

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI BIDAN PRAKTIK MANDIRI KOTA PALEMBANG

Dewi Sayati

Program Studi Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang  
Email: atic\_idkisumsel@yahoo.co.id

---

### ABSTRAK

Masalah kesehatan di Indonesia saat ini adalah status kesehatan masyarakat yang masih rendah, antara lain ditandai dengan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) yang masih tinggi. Salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya analisis kualitas pelayanan kesehatan di Bidan Praktek Mandiri Andina Primitasari Palembang Tahun 2018. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu yang ke Bidan Praktek Mandiri Andina Primitasari Palembang untuk memperoleh pelayanan kesehatan, yang berjumlah 44 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *Consecutive Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan data primer (kuesioner dan observasi) dan data sekunder. Analisis data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan nilai  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik ( $pvalue=0,013$ ), kehandalan ( $pvalue=0,031$ ), daya tanggap ( $pvalue=0,027$ ), jaminan ( $pvalue=0,031$ ), dan empati ( $pvalue=0,062$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan pelayanan kesehatan dan tidak ada hubungan antara empati dengan pelayanan kesehatan. Diharapkan penyedia pelayanan kesehatan meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana, agar pasien lebih merasa nyaman dalam menunggu, seperti sarana area parkir dan ruang tunggu yang lebih luas lagi.

Kata kunci: kualitas, pelayanan kesehatan

### ABSTRACT

Health problems in Indonesia today are still low public health status, among others, marked by maternal mortality (MMR) and infant mortality (IMR) that are still high. One of them is influenced by the quality of services provided by health workers. This study aims to know the analysis of the quality of health services in the Independent Practice Midwife Andina Primitasari Palembang in 2018. The research method: using a cross sectional approach. The sample in this study were mothers who went to the Independent Practice Midwife Andina Primitasari Palembang to obtain health services, which amounted to 44 respondents, sampling techniques using the Consecutive Sampling. Data collection techniques with primary data (questionnaire and observation) and secondary data. Data analysis using chi-square statistical test with a value of  $\alpha = 0.05$ . The results of the study: get that physical evidence ( $pvalue = 0.013$ ), reliability ( $pvalue = 0.031$ ), responsiveness ( $pvalue = 0.027$ ), guarantee ( $pvalue = 0.031$ ), and empathy ( $pvalue = 0.062$ ). Conclusion: that there is a relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, and guarantee with health services and there is no relationship between empathy and health services. Suggested: It is expected to increase the provision of facilities and infrastructure, so that patients feel more comfortable in waiting, such as the parking area and a wider waiting room.

Keywords: quality, health services

---

## 1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mewujudkan hal tersebut, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat, dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan.<sup>1</sup>

Guna mendukung upaya kesehatan maka diperlukan Tenaga Kesehatan yang bertugas melakukan kegiatan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan bidang keahlian dan kewenangannya. Dalam pelaksanaan program kesehatan sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten, sehingga apa yang menjadi tujuan dapat tercapai. Bidan adalah salah satu kategori tenaga kesehatan yang dapat berperan serta dalam upaya mewujudkan pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal khususnya kesejahteraan ibu dan anak.<sup>2</sup>

Masalah kesehatan di Indonesia saat ini adalah status kesehatan masyarakat yang masih rendah, antara lain ditandai dengan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) yang tinggi. Menurut laporan WHO tahun 2014 Angka kematian Ibu (AKI) di dunia yaitu 289.000 jiwa. Angka kematian ibu negara-negara Asia Tenggara yaitu Indonesia 214 per 100.000 kelahiran hidup.<sup>3</sup> Jumlah kematian ibu di Sumatera Selatan masih tinggi, berdasarkan data Dinas Kesehatan Propinsi tahun 2014 angka kematian ibu di Sumatera Selatan 155/100.000 KH.<sup>4</sup>

Salah satu bentuk upaya pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.<sup>1</sup> Salah satu penerapan mutu pelayanan adalah seberapa besar terjadinya kesalahan medis, dan perbandingannya dengan jumlah pembiayaan yang telah dikeluarkan. Di Indonesia, upaya pengendalian mutu dan utilisasi masih sangat terbatas.<sup>5</sup> Adapun upaya untuk menurunkan AKI dan AKB diharapkan dapat mengendalikan faktor dalam masyarakat sehingga mampu dalam memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan menyeluruh.<sup>6</sup>

