

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. KEPUASAN

Kepuasan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2016) adalah puas; merasa senang (lega, kenyang, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu:

- a. Bila penampilan kurang dari harapan pelanggan tidak dipuaskan.
- b. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas.
- c. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Purwoastuti,2015).

1. Dimensi Kepuasan

Untuk mengukur suatu kualitas atau kepuasan pelanggan haruslah diukur dengan sebuah metode. Dalam penelitian ini sendiri metode atau teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu dengan metode yang dibuat oleh Parasuraman *et al.* (1988). Metode yang dibuat oleh Parasuraman sudah banyak digunakan untuk

mengukur kualitas atau kepuasan pasien. Pada model servqual yang dipakai dalam penelitian ini ada beberapa dimensi yang digunakan, yaitu.

1) *Tangibles* (Bukti nyata)

Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang melihat dari segi fasilitas fisik, perlengkapan yang ada, dan penampilan petugas yang bertugas. Semua itu akan memberikan petunjuk kepada pelanggan terkait layanan yang diberikan. Maka dari itu dimensi ini sangat penting dan perusahaan perlu banyak berinvestasi untuk mengatur fasilitas fisik bagi pelanggan (Ramya *et al.* 2019).

Dalam penelitian yang dilakukan Mursyida, F. M *et al* (2011) diketahui bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan ibu dalam pelayanan antenatal care di Puskesmas Tanjung, dijelaskan bahwa kenyamanan fasilitas yang didapatkan oleh ibu hamil dalam melakukan pelayanan akan berhubungan dengan kepuasan, walaupun tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis.

2) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* adalah kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ini berfokus kepada ketepatan untuk menangani permintaan pelanggan, pertanyaan, dan masalah pada pelanggan (Ramya *et al.* 2019). Pada penelitian Hamdyifah, A & Hidayati, N (2018) diketahui bahwa terdapat antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,007. Diketahui bahwa kecepatan ibu hamil untuk mendapatkan pelayanan dari registrasi sampai poli serta respon bidan yang menanggapi keluhan pasien dengan cepat berkaitan dengan kepuasan ibu hamil.

3) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* adalah dimensi yang melihat pengetahuan petugas dan kesopanan petugas yang akan menumbuhkan keyakinan atau kepercayaan dalam diri pelanggan (Ramya *et al.* 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sari, N. D *et al* (2022) diketahui bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care. dinyatakan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi rasa puas yang dirasakan. Apabila petugas kesehatan terampil dan mengetahui cara melayani pasien dengan baik serta bersikap sopan dan ramah maka hal tersebut membuat rasa aman dan nyaman untuk pasien.

4) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan layanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan andal dan akurat (Ramya *et al.* 2019). Pada penelitian Salma *et al* (2021) bahwa terdapat hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,000. Diketahui bahwa semakin tinggi pengetahuan yang ada pada petugas kesehatan maka kualitas pelayanan kesehatan akan tinggi, dengan tingginya kualitas yang ada maka dapat meningkatkan rasa puas ibu hamil.

5) *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* dapat diartikan dengan kepedulian individual yang diberikan untuk pelanggan. Pada dimensi ini perusahaan menyampaikan bahwa setiap pelanggan adalah unik dan khusus untuk perusahaan (Ramya *et al.* 2019).

Dimensi *emphaty* berfokus pada kepedulian atau perhatian petugas terhadap pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mursyida, F. *Met al* (2011) dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara dimensi *emphaty* dengan keouasan ibu dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,0001. Dinyatakan bahwa kesetian pasien pada pelayanan kesehatan berkaitan dengan adanya rasa perhatian dari pemberi jasa.

2. Alat Ukur Kepuasan

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien oleh penulis dalam penelitian ini adalah Service Quality (Servqual). Metode ini pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lissa (2016), yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Kamil, 2017). Instrument dalam metode ini telah berkembang menjadi standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, akan didapatkan nilai kesenjangan dari setiap atribut-atribut dimensinya, akan diketahui atribut-atribut yang harus mengalami perbaikan, serta akan didapatkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan dari pelayanan.

