Alya, dan Tara), Kakak-kakak kami (Hari Gunawan, SPt dan Dodi Hardian, S.Kom), dan adik-adik kami (Erlin Juliandini, SST, M.K.M, dan Ira Febriana) atas motivasi dan kasih sayang yang tak terhingga yang telah mendukung kami dalam menempuh pendidikan di Universitas Sriwijaya dan menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
11. Kepala Puskesmas se-kota Pangkalpinang dan Teman-teman di Puskesmas Selindung dan Puskesmas Tamansari, terima kasih atas motivasi yang telah diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya namun memberikan kontribusi dalam keberhasilan kami menyelesaikan tesis ini.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu kesehatan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan kepada ibu hamil di Puskesmas. Akhir kata, kami berharap agar tesis ini dapat memberikan sumbangsih positif bagi dunia akademik dan masyarakat luas.

Pangkalpinang, 24 Mei 2023

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir pada tanggal 22 Agustus 1983 di Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara putri dari Bapak Alm. Irwan Ali Nurdin dan Ibu Sri Hartati. Penulis menikah dengan Sujoko, S.E. dan memiliki lima orang anak Bernama: M. Adika Kori Ozora, Fila Hanania Kori, M. Nasrillah Kori (Agan), Laquisha Aaliyah Kori, dan M. Alfitra Sadetara Kori.

Penulis menyelesaikan Pendidikan Usia Dini di TK UPTB. Timah Lampung, Bangka Tengah pada tahun 1989. Kemudian, penulis melanjutkan Pendidikan Dasar di SDN 447 di Parit Tiga Jebus, Bangka Barat pada tahun 1995. Penulis juga menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SLTP Depati Amir Kota Pangkalpinang pada tahun 1998, dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 4 Kota Pangkalpinang pada tahun 2001. Penulis kemudian menyelesaikan Pendidikan Tinggi di STIKES Wira Husada Jurusan Ilmu Keperawatan Yogyakarta pada tahun 2006.

Pada tahun 2007, penulis mulai bekerja di Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang. Penulis memiliki pengalaman sebagai Staf Kepegawaian, staf Keuangan, Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan hingga tahun 2019. Setelah itu, penulis bekerja di UPTD. Puskesmas Selindung sebagai Kepala Puskesmas dari tahun 2019 hingga Januari 2023. Sejak Januari 2023 hingga sekarang, penulis menjabat sebagai Kepala Puskesmas di UPTD Puskesmas Tamansari.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat teoritis	5
1.4.2 Manfaat Atribut praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Mutu	7
2.2 Dimensi Mutu Pelayanan	12
2.3 Persepsi Mutu	14
2.4 Dimensi Mutu	15
2.5 Kepuasan Pasien	17
2.6 Pengukuran Mutu Kesehatan	18
2.7 Karakteristik Ibu hamil	21
2.7.1 Usia	21
2.7.2 Pendidikan	22
2.7.3 Pekerjaan	23
2.7.4 Status Ekonomi	24
2.7.5 Gravida	25
2.8 Kerangka Teori	26
2.9 Kerangka Konsep	27
2.10 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2.1 Lokasi Penelitian	28
3.2.2 Waktu Penelitian	28

