

Original Article*)

Analisis Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Kebidanan Di Ruang VK RSUD Cimacan*(Analysis of Satisfaction of Maternity Patients with Midwifery Services in the VK Room of Cimacan Hospital)***Alice Romdhana¹, Meinasari Kurnia Dewi S.ST. M.Kes²**¹RSUD Cimacam Kabupaten Cianjur

Email correspondent: aznaki16@gmail.com

Abstract

Introduction: The results of the Community Satisfaction Survey at Cimacan Hospital in 2020 were 77,26. Meanwhile, the Community Satisfaction Survey Data for 2021 Cimacan Hospital obtained a value of 80,57; Observing the results of the survey there is an interesting thing, namely the average value of the Complaint handling element, meaning that even though the value of community satisfaction in handling complaints is the highest, there is an element of "Complaint" or things that are not in accordance with the wishes of the community/patients. The purpose of this study was to analyze the Satisfaction of Maternity Patients with Midwifery Services in the VK Room of Cimacan Hospital in 2022.

Methods: This research is qualitative using 2 models, namely Conformity Level Analysis by comparing the importance score (Patient Satisfaction) with the performance score (Quality of Service) on the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and the Cartesian Diagram model with calculations using the Importance Performance Analysis Table.

Results: Validity Test Results Level of performance/quality of service has R count 0,64 > R table 0,227 declared valid. Patient Interest/Satisfaction Validity Test Results R count 0,567 > R table 0,227 declared valid. The results of the Reliability Test obtained Cronbach Alpha values from the Level of Performance/Service Quality variable of 0,923 and the Level of Interest/Consumer Satisfaction variable of 0,863 > Cut of Value 0,60 so that it is declared reliable/consistent. The results of the analysis of the suitability level of the selected indicators are 96,08% (very suitable). The results of the Importance-Performance Analysis calculation for service quality: Quadrant A (Top Priority) has 3 attributes; Quadrant B (Maintain Achievement) has 8 attributes; Quadrant C (Low Priority) has 5 attributes; Quadrant D (Excessive) has 3 attributes and there is 1 attribute right on the line between Quadrant B (Maintain Achievement) and Quadrant D (Excessive).

Discussion: There is 1 attribute right on the line between Quadrant B (Maintain Achievement) and Quadrant D (Excessive); namely the service is carried out according to schedule (Reliability). This attribute can be interpreted as some patients consider it less important and some others consider it very important. Meanwhile, the Cimacan Hospital has succeeded in carrying out this attribute excessively so that it is very satisfying for patients and must be maintained.

Keywords: patient satisfaction, midwifery services, hospitals

Artikel

Disubmit (Received) : 30 January 2023

Diterima (Accepted) : 25 August 2023

Diterbitkan (Published): 30 August 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Menurut UNICEF, 13.020 anak akan lahir pada awal tahun 2020. Sekitar 3,32% dari jumlah 392,078 bayi "tahun baru" akan lahir di Indonesia. Lebih dari setengah kelahiran pada "Tahun Baru" diprediksi akan terjadi di beberapa negara yaitu China sebanyak 46.299; India sebanyak 67.385; Nigeria sebanyak 26.039; Pakistan sebanyak 16.787; Indonesia sebanyak 13.020; dan Amerika Serikat sebanyak 10,455.¹ Kemendagri RI melalui Ditjen Dukcapil mengeluarkan data kependudukan Indonesia pada semester II bulan Desember 2021 mencatat jumlah kelahiran sebanyak 691,259 jiwa. Menurut data RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat mencatat angka persalinan pada tahun 2019 sebanyak 664 bayi (persalinan patologis 660 bayi dan persalinan normal 4 bayi); tahun 2020 sebanyak 627 bayi (persalinan patologis 623 bayi dan persalinan normal 4 bayi); dan tahun 2021 sebanyak 859 bayi (persalinan patologis 819 bayi dan persalinan normal 40 bayi).²

Menurut Permenkes RI 3/2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit bahwa pengelompokan Rumah Sakit dilakukan Rumah Sakit berlandaskan eksekutif yakni Rumah Sakit Pemerintah; Rumah Sakit Administrasi Daerah dan Swasta. Rumah Sakit yang dibanagun oleh pemerintah pusat dan daerah harus merupakan unit pelaksana teknis dari instansi yang bertanggung jawab di bidang kesehatan atau lembaga khusus yang menyelenggarakan pelayanan umum atau pelayanan umum daerah sesuai peraturan perundang-undangan. peraturan legislatif. Rumah Sakit yang didirikan oleh swasta harus berbadan hukum nirlaba dan perusahaan saham gabungan atau Persero berorientasi laba yang bidang kegiatannya hanya di bidang Rumah Sakit. berdasarkan jenis pelayanan Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi dua yaitu Rumah Sakit Umum (RSU) dan Rumah Sakit Khusus (RSK).³

Menurut Buku Profile Kesehatan RI 2020 Kementerian Kesehatan Rumah Sakit di Indonesia meningkat 12,86% dari tahun 2016 ke 2020. Pada 2020 terdapat 2,985 Rumah Sakit; naik dari 2,601 pada tahun 2016. Di mana ada 2,344 RSUD dan 533 RSK di Indonesia pada 2019.⁴ RSUD Cimacan (tipe D) berdiri pada tahun 2007 melalui keputusan Bupati Cianjur No 19 Tahun 2007 dan Perda Kabupaten Cianjur Nomor 08/2016 menjadi RSUD tipe C; sebelumnya merupakan Puskesmas Cimacan yang berdiri sejak tahun 1953.⁵ Dalam LAKIP instansi pemerintah RSUD Cimacan tahun 2019⁶ Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cimacan memiliki visi mewujudkan pelayanan kesehatan yang professional dan terjangkau. Dalam mencapai misi tersebut RSUD Cimacan memiliki empat misi yaitu memberikan pelayanan optimal mengembangkan pelayanan UGD, Ranap, dan kebidanan yang cepat tepat akurat dua puluh empat jam meningkatkan pelayanan rujukan dan meningkatkan kemitraan.