3. Struktur

Struktur yaitu hal – hal yang mengacu pada faktor – faktor organisasi yang berada didalam fasilitas kesehatan (manajemen, administrasi, dan pembiayaan), atribut fisik (prasarana dan peralatan) dan petugas (ketersediaan dan kualifikasi petugas kesehatan). Dalam hal struktur dapat dengan melakukan kunjungan pengawasan eksternal secara

teratur di fasilitas dan administrasi secara positif yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien (Bergh, K. *et al* 2022)

4. Proses

Proses yaitu tindakan yang dilakukan petugas kesehatan untuk mendiagnosis kondisi pasien dan merekomendasikan pengobatan dan tindakan yang seharusnya diambil oleh pasien untuk melakukan perawatan pribadi, hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Faktor struktur menjadi salah satu faktor yang memiliki hubungan yang konsisten dengan kepuasan pasien di Kenya, Malawi dan Tanzania (Bergh, K. *et al* 2022)

B. Pelayanan Antenatal Care

1. Pengertian

Antenatal care adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu hamil selama masa kehamilan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Antenatal Care yang ditetapkan. *Antenatal Care* adalah asuhan yang diberikan ibu sebelum persalinan, dan *prenatal care*. *Antenatal care* merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil untuk memonitor, mendukung kesehatan ibu dan mendeteksi ibu apakah ibu hamil normal atau bermasalah (Mandriwati, 2018).

Antenatal care adalah perawatan yang sangat penting diperuntukan untuk ibu hamil dan bayi yang ada didalam kandungannya. Didalam Pelayanan antenatal care ibu hamil akan diperiksa, diberikan informasi yang bermanfaat untuk dirinya supaya kehamilannya sehat, ibu hamil juga dapat berdiskusi dengan bidan atau dokter selama masa kehamilan, persalinan dan kelahiran (UNICEF, 2021).

2. Tujuan Pelayanan Antenatal Care

- a. Memantau kemajuan kehamilan untuk memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang ibu dan tumbuh kembang janin.
- b. Meningkatkan dan mempertahankan kesehatan fisik, mental dan sosial ibu dan bayi.
- c. Mengenali secara dini ketidaknormalan atau komplikasi yang mungkin terjadi selama hamil, termasuk riwayat penyakit secara umum, kebidanan dan pembedahan.
- d. Mempersiapkan persalinan cukup bulan, melahirkan dengan selamat ibu dan bayi dengan trauma seminimal mungkin.
- e. Mempersiapkan ibu agar masa nifas berjalan normal dan pemberian air susu ibu eksklusif.
- f. Mempersiapkan peran ibu dan keluarga dalam menerima kelahiran bayi agar dapat tumbuh kembang secara normal (Rustam, 2018).

3. Kunjungan

Pada Permenkes No. 97 Tahun 2014 yang dibuat oleh kementerian kesehatan RI, dikatakan bahwa saat melakukan pelayanan *antenatal care* ada standar kunjungan untuk ibu hamil supaya selalu mengecek kandungannya. Saat pemeriksaan antenatal care setidaknya keluarganya ikut mendampingi disaat pemeriksaan minimal satu kali. Kunjungan empat kali dilakukan seperti berikut.

- a. 1 kali di trimester pertama, sebelum usia kandungan 14 minggu
- b. 1 kali di trimester kedua, ini dilakukan saat usia kehamilan 14 minggu – 28 minggu.

- c. 2 kali di trimester ketiga, dilakukan saat kehamilan mencapai usia 28 – 36 minggu dan dilakukan juga setelah 36 minggu.

4. Standar

Berdasarkan Saat tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan antenatal care, mereka harus memberikan pelayanan yang sesuai standar, seperti berikut (Kemenkes RI, 2014).

- d. Timbang berat badan dan ukur tinggi badan
- e. Ukur tekanan darah
- f. Nilai status gizi (ukur lingkar lengan atas/LILA)
- g. Ukur tinggi fundus arteri
- h. Tentukan presentasi janin dan denyut jantung (DJJ)
- i. Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi tetanus bila diperlukan
- j. Beri tablet tambah darah
- k. Pemeriksaan laboratorium
- l. Tatalaksana atau penanganan kasus
- m. Temu wicara (konseling)

C. Puskesmas

1. Pengertian

Puskesmas Menurut Permenkes No. 31 tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan promotif dan preventif.

Dalam Puskesmas terdapat pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorang (UKP).

Menurut Syukron dan Hasan (2017), Puskesmas adalah instansi yang dibuat oleh pemerintah dan bergerak dalam bidang kesehatan pada tingkat kecamatan. Puskesmas juga mempunyai tanggung jawab untuk membangun kesadaran masyarakat sekitar supaya ingin hidup sehat.

2. Tujuan Puskesmas

Menurut Permenkes No. 75 tahun 2014, adanya puskesmas sebagai salah satu pembangunan kesehatan mempunyai beberapa tujuan untuk masyarakat, seperti :

- a. Mempunyai perilaku sehat yang melingkup kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup dengan sehat
- b. Dapat menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c. Hidup di dalam lingkungan yang sehat
- d. Mempunyai derajat kesehatan yang baik, bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.