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyarankan agar setiap negara memastikan mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh warga negaranya dengan paling sedikit menggunakan 6 dimensi mutu, yaitu efektifitas, efisiensi, kemudahan akses, keamanan, ketepatan waktu dan mengutamakan pasien.<sup>7</sup>

Secara obyektif kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur. Membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>8</sup>

Bidan Praktek Mandiri merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan/medik untuk Kesehatan Ibu dan Anak. Pada akhir-akhir ini terlihat bahwa Bidan Praktek Mandiri (BPM) terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan tehnologi. Walaupun terdapat perkembangan Bidan Praktek Mandiri (BPM) dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu Bidan Praktek Mandiri (BPM) tetap tidak berubah. Fungsi dasar Bidan Praktek Mandiri (BPM) adalah Pelayanan Kesehatan pada Ibu dan Anak, yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, imunisasi dan KB.<sup>2</sup>

Berdasarkan data dari BPM Andina Primitasari Palembang pada tahun 2015 ibu hamil yang melakukan asuhan *antenatal care* (ANC) 2015 pada K1 sebanyak 548 orang dan K4 sebanyak 1.163 orang, Ibu bersalin sebanyak 185 orang, ibu nifas sebanyak 185 orang, bayi baru lahir sebanyak 185 orang, ibu akseptor KB sebanyak 5.215 orang, tahun 2016 ibu hamil yang melakukan ANC pada KI sebanyak 657 orang, K4 sebanyak 1.261 orang, ibu bersalin sebanyak 210 orang, ibu nifas sebanyak 210 orang, bayi baru lahir sebanyak 210 orang, ibu akseptor KB sebanyak 4.932 orang, tahun 2017 ibu hamil yang melakukan ANC pada KI sebanyak 370 orang, K4 sebanyak 706 orang, ibu bersalin sebanyak 238 orang, ibu nifas sebanyak 238 orang, bayi baru lahir sebanyak 238 orang, dan ibu akseptor KB sebanyak 1.964 orang.<sup>9</sup> Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Bidan Praktek Mandiri Andina Primitasari Palembang Tahun 2018.

## 2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskripsi kuantitatif, dengan alasan bahwa dalam penelitian ini menggunakan angka-angka atau perhitungan dalam pengumpulan data dan memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Desain penelitian menggunakan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu yang memperoleh pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 responden Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan secara *Conseccutive Sampling/ Kuota Sampling*. Penelitian ini dilakukan di Bidan Praktik Mandiri Andina Primitasari Palembang. dan dilaksanakan pada 08 – 18 Oktober 2019. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan,

daya tanggap, jaminan, empati. Setelah data dikumpulkan data tersebut dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Data kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi sesuai variabel-variabel yang diteliti.

## 3. Hasil

Berdasarkan hasil analisa univariat pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan dan pelayanan kesehatan di Bidan Praktik Mandiri Andina Primitasari Palembang tahun 2018, dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 5.1 di bawah, diperoleh hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa dari 44 responden, responden yang menyatakan bukti fisik baik sebanyak 20 responden (45,5%), lebih sedikit dibandingkan dengan responden yang menyatakan bukti fisik kurang baik sebanyak 24 responden (54,5%), responden yang menyatakan Kehandalan baik sebanyak 23 responden (52,3%), lebih banyak dibandingkan responden yang menyatakan Kehandalan kurang baik sebanyak 21 responden (47,7%), responden yang menyatakan Daya Tanggap baik sebanyak 19 responden (43,2%), lebih sedikit dibandingkan responden yang menyatakan Daya Tanggap kurang baik sebanyak 25 responden (56,8%), responden yang menyatakan Jaminan baik sebanyak 18 responden (40,9%), lebih sedikit dibandingkan responden yang menyatakan Jaminan yang kurang baik sebanyak 26 responden (59,1%), responden yang menyatakan Empati baik sebanyak 27 responden (61,4%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan Empati kurang baik sebanyak 17 responden (38,6%), serta responden yang menyatakan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 34 responden (77,3%), lebih banyak dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 10 responden (22,7%).