Berlandaskan data hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) RSUD Cimacan tahun 2020 didapatkan nilai SKM sebesar 77,26 dengan mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK dengan Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Biaya/Tarif" (3,22). Sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur "Kompetensi Pelaksana" (2,93). Angka ini menampilkan bahwa biaya/pajak memberikan tingkat kepuasan pelayanan yang paling tinggi sedangkan Kompetensi Pelaksana memberikan tingkat kesenangan yang paling rendah.⁷ Sedangkan Data Survey Kepuasan Masyaakat tahun 2021 RSUD Cimacan diperoleh nilai 80,57 dan Kategorisasi Mutu Pelayanan "B" serta Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur "Penanganan pengaduan, saran dan masukan" (3,60); sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur "Waktu pelayanan" (3,05). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan pengaduan saran dan masukan sedangkan pada waktu pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.⁸

Mengamati hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Cimacan pada 2 tahun terakhir terdapat hal yang menarik yaitu nilai rata-rata unsur penanganan pengaduan artinya meskipun nilai kepuasan masyarakat penanganan pengaduannya tertinggi namun terdapat unsur "Pengaduan" atau hal-hal yang tidak sesuai dengan keinginan dari masyarakat/pasien. hal ini penulis menjadi tertantang untuk dapat melakukan penelitian khususnya mengenai kepuasan pasien guna mengukur tingkat kepuasan pasien pada RSUD Cimacan. Merujuk beberapa penelitian tersebut diatas penulis menarik kesimpulan bahwa

untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka perlu adanya dimensi yang merepresentasikan kualitas pelayanan. *Responsiveness, Assertiveness dan Empathy* maka indikator-indikator ini akan dievaluasi oleh pasien berdasarkan persepsi mereka (berdasarkan pentingnya dan efektivitas pengobatan serta kapasitas). Tingkat kepentingannya adalah kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diharapkan pasien.⁹

Demikian juga efisiensi operasional adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh RS dalam upaya menjamin kepuasan dari pasien. Selain itu, membandingkan besarnya signifikansi (kualitas layanan yang diinginkan) dengan tingkat kinerja produk akan mengungkapkan tingkat kepuasan pelanggan (kualitas layanan yang dihasilkan).⁹ Dengan pernyataan tersebut maka rencana penelitian ini yaitu peneliti akan melaksanakan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Pasien Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Kebidanan Di Ruang VK RSUD Cimacan tahun 2022.” Tujuan umum dari penelitian ini ialah menganalisis kepuasan pasien kebidanan terhadap pelayanan kebidanan di ruang VK RSUD Cimacan tahun 2022. Secara khusus tujuan penelitian ini ialah:

- a. Mengidentifikasi pelayanan yang diberikan RSUD Cimacan kepada pasien.
- b. Mengetahui status jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien di RSUD Cimacan.
- c. Mengidentifikasi berbagai dimensi pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien RSUD Cimacan.
- d. Mengetahui kepuasan pelayanan kebidanan di ruang VK RSUD Cimacan.

Metode

Penelitian ini bersifat kualitatif, dengan menggunakan dua model yaitu analisis tingkat konkordansi dan model diagram kartesius. Menurut Sapmaya 2018:⁹

Analisis Tingkat Kesesuaian

Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat seberapa penting tingkat kinerja (kualitas pelayanan yang diharapkan) relatif terhadap kepentingan (kepuasan pasien yang diharapkan) RSUD Cimacan. Tingkat keterlibatan diukur dengan membandingkan poin penting (kepuasan pasien) dan poin kinerja (kualitas layanan). Tingkat kepatuhan ini mengutamakan berbagai faktor yang berkorelasi dengan kepuasan pasien. Adapun rumus tingkat kecocokan ialah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki: Tingkat kesesuaian

Xi: Skor penilaian kinerja perusahaan (Kualitas Pelayanan)

Yi: Skor penilaian kepentingan konsumen (Kepuasan Konsumen)

(Sumber: Sapmaya 2018⁹)

Menurut Sapmaya 2018⁹ kuesioner yang dilengkapi dengan skala likert memberikan informasi tentang kegiatan perusahaan (kualitas pelayanan) dan tingkat ketertarikan pasien (kepuasan konsumen). Setiap pertanyaan prioritas dijawab serta diberi bobot yakni:

- a) Jawaban sangat penting memiliki nilai 5
- b) Jawaban penting memiliki nilai 4
- c) Jawaban cukup penting memiliki nilai 3
- d) Jawaban kurang penting memiliki nilai 2
- e) Jawaban tidak penting memiliki nilai 1

Sedangkan jawaban dan persentase pertanyaan kinerja adalah sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat baik memiliki nilai 5
- b) Jawaban baik memiliki nilai 4
- c) Jawaban cukup baik memiliki nilai 3

- d) Jawaban buruk memiliki nilai 2
e) Jawaban sangat buruk memiliki nilai 1

Analisis Diagram Kartesius

Analisis ini ditreapkan guna mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan suatu perseroan. Diagram kartesius ialah suatu bentuk yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis lurus yang berpotongan pada sumbu X serta Y dimana Nilai rata-rata X ialah efisiensi perseroan yang merepresentasikan kualitas pelayanan serta nilai rata-rata Y merupakan ketertarikan konsumen sebagai representasi kepuasan pelanggan. Tabel perhitungan *Importance Performance Analysis (Interest and Performance Analysis)* diterapkan guna menganalisis tingkat kepentingan serta kinerja. Rumus analisis signifikansi-efisiensi yang digunakan adalah berikut ini:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

1. \bar{X} adalah peringkat rata-rata kinerja perusahaan (kualitas layanan).
2. \bar{Y} adalah skor kepentingan rata-rata (Kepuasan Pelanggan)
3. n adalah jumlah total responden

(Sumber: Sapmaya 2018⁹⁾)

Grafik Cartesian memposisikan setiap karakteristik dimensi layanan dengan menambahkan skor rata-rata untuk kualitas layanan serta minat pelanggan.