3.3 Populasi dan sample Penelitian	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sample	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Teknik Pengolahan Data	32
3.6 Analisa Data	36
3.7 Etika Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Keadaan Alam	40
4.1.2 Keadaan Penduduk	40
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Analisa Interpretasi Mutu Pelayanan	40
4.2.2 Analisis Karakteristik Ibu hamil	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 3. 2 PERMENPAN RB-RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survey Kepuasan Masyarakat	36
Tabel 4. 1 Hasil Evaluasi Quesioner Puskesmas Melintang	41
Tabel 4.2 Hasil Evaluasi Quesioner Puskesmas Girimaya	44
Tabel 4.3 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Girimaya	47
Tabel 4.4 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Girimaya	49
Tabel 4.5 Hasil Evaluasi Quesioner Puskesmas Air Itam	53
Tabel 4.6 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gerunggang.....	54
Tabel 4.7 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Gerunggang	56
Tabel 4.8 Hasil Evaluasi Quesioner Puskesmas Kacang Pedang.....	56
Tabel 4.9 Analisis Puskesmas Pangkal Balam	61
Tabel 4.10 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pasir Putih.....	65
Tabel 4.11 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pasir Putih	67
Tabel 4.12 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Pasir Putih.....	68
Tabel 4.13 Hasil Evaluasi Quesioner Selindung	70
Tabel 4.14 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Selindung	72
Tabel 4.15 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Selindung	74
Tabel 4.16 Hasil Evaluasi Quesioner Taman sari.....	75
Tabel 4.17 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Taman Sari	77
Tabel 4.18 Gambaran Mutu Layanan Puskesmas Wilayah Kota	80
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	81
Tabel 4.20 Hubungan Usia Ibu hamil dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	82
Tabel 4.21 Hubungan Pendapatan dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	82
Tabel 4.22 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	83
Tabel 4.23 Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	84
Tabel 4.24 Hubungan Gravida dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	84
Tabel 4.25 Hubungan Mutu dengan Kepuasan pada Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2022	85
Tabel 4.26 Pemodelan Regresi Logistik Pemodelan Pertama.....	86
Tabel 4.27 Analisis <i>confounding</i> variabel Umur	86
Tabel 4.28 Pemodelan Regresi Logistik Pemodelan Kedua.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengukuran Mutu Kesehatan	19
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Teori	26
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Matriks IPA	34
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Puskesmas Melintang.....	42
Gambar 4.2 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Girimaya	45
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Puskesmas Air Itam.....	50
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Puskesmas Gerunggang	54
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Puskesmas Kacang Pedang	58
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Puskesmas Pangkal Balam.....	62
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Puskesmas Pasir Putih.....	67
Gambar 4.8 Analisis Diagram Kartesius Puskesmas Taman Sari	77
Gambar 4.9 Rekapitan Grafik Hasil IPA.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Quesioner Mutu Pelayanan.....	93
Lampiran 2. Output SPSS	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah Hak Azazi Manusia yang secara tegas diamanatkan oleh UUD 1945. Setiap orang berhak hidup sejahtera secara fisik dan mental, memiliki tempat tinggal, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Selain itu, setiap individu juga berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Hersan Arifin & Suprayitno, 2021). Dr. White mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan normal seseorang yang tidak memiliki keluhan atau gejala penyakit yang diidentifikasi secara medis selama proses pelayanan kesehatan (WHO, 2012). Kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia.

Dalam Indonesia Sehat 2025, targetnya adalah agar masyarakat memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memperoleh jaminan kesehatan yang baik. Hal ini mencakup perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas, maka lingkungan dan perilaku yang sehat dapat meningkat, serta derajat kesehatan masyarakat akan meningkat pula (Tando et al., 2013). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah adalah Puskesmas.

Puskesmas merupakan organisasi publik di bawah Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan komprehensif, menyeluruh, dan berkualitas di wilayah kecamatan. Kualitas pelayanan terkait dengan pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan pasien, serta dapat dijangkau dan sesuai standar.

Pada penelitian sebelumnya mengenai kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas, khususnya pada ibu hamil pada tahun 2015 di Kota Pangkalpinang, hasil analisis Servqual menunjukkan nilai negatif, yang menandakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil masih kurang baik (Fitri Mawarti, 2015). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat dan perorangan, dengan lebih mengutamakan upaya promosi dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes 43 tahun 2019).

Kesehatan adalah suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling menganalisis antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan kegiatannya sehingga menyangkut berbagai komponen atau atribut kesehatan di Puskesmas (Harun, 2020)

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas, diperlukan upaya untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, efektif, dan bermutu secara menyeluruh. Pelayanan yang baik dapat membantu dalam proses penyembuhan pasien. Peningkatan mutu Puskesmas sering menjadi perhatian utama, terutama dalam hal kepuasan pasien, terutama keramahan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, yang dapat berdampak pada kepuasan pasien secara psikologis. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Kementerian Kesehatan menetapkan bahwa tingkat kepuasan pencapaian indikator mutu harus mencapai $\geq 76,61\%$. Puskesmas bertujuan untuk melakukan pengukuran mutu sebagai dasar upaya dalam meningkatkan mutu dan memberikan kepuasan pasien (Permenkes IMN:2022).