**Tabel. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Menurut Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Pelayanan Kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang**

No	Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Bukti fisik		
	- Baik	20	45,5
	- Kurang Baik	24	54,5
	Jumlah	44	100
2.	Kehandalan		
	- Baik	23	52,3
	- Kurang Baik	21	47,7
	Jumlah	44	100
3.	Daya Tanggap		
	- Tinggi	19	43,2
	- Rendah	25	56,8
	Jumlah	44	100
4.	Jaminan		
	- Mendukung	18	40,9
	- Tidak mendukung	26	59,1
	- Jumlah	44	100
5.	Empati		
	- Baik	27	61,4
	Tidak Baik	17	38,6
	- Jumlah	44	100
6.	Pelayanan Kesehatan		
	- Memanfaatkan	34	77,3
	- Tidak memanfaatkan	10	22,7
	Jumlah	44	100

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variable indenpenden (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dengan variable dependen (pelayanan kesehatan) dapat dilihat pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan bukti fisik baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 19 responden (95,5%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan bukti fisik baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0.013. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Berdasarkan tabel 2, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Daya Tanggap baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 18 responden (94,7%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan Daya Tanggap baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0,027. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Berdasarkan tabel 2, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan jaminan baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 17 responden (94,4%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan jaminan baik tetapi

pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5,6%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0,031. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang Palembang tahun 2018.

Berdasarkan tabel 2, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Empati baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 18 responden (66,7%), lebih

banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan Empati baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 9 responden (33,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0.062. Ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara peran petugas dengan Pelayanan Kesehatan pada bayi di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

**Tabel. 2. Hubungan antara Variabel Independen Dengan Dependen**

Variabel	Pemanfaatan Jamban Sehat		Total	<i>p value</i>
	Memfaatkan	Tidak Memfaatkan		
- Bukti Fisik				
Baik	19 95%	1 5%	20 100%	0,013
Kurang Baik	15 62,25%	9 37,50%	24 100%	
- Kehandalan				
Baik	21 91,3%	2 8,7%	23 100%	0,031
Kurang Baik	13 61,9%	8 4,8%	21 100%	
- Daya Tanggap				
Baik	18 94,7%	1 5,3%	19 100%	0027
Rendah	16 64,0%	9 36,0%	25 100%	
- Jaminan				
Baik	17 94,4%	1 5,6%	18 100%	0,031
Kurang Baik	17 65,4%	9 34,6%	26 100%	
- Empati				
Baik	18 66,7%	9 33,3%	27 100%	0,062
Kurang Baik	16 94,1%	1 5,9%	17 100%	

#### 4. Pembahasan

##### Hubungan variabel bukti fisik dengan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil bivariat menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bukti fisik baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 19 responden (95,0%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan bukti fisik baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0.013. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nuraini Indria (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan.

Ketersediaan atribut pendukung yang meliputi seperti lingkungan, ruang tunggu dan rawat inap yang nyaman dengan fasilitas AC, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi atau sarana komunikasi, peralatan yang siap pakai, serta penampilan karyawan/staf, adalah merupakan faktor yang dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pelanggan dan termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh pelanggan, kerapian juga tidak dapat diabaikan pula, karena ini akan mencerminkan citra atau *image* organisasi dimata pelanggannya.<sup>10</sup>

Menurut Wiyono bahwa Lingkungan dan fasilitas / alat merupakan faktor yang mendukung untuk melaksanakan tindakan atau kegiatan. Lingkungan meliputi ruangan pemeriksaan yang memenuhi standar kesehatan yaitu tersedianya air bersih yang memenuhi syarat fisik, kimia dan bakteriologik, pencahayaan yang cukup, ventilasi yang cukup serta terjamin keamanannya. Sedangkan fasilitas suatu alat atau sarana untuk mendukung melaksanakan tindakan/kegiatan, pengelolaan logistik yang

baik dan mudah diperoleh serta pencatatan dan pelaporan yang lengkap dan konsisten<sup>11</sup>