Adapun rumus yang diterapkan yakni:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K}$$

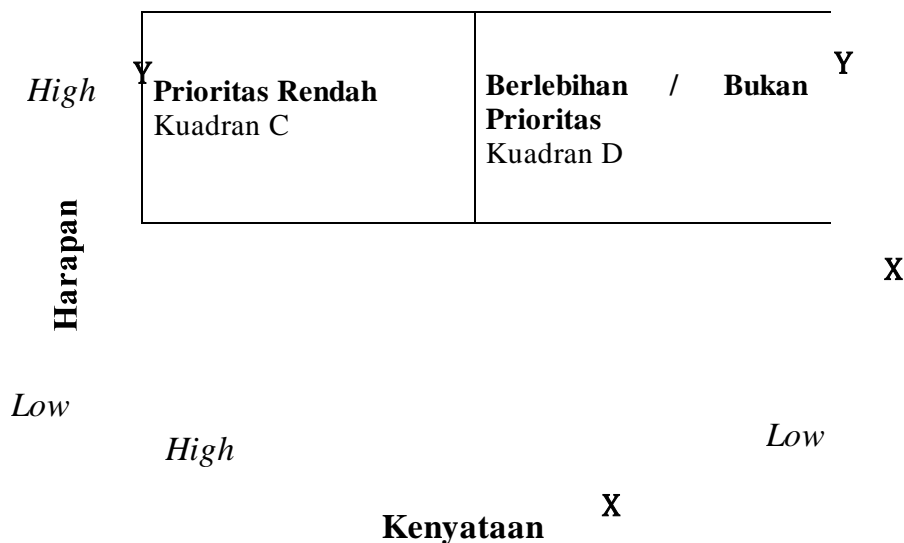
Keterangan:

1. K adalah jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. $\bar{\bar{X}}$ adalah nilai rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kinerja (Kualitas Pelayanan)
3. $\bar{\bar{Y}}$ adalah nilai rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan (Kepuasan Konsumen)

(Sumber: Sapmaya 2018⁹⁾)

Berlandaskan hasil tabel signifikansi kinerja analisis dapat disusun diagram persegi panjang yang dibagi menjadi kuadran. Solusi Perangkat Lunak dan Layanan Statistik (SPSS) Versi 26,0; 2020 digunakan untuk menemukan setiap atribut pada grafik:

Prioritas Utama Kuadran A	Pertahankan Kuadran B
-------------------------------------	---------------------------------



(Sumber: Suhermi et al 2019¹⁰)

Keterangan:

1. Kuadran A
Menunjukkan komponen pelayanan yang sangat penting bagi pasien/pelanggan namun jika Rumah Sakit tidak melaksanakannya sesuai dengan permintaan pasien sehingga menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan.
2. Kuadran B
Menunjukkan aspek-aspek penting dari pelayanan yang dirasakan pasien/pelanggan untuk disampaikan dengan benar dan dapat memuaskan konsumen sehingga Rumah Sakit harus menjaga efisiensinya.
3. Kuadran C
Menunjukkan unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pasien/klien yang harus diperhatikan secara memadai oleh Rumah Sakit.
4. Kuadran D
Menunjukkan bagian-bagian pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang kurang penting tetapi diimplementasikan dengan baik.

Prosedur Penelitian

Waktu Penelitian Dan Tempat Penelitian

Penelitian Ini Dilakukan Pada Bulan Juli Hingga Agustus 2022 Dan Dilakukan Di Ruang VK RSUD Cimacan Kabupaten Cianjur

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi

Menurut Sugiyono (2018)¹¹ menyatakan bahwa populasi adalah suatu wilayah (kelompok) umum yang meliputi benda-benda atau benda-benda dengan ciri-ciri dan ciri-ciri tertentu yang telah ditentukan oleh para ilmuwan untuk dipelajari dan berdasarkan itu ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini, populasinya ialah seluruh pasien ruang VK di RSUD Cimacan yang diambil pada bulan Juli hingga Agustus 2022.

Sampel

Arikunto (2019)¹² mengemukakan jika jumlah populasi < 100 orang, maka sampel harus diambil secara keseluruhan (gunakan populasi umum). Namun jika populasi > 100 orang maka sampelnya

adalah 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 10% dari jumlah populasi hal ini dikarenakan jumlah persalinan rata-rata dalam 3 tahun terakhir adalah $(664 + 697 + 879) : 3 = 74,6$ maka dibulatkan menjadi 75 Persalinan. Penelitian ini melibatkan 75 responden yang dirawat di ruang VK RSUD Cimacan pada bulan Juli-Agustus 2022.

Variabel Dan Definisi Operasional

Variabel

Variabel penelitian didefinisikan suatu karakteristik, sifat, atau nilai seseorang, objek, atau aktivitas dengan variasi tertentu untuk dipelajari serta diambil kesimpulannya (Sugiyono 2019).¹³ Dalam penelitian ini X dan Y merupakan dua variabel dimana X adalah realitas yang menunjukkan kualitas pelayanan dan Y adalah harapan yang menunjukkan kepuasan pasien.