Kepuasan pasien menentukan mutu pelayanan. Meskipun istilah "mutu" sudah lazim digunakan dalam kehidupan sehari-hari, konsep atau pengertian mutu belum sepenuhnya dipahami oleh semua orang. Setiap orang atau masyarakat akan mendefinisikan mutu sesuai dengan pendapat dan kebutuhan mereka, yang mungkin berbeda dari orang lain. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat menciptakan rasa puas (Imbalo S Pohan, 2022:9). Mutu harus dapat dicapai, diukur, memberikan manfaat, dan untuk mencapainya diperlukan kerja keras. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat diartikan sebagai pelayanan kesehatan yang memuaskan setiap pengguna layanan kesehatan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Cut Sriyanti, 2016).

Peran tenaga kesehatan dalam meningkatkan mutu sangatlah penting. Salah satu upaya dalam meningkatkan mutu adalah dengan memberikan informasi dan advokasi kepada ibu hamil dan keluarganya selama ANC

(Antenatal Care) dan pemeriksaan kesehatan kehamilan. Namun, upaya ini masih dinilai sangat lemah, sehingga pengetahuan keluarga dan masyarakat dalam melakukan pelayanan kehamilan dan perencanaan persalinan juga rendah. Data kualitas Antenatal Care di Puskesmas menunjukkan bahwa Pelayanan fisik umum dan obstetrik sebesar 59,38%, konseling sekitar 45%, pelayanan penunjang rutin sebesar 19,69%, pelayanan penunjang bila ada indikasi sebesar 52,50%, dan pemberian suplemen dan imunisasi sebesar 73,13%. Evaluasi kepuasan pasien menjadi bagian penting dan diperlukan untuk mengukur mutu suatu pelayanan. Pengalaman menunjukkan bahwa transformasi ekonomi akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, termasuk pelayanan Puskesmas. Saat ini, informasi kesehatan mudah didapatkan, sehingga semakin banyak masyarakat yang mengetahui tentang kesehatan dan semakin banyak tuntutan yang diinginkan oleh masyarakat. Jika tenaga kesehatan tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini akan menjadi masalah. Melalui masukan yang diberikan oleh pasien, mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan (Elba & Noor Syifa, 2020).

Upaya yang telah dilakukan pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah melalui pelaksanaan akreditasi. Menurut data Kementerian Kesehatan RI, pada tahun 2022 terdapat 10.026 Puskesmas di Indonesia, terdiri dari 4.177 Puskesmas rawat inap dan 6.083 Puskesmas non rawat inap yang tersebar di 34 provinsi. Jumlah Puskesmas mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 9.825. Berdasarkan data jumlah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memenuhi persyaratan survei akreditasi tahun 2020, terdapat 915 Puskesmas atau 100% dari target. Distribusi status kelulusan akreditasi Puskesmas meliputi Puskesmas Paripurna sebanyak 241 atau 3%, Puskesmas Utama sebanyak 1.664 (18%), Puskesmas Madya sebanyak 5.072 atau 55%, dan Puskesmas Dasar sebanyak 2.176 atau 24% (sumber: Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2020).

Masalah utama dalam pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Meskipun cakupannya sudah baik, namun dampak

terhadap status kesehatan belum optimal. Kualitas mutu yang belum baik ditandai dengan peningkatan angka rujukan namun masih tingginya angka kematian ibu, akses yang buruk ke pelayanan kesehatan, penanganan situasi darurat yang kurang memadai akibat kurangnya keterampilan dan ketersediaan sarana serta prasarana fasilitas kesehatan. Rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Indonesia akan menimbulkan masalah kompleks, termasuk pembangunan ekonomi dalam penanggulangan kemiskinan. Sebuah negara tidak dapat membangun dirinya sendiri tanpa penduduk yang sehat. Namun, kenyataannya, pelayanan kesehatan di Indonesia belum mencukupi, dan salah satu faktornya adalah kurangnya sumber daya manusia yang serius memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Andreas: Kompasiana).

Sarana pelayanan kesehatan di Indonesia perlu melakukan perbaikan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Selain pelayanan medis, fasilitas yang prima dan memuaskan pasien juga diperlukan untuk mencapai kesuksesan. Keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat dicapai melalui manajemen yang berkelanjutan dan pengembangan sumber daya manusia guna memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasien (Pratama & Hartini, 2020).