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi : penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa bukti/sarana fisik sudah baik dilihat dari pelayanan kesehatan meningkat dengan persentase 95,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sarana fisik yang dimiliki BPM Andina Primitasari Palembang sudah baik sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yaitu tersedianya kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi, disamping itu juga tempatnya bersih, rapi, dan nyaman. Namun BPM Andina Primitasari Palembang masih ada yang kurang yaitu sarana tempat parkir yang belum memadai serta ruang tunggu yang kurang luas, sehingga ketika banyak pasien yang mau berobat, sambil berdiri menunggu giliran dan menimbulkan sedikit udara yang agak panas walaupun sudah ada AC sebagai pendingin ruangan dan pasien yang mau berobat kebingungan mencari tempat parkir. Oleh karena itu BPM Andina Primitasari Palembang hendaknya tetap meningkatkan ketersediaan bukti / sarana fisik dan fasilitas pelayanan lainnya dan menambah sarana tempat parkir dan ruang tunggu yang memadai, sehingga pasien merasa nyaman.

##### Hubungan variabel kehandalan dengan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil bivariat menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 21 responden (91,3%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan kehandalan baik

tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 2 responden (8,7%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0.031. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kehandalan dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan. Secara umum dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ratnawati Lina (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nuraini Indria (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berasumsi bahwa keandalan pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari sangat baik dilihat hasil pelayanan kesehatan yang meningkat dengan persentase sebesar 91,3%, walaupun ada yang menyatakan cukup baik. Keandalan merupakan salah satu dari indikator peningkatan pelayanan kesehatan, dilihat dari berbagai segi yaitu: bidan yang terlatih, waktu tunggu singkat, perhatian pribadi terhadap pasien, *privacy* dalam diskusi, staf yang menyenangkan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan dilakukan dengan tepat dan cepat, dan pemberian penjelasan terhadap tindakan yang diberikan. Hal tersebut diatas yang telah dimiliki oleh BPM Andina Primitasari Palembang.

### **Hubungan variabel daya tanggap dengan pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil bivariat menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Daya Tanggap baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 18 responden (94,7%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan Daya Tanggap baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5,3%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0,027. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Menurut bustami (2011), daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan untuk membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan sebelum memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ratnawati Lina (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nuraini Indria (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan hasil penelitian terkait maka peneliti berasumsi bahwa ketanggapan yang dimiliki sudah sangat baik dilihat hasil pelayanan kesehatan yang meningkat dengan persentase 94,7%. Ketanggapan yang dilakukan pada pelayanan kesehatan harusla dilakukan

dengan cepat dan tanggap agar dapat terciptanya pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar. Ketanggapan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan tidak hanya berfokus pada pelayanan medis tetapi pelayanan non medis, dengan pelayanan yang selama ini belum tergalai dengan baik mengingat keterbatasan dari SDM yang melayani, serta dengan dilakukan konsep ketanggapan yang jelas akan mampu meningkatkan memberikan kontribusi bagi pelayanan kesehatan yang dilakukan pada pasien.

### **Hubungan variabel jaminan dengan pelayanan kesehatan**

Berdasarkan tabel 5,5, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan jaminan baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 17 responden (94,4%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan jaminan baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 1 responden (5,6%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0,031. Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan dengan Pelayanan Kesehatan di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang Palembang tahun 2018.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Nuraini Indria (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan.

Menurut Bustami (2011), Jaminan (*assurance*) artinya karyawan memiliki kompetensi, kesopanan, dan di percaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan. Dimensi-dimensi ini merefleksikan kompetisi perusahaan, keramahan kepada pelanggan, dan keamanan kompensinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa.

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan hasil penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa jaminan sangat baik,

dilihat hasil pelayanan kesehatan yang meningkat dengan persentase 94,4%. Hal ini dilihat dari aspek jaminan yang dimiliki oleh semua petugas kesehatan tentang kemampuan pengetahuan petugas serta keramahan dan jaminan keamanan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi agar pasien dapat merasa keinginannya terpenuhi yang dapat membuat setiap pasien merasa nyaman dan puas dalam mendapatkan pelayanan. Pasien yang dilayani dengan sopan dan ramah dapat berdampak positif bagi BPM itu sendiri.