Variabel acuan dapat dijelaskan sebagai berikut: 1.) Kepuasan Pelanggan: Farida Yulianti et al 2019 mengemukakan Kepuasan datang dari membandingkan kinerja produk dengan harapan yang berupa perasaan senang atau kecewa. Pelanggan tidak puas ketika kinerja tidak memenuhi harapan. Di sisi lain pelanggan puas ketika hasilnya sesuai dengan harapan. Jika hasilnya melebihi harapan pelanggan akan sangat puas;¹⁴ 2.) Kualitas Pelayanan: menurut Meithiana dalam buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan 2019 service quality atau layanan pelanggan diklasifikasikan menjadi dua kriteria yaitu kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas layanan ini bersifat fleksibel serta dapat disesuaikan. Pembaruan ini meningkatkan kualitas layanan. Mengubah kualitas layanan membutuhkan banyak factor. Misalnya survei konsumen yang terdiri dari masukan, pandangan, serta komentar mengenai layanan yang diberikan.¹⁵ Variabel kepuasan pelanggan dan kualitas layanan adalah sama. Kualitas pelayanan RSUD Cimacan khususnya di ruang bersalin dievaluasi sesuai dengan harapan dan kenyataan untuk mengetahui kepuasan pasien bersalin; 3.) Operasionalisasi Variabel: menurut Salmaa (2022).

Definisi berdasarkan sifat yang dapat diamati dapat membantu peneliti menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan. Definisi operasional mampu mendefinisikan, mengevaluasi dan mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian. Istilah operasional dapat membantu peneliti mengukur, menentukan serta menganalisis variabel melalui perumusan kata-kata yang bersifat operasional.¹⁶ Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki dimensi dan indeks yang sama. Padahal kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Cimacan dievaluasi berdasarkan kepentingan dan efektifitas kegiatannya untuk mencapai kepuasan pasien.

Berikut Variabel Penelitian Yang Akan Diterapkan Dalam Mengukur Kepuasan Pasien

Variabel	Dimensi /Aspek	Atribut Kinerja	Nomor Item
Kualitas dari Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) terdiri dari benda fisik dan perlengkapan pegawai.	1. Ruang perawatan bersih	1
		2. Ruang perawatan rapi	2
		3. Ruang perawatan nyaman	3
		4. Petugas rapi dan lengkap	4
	<i>Reliability</i> (Keandalan) merupakan Kemampuan dalam melayani secara cepat, tepat serta memuaskan.	1. Penerimaan pasien dengan cepat serta tepat	5
		2. Pelayanan pemeriksaan secara cepat dan cermat	6
		3. Pelayanan dilakukan sesuai jadwal	7
		4. Peralatan Kebidanan memadai	8

Variabel	Dimensi /Aspek	Atribut Kinerja	Nomor Item
Kepuasan dari Pasien	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Merupakan Keinginan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsip.	1. Petugas responsip untuk menangani keluhan dari pasien	9
		2. Petugas menginformasikan secara jelas dan mudah dimengerti	10
		3. Cepat dalam melakukan tindakan disaat pasien pasien membutuhkannya	11
		4. Pengadministrasian dilayani dengan cepat	12
	<i>Assurance</i> (Jaminan) meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan kehandalan petugas tanpa bahaya, resiko / keragu-raguan.	1. Pengetahuan dan kemampuan petugas mendiagnosis penyakit	13
		2. Keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan	14
		3. Keamanan dan keandalan layanan dijamin	15
		4. Peralatan kesehatan lengkap	16
	<i>Empathy</i> (Empati) yaitu komunikasi yang baik, perhatian dan fasilitas untuk memahami kebutuhan pasien.	1. Perhatikan pasien secara khusus	17
		2. Perhatian terhadap keluhan pasien dan anggota keluarganya	18
		3. Pelayanan bagi pasien tanpa memandang status sosial	19
4. Memberikan perhatian dengan kunjungan berlang ke pasien		20	
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) terdiri dari benda fisik dan perlengkapan pegawai.	1. Ruang perawatan bersih	1	
	2. Ruang perawatan rapi	2	
	3. Ruang perawatan nyaman	3	
	4. Petugas rapi dan lengkap	4	
<i>Reliability</i> (Keandalan) merupakan Kemampuan dalam melayani secara cepat, tepat serta memuaskan.	1. Penerimaan pasien dengan cepat serta tepat	5	
	2. Pelayanan pemeriksaan secara cepat dan cermat	6	
	3. Pelayanan dilakukan sesuai jadwal	7	
	4. Peralatan Kebidanan memadai	8	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Merupakan Keinginan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsip.	1. Petugas responsip untuk menangani keluhan dari pasien	9	
	2. Petugas menginformasikan secara jelas dan mudah dimengerti	10	
		11	

Variabel	Dimensi /Aspek	Atribut Kinerja	Nomor Item
		3. Cepat dalam melakukan tindakan disaat pasien pasien membutuhkannya	12
		4. Pengadministrasian dilayani dengan cepat	
	<i>Assurance</i> (Jaminan) meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan kehandalan petugas tanpa bahaya, resiko/ keragu-ra guan.	1. Pengetahuan dan kemampuan petugas mendiagnosis menyakit	13
		2. Keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan	14
		3. Keamanan dan keandalan layanan dijamin	15
		4. Peralatan kesehatan lengkap	16
	<i>Empathy</i> (Empati) yaitu komunikasi yang baik, perhatian dan fasilitas untuk memahami kebutuhan pasien.	1. Perhatikan pasien secara khusus	17
		2. Perhatian terhadap keluhan pasien dan anggota keluarganya	18
		3. Pelayanan bagi pasien tanpa memandang status sosial	19
		4. Memberikan perhatian dengan kunjungan berlang ke pasien	20

Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik Pengumpulan Data Yang Dilaksanakan Pada Penelitian Ini Adalah

- 1). Observasi
Didefinisikan pengumpulan data secara langsung ke lapangan guna mendapatkan informasi dari pasien yang dirawat di ruang VK RSUD Cimacan.
- 2). Wawancara
Peneliti/pengumpul data menggunakan ikatan personal dengan sumber data guna mendapatkan data. Penelitian ini mensurvei pasien ruang VK RSUD Cimacan melalui kuesioner.
- 3). Teknik Sampling
Penelitian ini menerapkan non-probability random sampling dengan teknik random sampling yakni pengambilan sampel acak dimana siapa pun yang ditemui peneliti secara kebetulan jika dianggap memenuhi menjadi sumber data yang baik.
- 4). Pendokumentasian
Teknik ini diterapkan pada pengumpulan bahan tertulis (hasil penelitian, laporan tertulis, daftar pustaka, journal, majalah dan lain-lain) sebagai sumber bahan penelitian pengelompokan atau klasifikasi informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.
- 5). Kuesioner
Tujuan kuesioner adalah untuk membuat daftar pertanyaan pilihan ganda yang dibagikan langsung kepada responden untuk hasil yang lebih akurat. Daftar pertanyaan dalam survey ini menggunakan skala Likert.

Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Menurut Dewi dalam Buku Statistika Terapan 2018 validitas instrument ialah ketepatan pengukuran. Validitas factor serta item diuji pada alat pengumpulan data. Validitas factor diuji ketika item dibuat menggunakan banyak faktor yang sebanding. Pengukuran validitas factor ini dilaksanakan dengan mengkorelasikan skor faktor (jumlah item dalam satu factor) dengan skor faktor keseluruhan (total seluruh faktor). Pengukuran validasi item dilaksanakan dengan menghubungkan skor item dengan skor item keseluruhan. Korelasi atau dukungan untuk keseluruhan item (skor total) memperlihatkan validitas item.

Jika kita menerapkan > 1 factor kita memverifikasi validitas item dengan mengkorelasikan skor item dengan skor faktor kemudian dengan skor faktor keseluruhan (jumlah dari beberapa faktor). Temuan perhitungan korelasi memperlihatkan koefisien korelasi yang mengukur validitas serta kesesuaian suatu item untuk dipakai. Jika suatu item mempunyai hubungan yang substansial dengan skor keseluruhan, uji validitas diterapkan guna menentukan kesesuaiannya.¹⁷ Uji validitas diterapkan guna mengukur keabsahan suatu penelitian. Pengujian validitas dilaksanakan dengan menerapkan proses SPSS SPSS 26.0 Windows versi 2020.

Uji Reliabilitas

Menurut Dewi dalam Buku Statistika Terapan 2018 uji reliabilitas bermaksud melihat konsistensi alat ukur apakah bisa diandalkan serta tetap konsisten jika dilaksanakan pengukuran berulang. Berbagai metode pengujian reliabilitas yakni metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson)-20; KR-21; serta metode Anova Hoyt. Metode yang sering diterapkan pada penelitian yakni metode Cronbach's Alpha sebab dinilai cocok pada skor dikotomi (0 dan 1) serta akan menciptakan perhitungan yang serupa dengan metode KR-20 dan Anova Hoyt. Reliabilitas ialah "dipercaya" Artinya instrumen mampu memberikan temuan yang tepat.

Alat ukur instrument dikategorikan reliabel jika memperlihatkan konstanta temuan pengukuran serta mempunyai ketetapan temuan pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.¹⁷ Dilakukan uji reliabilitas terhadap penelitian ini dengan menggunakan software komputer yaitu SPSS 26.0 for Windows versi 2020 dengan menggunakan model Cronbach Alpha. Saat membuat keputusan reliabilitas, instrumen dianggap reliabel jika alfa Cronbach $> 0,6$.⁹

Hasil

Penelitian ini menerapkan sampel sebesar 10% dari populasi yaitu pasien ibu-ibu. Hal ini karena rata-rata jumlah kelahiran dalam 3 tahun terakhir adalah (66,697,879): 3 = 7,6 dibulatkan menjadi 75 kelahiran. Dengan demikian sampel penelitian ini ialah 75 responden yang berobat di ruang VK RSUD Cimacan pada bulan Juli-Agustus 2022. Berlandaskan survey yang diisi oleh pasien bersalin di ruang VK RSUD Cimacan pada bulan Juli-Agustus.

Berjumlah 75 orang (Lampiran 2). Data kuesioner dikumpulkan sebanyak dan diuji validitas setiap atribut menggunakan SPSS versi 26.0 tahun 2020 diperoleh hasil yakni: dari hasil penelitian didapatkan hasil uji validitas kuesioner atribut layanan menunjukkan bahwa variabel tingkat harapan/kualitas dari peayanan dengan klaim memiliki rata-rata R-angka 0,68 dan R-tabel 0,227; maka dapat disimpulkan bahwa R-angka $>$ R-tabel dalam hal semua item adalah dikenali sebagai valid. Berikutnya adalah hasil uji validitas untuk tingkat kenyataan variabel kepuasan dari pasien. Didapatkan rata-rata nilai R variabel tingkat kenyataan/kepuasan dari pasien sebesar 0,567 serta R-tabel sebesar 0,227; dengan demikian R-value $>$ R-tabel dalam hal ini semua item diakui sebagai valid.

Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Cut off Value	Reabilitas
Tingkat Kenyataan/Kualitas dari Pelayanan	0,923	0,60	Reliabel
Tingkat Harapan/Kepuasan Dari pasien	0,863	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian nilai cronbach's alpha > 0,60 (Cut off Value) dari semua variabel, maka variabel yang digunakan dianggap reliabel.

Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pasien ruang VK RSUD Cimacan masing-masing skor dihitung berdasarkan tingkat realitas dan tingkat harapan serta tingkat penerapan masing-masing fungsi. Atribute yang sesuai untuk dimensi berikut digunakan untuk menentukan persentase penilaian yang benar antara kenyataan/kualitas layanan dan harapan/kepuasan pasien.

No	Kulaitas dari palayanan	Nilai Tingkat Kenyataan	Nilai Tingkat Harapan	Nilai Tingkat Kesesuaian	Kategori
1	2	3	4	5	6
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
1	Ruang perawatan bersih	355	363	97,79	Sangat Sesuai
2	Ruang perawatan rapi	336	362	92,81	Sangat Sesuai
3	Ruang perawatan nyaman	346	373	92,76	Sangat Sesuai
4	Petugas rapi dan lengkap	349	371	94,07	Sangat Sesuai
<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
5	Penerimaan pasien dengan cepat serta tepat	358	365	98,08	Sangat Sesuai
6	Pelayanan pemeriksaan secara cepat dan cermat	354	369	95,93	Sangat Sesuai
7	Pelayanan dilakukan sesuai jadwal	351	370	94,86	Sangat Sesuai
8	Peralatan Kebidanan memadai	357	369	96,74	Sangat Sesuai
<i>Responsive</i> (daya Tanggap)					
9	Petugas responsip untuk menangani keluhan dari pasien	362	373	97,05	Sangat Sesuai
10	Petugas menginformasikan secara jelas dan mudah dimengerti	354	369	95,93	Sangat Sesuai
11	Cepat dalam melakukan tindakan disaat pasien pasien membutuhkannya	358	372	96,23	Sangat Sesuai
12	Pengadministrasian dilayani dengan cepat	354	365	96,98	Sangat Sesuai
<i>Assurance</i> (Jaminan)					
13	Pengetahuan dan kemampuan petugas mendiagnosis penyakit	362	373	97,05	Sangat Sesuai
14	Keterampilan petugas dalam	357	371	96,22	Sangat Sesuai

No	Kulaitas dari palayanan	Nilai Tingkat Kenyataan	Nilai Tingkat Harapan	Nilai Tingkat Kesesuaian	Kategori
1	2	3	4	5	6
15	melakukan pekerjaan Keamanan dan keandalan layanan dijamin	364	374	97,32	Sangat Sesuai
16	Peralatan kesehatan lengkap	354	368	96,19	Sangat Sesuai
17	<i>Emphaty</i> (Empati)				
17	Perhatikan pasien secara khusus	354	371	95,41	Sangat Sesuai
18	Perhatian terhadap keluhan pasien dan anggota keluarganya	360	371	97,03	Sangat Sesuai
19	Pelayanan bagi pasien tanpa memandang status sosial	362	372	97,31	Sangat Sesuai
20	Memberikan perhatian dengan kunjungan berlang ke pasien	358	373	95,97	Sangat Sesuai
Total Rata-rata Nilai Tingkat Kesesuaian				98,08	Sangat Sesuai

Berdasarkan data ringkasan tingkat kesesuaian karakteristik yang berkorelasi dengan kepuasan pasien, rata-rata tingkat kesesuaian adalah 96,08% (sangat sesuai).

Pembahasan

Analisis Diagram Kartesius

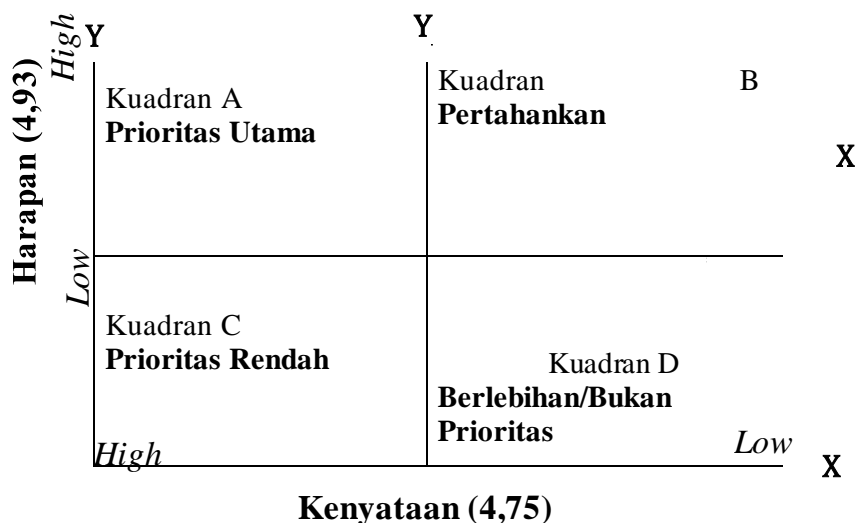
Analisis ini bermaksud melihat sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Cimacan dengan harapan pasien (kepuasan pasien). Temuan kuesioner dari 75 responden pasien Rumah Sakit untuk tingkat kenyataan (kualitas pelayanan) serta untuk harapan (kepuasan pasien). Hasil dari nilai tersebut kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 26.0 tahun 2020.