Mutu Pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga akan melihat mutu Pelayanan yang diberikan apakah mutu Pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuratman,1990) (Sinollah & Masruroh, 2019).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sarana pelayanan kesehatan dan Puskesmas lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan berkaitan dengan hal tersebut diatas mendorong peneliti meneliti tentang: Bagaimana Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Wilayah Kota Pangkalpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Wilayah Kota Pangkalpinang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus Penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Mutu kinerja dan harapan Puskesmas dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* atau Diagram Kartesius;
2. Menganalisis Karakteristik dengan Kepuasan Ibu hamil;
3. Menganalisis tingkat Kepuasan Ibu hamil terhadap Pelayanan Kesehatan yang diterima di Puskesmas wilayah Kota Pangkalpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang berguna oleh berbagai pihak antara lain:

1.4.1 Manfaat teoritis meliputi sebagai berikut:

1. Sebagai sumbangan pikiran bagi pengembang konsep dan teori Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya dalam pelaksanaan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan ibu hamil.
2. Sebagai sumbangan pikiran bagi pengembang konsep dan teori Ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan khususnya tentang kepuasan Pelayanan ibu hamil.

1.4.2 Manfaat Atribut praktis meliputi sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengambil kebijakan terutama dalam hal Kesehatan khususnya bidang pelayanan Kesehatan.
2. Dijadikan pedoman dalam mengukur Mutu Pelayanan Puskesmas yang telah terakreditasi dalam memberikan pelayanan pada Ibu hamil

3. Selanjutnya sangat penting bagi penulis sendiri sebagai pedoman untuk melihat Kepuasan Ibu hamil terhadap mutu Pelayanan Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Christos Iliadis, Aikaterini Frantzana, Kiriaki Tachtsoglou, Maria Lera, & Petros Ouzounakis. (2021). Quality and accreditation in health care services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(2). <https://doi.org/10.30574/wjarr.2021.12.2.0628>
- Elba, F., & Noor Syifa, G. (2020). Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu hamil Dengan Pemeriksaan Kehamilan Di Puskesmas Jatinangor. *Jurnal Sehat Masada*, 14(2). <https://doi.org/10.38037/jsm.v14i2.130>
- Harun, H. (2020). Analisis Faktor Yang Menganalisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3). <https://doi.org/10.32883/hcj.v4i3.500>
- Hersan Arifin, M., & Suprayitno. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2).
- Khamis, K., & Njau, B. (2016). Health care worker's perception about the quality of health care at the outpatient department in mwananyamala hospital in dar es salaam, tanzania. *Tanzania Journal of Health Research*, 18(1). <https://doi.org/10.4314/thrb.v18i1.5>
- Pemiliana, P. D., & Nasution, P. (2019). Hubungan Karakteristik Ibu hamil dengan Hipertensi pada Kehamilan di Puskesmas Setabu Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Bidan Komunitas*, 2(3). <https://doi.org/10.33085/jbk.v2i3.4116>
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of parsuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5). <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 13(3). <https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual " Paraturaman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1). <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- World Health Organization. (2017). What is Quality of Care and why is it important? In World Health Organization.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Lissa Rosdiana Noer, Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode ServQual dan Importance Performance Analysis (IPA)
- Fathoni, Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual, 2006

- Abd Rahman, Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur Unsur Pendidikan, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/alurwatul>, 2022
- Meleide Molaris Pena, Pengguna Model Kualitas Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Pelayanan Kesehatan, DOI:101590/50080-623420130000500030,2013. Fitri mawarti, Fauziah Nuraini, M.Husni Thamrin, Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu hamil di Kota Pangkalpinang Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Volume 3 No.1 Januari 2016:363-371Tahun 2015
- Indra Kusnadi, Sugih Arijanto, Caecilia SW, usulan Peningkatan Kualitas Pelyanan Rawat Inap Menggunakan Metoda Service Quality (Servqual), jurnal Online Institute Teknologi Nasional Reka Integra 2338-5081.
- Arief Tarmansyah Iman SKM,MKM, Dewi Lena Suryani K,AMd,PK SKM MPH, Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I Quality Assurance, 2017.
- Imbalo S.Pohan, Jamainan Mutu Layanan Kesehatan, EGC,2006
- Suyanto,Priyo Hastono, Analisis Data Pada Bidang Kesehatan, PT. Grafindo Persada, 2020.