### **Hubungan variabel empati dengan pelayanan kesehatan**

Berdasarkan tabel 4.5, didapatkan hasil bahwa responden yang menyatakan Empati baik dan pelayanan kesehatan meningkat sebanyak 18 responden (66,7%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan Empati baik tetapi pelayanan kesehatan tidak meningkat sebanyak 9 responden (33,3%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan *p value* = 0.062. Ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara peran petugas dengan Pelayanan Kesehatan pada bayi di wilayah kerja BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Nuraini Indria (2015) dimana dalam penelitiannya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan pelayanan kesehatan.

Menurut bustami (2011), empati (*empathy*) dalam hal ini karyawan mampu menetapkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunitas termasuk perhatiannya yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, teori dan hasil penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa empati sudah baik, dilihat hasil pelayanan kesehatan yang meningkat dengan persentase

66,7%.. Hal ini disebabkan bahwa pada aspek empati ini sangat perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan karena gunanya untuk memenuhi tuntutan pasien apabila mereka ada masalah, petugas kesehatan dapat memberikan solusinya. Kemampuan pihak BPM untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya serta melakukan pelayanan kesehatan tanpa memandang status sosial pasien yang berobat merupakan nilai lebih bagi BPM itu sendiri, dimana pihak BPM dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan pasien dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap kesembuhan pasien.

## 5. Kesimpulan

Dari hasil analisa data hasil penelitian dan pembahasan peneliti dapat simpulkan sebagai berikut:

- Diketahuinya distribusi frekuensi variabel bukti fisik sebagian kurang baik (54,5%), kehandalan baik (52,3%), daya tanggap kurang baik (56,8%), Jaminan kurang baik (59,1%), empati baik (61,4%), dan pelayanan kesehatan meningkat (77,3%) di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018.
- Ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kualitas pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018, ( $pvalue=0,013$ ).
- Ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kualitas pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018, ( $pvalue=0,031$ ).
- Ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kualitas pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018, ( $pvalue=0,027$ ).
- Ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kualitas pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018, ( $pvalue=0,031$ ).
- Tidak ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kualitas pelayanan kesehatan di BPM Andina Primitasari Palembang tahun 2018, ( $pvalue=0,062$ )

## Daftar Pustaka

1. Menteri Kesehatan RI, 2016. Permenkes No. 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
2. Nuraini Indria, 2015. Mutu Pelayanan Bidan Praktek Mandiri Kota Surabaya. Jurnal. Vol. VI, Agustus 2015. (Online). Diakses Tanggal 29 Nopember 2018.
3. World Health Organization (WHO), 2014. Factsheet Maternal Mortality. (Online). <http://www.who.int>
4. Dinas Kesehatan Propinsi Sumsel, 2015. Profil Dinas Kesehatan Propinsi Sumsel, 2015.
5. Bastian Indra, 2008. Akuntansi Kesehatan. Penerbit Erlangga.
6. Manuaba, Ida Ayu Chandranita, dkk. (2014). Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
7. Forum IHQN XII, 2016. Mengukur Dan Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Jaminan Kesehatan Nasional. Artikel. Diakses 29 Nopember 2018.
8. <https://www.mutupelayanankesehatan.net/10-forum-mutu/2262-forum-mutu-ihqn-ke-xii>
9. Ni'amah Siti, 2016. Kepuasan Jaminan Persalinan Pada Pelayanan Persalinan Oleh Bidan desa Di Kabupaten Pati. Jurnal Kebidanan, Vol. VIII, No. 01, Juni 2016 13. (Online). Diakses tanggal 29 Nopember 2018. <http://www.journal.stikeseub.ac.id>
10. BPM Andina Primitasari, 2018. Data kunjungan pasien.
11. Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Penerbit Erlangga
12. Wiyono, D, 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori , Strategi dan Aplikasi, Airlangga university Press, Surabaya, 2000.
13. Ariyanti Dhiah Farida, 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Oleh Bidan Di Puskesmas Purbalingga. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.

14. Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC.
15. Ratnawati Lina, 2015. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.