Berikut Perhitungan *Importance-Performance Analysis* Untuk Kualitas Dari Pelayanan

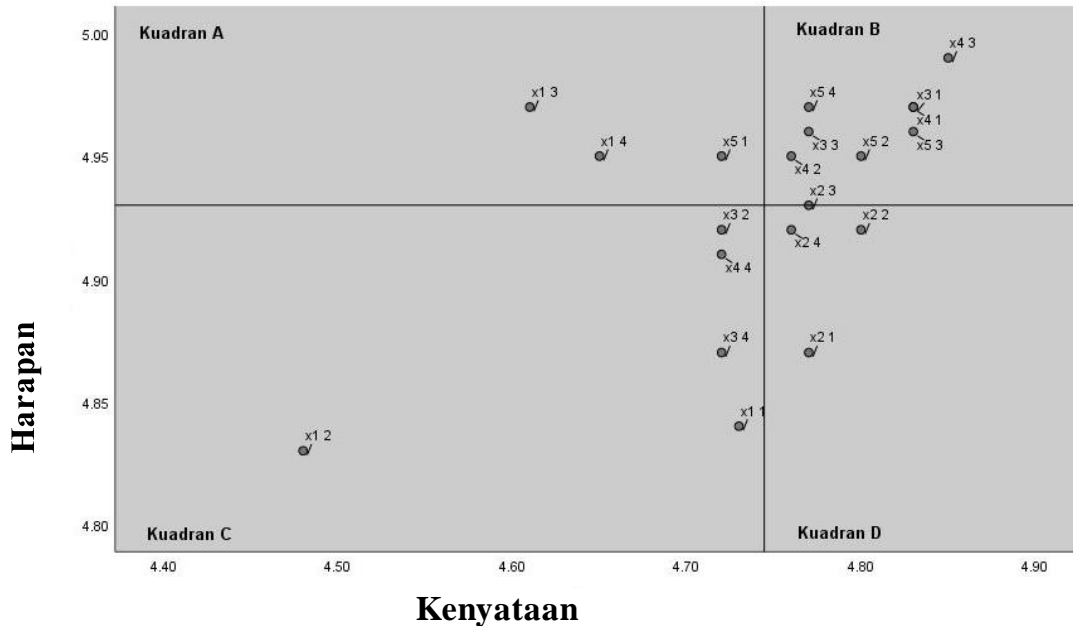
No	Atribut-atribut Kulaitas dari palayanan	Nilai Tingkat Kenyataan (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Nilai Rata-rata (X)	Nilai Rata-rata (Y)
1	2	3	4	5	6
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
1	Ruang perawatan bersih	355	363	4,73	4,84
2	Ruang perawatan rapi	336	362	4,48	4,83
3	Ruang perawatan nyaman	346	373	4,61	4,97
4	Petugas rapi dan lengkap	349	371	4,65	4,95
<i>Reliability</i> (Kehandalan)					
5	Penerimaan pasien dengan cepat serta tepat	358	365	4,77	4,87
6	Pelayanan pemeriksaan secara cepat dan cermat	354	369	4,80	4,92
7	Pelayanan dilakukan sesuai jadwal	351	370	4,77	4,93
8	Peralatan Kebidanan memadai	357	369	4,76	4,92
<i>Responsive</i> (daya Tanggap)					
9	Petugas responsip untuk menangani keluhan dari pasien	362	373	4,83	4,97
10	Petugas menginformasikan secara jelas dan mudah	354	369	4,72	4,92

No	Atribut-atribut Kualitas dari pelayanan	Nilai Tingkat Kenyataan (X)	Nilai Tingkat Harapan (Y)	Nilai Rata-rata (X)	Nilai Rata-rata (Y)
1	2	3	4	5	6
	dimengerti				
11	Cepat dalam melakukan tindakan disaat pasien pasien membutuhkannya	358	372	4,77	4,96
12	Pengadministrasian dilayani dengan cepat	354	365	4,72	4,87
<i>Assurance (Jaminan)</i>					
13	Pengetahuan dan kemampuan petugas mendiagnosis penyakit	362	373	4,83	4,97
14	Keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan	357	371	4,76	4,95
15	Keamanan dan keandalan layanan dijamin	364	374	4,85	4,99
16	Peralatan kesehatan lengkap	354	368	4,72	4,91
<i>Emphaty (Empati)</i>					
17	Perhatikan pasien secara khusus	354	371	4,72	4,95
18	Perhatian terhadap keluhan pasien dan anggota keluarganya	360	371	4,80	4,95
19	Pelayanan bagi pasien tanpa memandang status sosial	362	372	4,83	4,96
20	Memberikan perhatian dengan kunjungan berlang ke pasien	358	373	4,77	4,97
Total				94,91	98,59
Total Rata-rata Nilai Tingkat Kesesuaian				4,75	4,93

Nilai rata-rata tersebut diatas didapatkan dari hasil isian kuesioner yang diisi oleh 75 responden. Perhitungan nilai rata-rata dalam tingkat kenyataan (X) sebesar 4,75 serta tingkat harapan (Y) sebesar 4,93. Hitungan rata-rata dari Nilai rata-rata pada tingkat kenyataan (X) serta tingkat harapan (Y) dapat digambarkan sebagai berikut:



Berikut Hasil Dari Perhitungan *Importance-Performance Analysis* Dari Keseluruhan Attribute Dari Dimensi-Dimensi Pada Analisis Diagram Kartesius Dapat Disajikan Dalam Diagram Berikut



Berlandaskan Analisis Diatas Maka Dapat Diuraikan Hasilnya Sebagai Berikut

Kuadran A

Prioritas utama menunjukkan fungsi mana saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting tetapi tidak dilaksanakan oleh manajemen sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dapat membuat konsumen kecewa/tidak puas. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A ini sebanyak 3 atribute yaitu:

- a Ruang perawatan nyaman (*Tangible/Bukti Fisik*)
- b Petugas rapih dan lengkap (*Tangible/Bukti Fisik*)
- c Perhatikan pasien secara khusus (*Emphaty/Empati*)

Kuadran B

Pertahankan prestasi menunjukkan elemen layanan terpenting yang berhasil diterapkan perusahaan sehingga harus dipertahankan. Hal tersebut dinilai sangat penting dan sangat memuaskan bagi konsumen. Atribut-atribute yang terdapat pada kuadran B ini sebanyak 8 atribute yaitu:

- a Keamanan dan keandalan layanan dijamin (*Assurance/Jaminan*).
- b Memberikan perhatian dengan kunjungan berulang ke pasien (*Emphaty/Empati*).
- c Petugas responsip untuk menangani keluhan dari pasien (*Responsive/Daya Tanggap*).
- d Pengetahuan dan kemampuan petugas mendiagnosis menyakit (*Assurance/Jaminan*).
- e Cepat dalam melakukan tindakan disaat pasien pasien membutuhkannya (*Responsive/Daya Tanggap*).
- f Perhatian terhadap keluhan pasien dan anggota keluarganya (*Emphaty/Empati*).
- g Pelayanan bagi pasien tanpa memandang status sosial (*Emphaty/Empati*).
- h Keterampilan petugas dalam melakukan pekerjaan (*Assurance /Jaminan*).

Kuadran C

Prioritas rendah kinerja perusahaan rata-rata ketika beberapa faktor yang kurang penting bagi konsumen terlihat. Hal tersebut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi konsumen. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran C ini sebanyak 5 atribut yaitu:

- Petugas menginformasikan secara jelas dan mudah dimengerti (*Responsive/Daya Tanggap*).
- Peralatan kesehatan lengkap (*Assurance/Jaminan*).
- Pengadministrasian dilayani dengan cepat (*Responsive/Daya Tanggap*).
- Ruang perawatan bersih (*Tangible/Bukti Fisik*).
- Ruang perawatan rapi (*Tangible/Bukti Fisik*).

Kuadran D

Berlebihan/bukan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen tampaknya kurang penting tetapi penerapannya berlebihan. Bisa dibidang kurang penting tapi sangat memuaskan konsumen. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran D ini sebanyak 3 atribut yaitu:

- Pelayanan pemeriksaan secara cepat dan cermat (*Reliability/Kehandalan*).
- Peralatan kebidanan memadai (*Reliability/Kehandalan*).
- Penerimaan pasien dengan cepat serta tepat (*Reliability/Kehandalan*).

Antara Kuadran B Dan D

Terdapat 1 atribut berada di garis tepat antara kuadran B dan kuadran D yaitu pelayanan dilakukan sesuai jadwal (*reliability/kehandalan*). Atribut ini dapat diartikan sebagian pasien menganggap kurang penting dan sebagiannya lagi menganggap sangat penting. Sedangkan pihak oleh RSUD Cimacan telah berhasil melaksanakan atribut ini secara berlebihan sehingga sangat memuaskan pasien dan wajib dipertahankan.

Makna Singkatan (Abbreviations)

Ditjen	: Direktorat Jenderal
Dukcapil	: Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kemendagri	: Kementerian Dalam Negeri
KR	: Kuder-Richardson
NRR	: Nilai Rata-Rata
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSK	: Rumah Sakit Khusus
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPSS	: Statistikal Package for the Sicoal Science
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
UGD	: Unit Gawat Darurat
UNICEF	: United Nations Children's Fund
VK	: Verlos Khamer

Konflik Kepentingan

Penelitian ini adalah penelitian independen yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

Pendanaan

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

Kontribusi Penulis

Peneliti ini dilakukan oleh AR sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan dari para pihak.

References

1. UNICEF. Press Release (Internet). 2019. Available From: <https://www.unicef.org/indonesia/id/press-release>.
2. KEMENDAGRI. Data Kependudukan Semester II Tahun 2021 (Internet). 2021. Available From: <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca>.
3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 3 Tahun 2020.
4. Kemenkes RI. Profile Kesehatan Indonesia 2020.
5. RSUD Cimacan. (Internet). Available From: <https://rsudcimacan.cianjurkab.go.id>.
6. RSUD Cimacan. Laporan Kinerja RSUD Cimacan Tahun 2019.
7. RSUD Cimacan. Survey Kepuasan Masyarakat 2020.
8. RSUD Cimacan. Survey Kepuasan Masyarakat 2021.
9. Sapmaya Wulan RL. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Umah Sakit Natar Medika Di Bandar Lampung. 2017: Available From: <http://artikel.ubl.ac.id/index.php/lit/article/view/1159>.
10. Suhermi, Petrus Geroda Beda Ama, Vitalis Ramun NAD. Metode Diagram Kartesius Untuk Melihat Tingkat Kepuasan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. J Ilmu Kesehatan (Internet). 2019: 11 (02). Available From: <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jikmht/article/view/112>.
11. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta: 2018.
12. Arikunto S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta: 2019.
13. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta: 2019.
14. Farida Yulianti, Lamsah P. Manajemen Pemasaran (Internet). 1st Ed. Deepublish: 2019. Available From: http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3895/1/buku_manajemen_pemasaran_compressed.pdf.
15. Meithiana Indrasari. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan (Internet). Surabaya: Unitomo Press: 2019. Available From: http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/pemasaran_dan_kepuasan_pelanggan.pdf.
16. Salmaa. Definisi Operasional: Pengertian, Ciri-Ciri, Contoh, Dan Cara Menyusunnya. Penerbit Deep (Internet). 2022. Available From: <https://penerbitdeepublish.com/definisi-operasional>.
17. Dewi Dann. Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas. In: Statistika Terapan (Internet). Researchgate: 2018. P. 1-14. Available From: https://www.researchgate.net/publication/328600462_modul_uji_validitas_dan_reliabilitas_textvaliditas_adalah_ketepatan_atau_kecermatan_konsisten_jika_pengukuran_tersebut_diulang.

*) Original Article

--- ISJNMS ---