



Analisis Karakteristik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kunjungan Bayi Lahir Stunting di Puskesmas Se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang

Fiki Hidayati ✉, Bambang Budi Rahardjo
Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Article Info

Article History:
Submitted 23 April 2021
Accepted 19 Juli 2021
Published 30 Nopember 2021

Keywords:
Patient Characteristics, Stunting Baby Visit

DOI:
<https://doi.org/10.15294/ijphn.v1i3.46480>

Abstrak

Latar Belakang: Kunjungan bayi lahir stunting merupakan upaya preventif yang dilakukan oleh Puskesmas di Kabupaten Rembang kepada anak berusia 0-2 tahun dengan panjang lahir laki-laki <48 cm dan perempuan <47 cm. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi kepuasan yakni reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness. Selain itu, karakteristik pasien juga menentukan bagaimana tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana analisis karakteristik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kunjungan bayi lahir stunting di Puskesmas se-Kecamatan Rembang.

Metode: Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional dengan pendekatan kuantitatif, dengan sampel adalah pasien berjumlah 60 responden di Puskesmas Rembang 1 dan Puskesmas Rembang 2 Kecamatan Rembang.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menurut perhitungan chi square dimensi kepuasan pasien reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness, jenis kelamin, dan status BBLR memiliki p value kurang dari 0,001 sehingga ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan variabel karakteristik pendidikan ibu memiliki p value >0,05 sehingga tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan: kepuasan pasien berhubungan dengan dimensi kepuasan, jenis kelamin, dan status berat bayi lahir rendah dan tidak berhubungan dengan tingkat pendidikan ibu.

Abstract

Background: The visit to stunted babies is a preventive measure carried out by the Puskesmas in Rembang Regency for children aged 0-2 years with birth lengths of boys <48 cm and women <47 cm. One aspect that determines the quality of service for stunting birth visits is patient satisfaction. The purpose of this study was to determine how to analyze the characteristics and patient satisfaction with the visiting services for pregnant babies at Puskesmas in Rembang district.

Method : This study used a cross-sectional design with a quantitative approach, with a sample of 60 patients in Puskesmas Rembang 1 and Puskesmas Rembang 2, Rembang District.

Result: The results of this study indicate that according to the chi square calculation the dimensions of patient satisfaction, reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, gender, and low birth weight status have a p value less than 0.001 so there is a relationship with the level of patient satisfaction. Meanwhile, the variable of maternal education characteristics has a p value > 0.05, so there is no relationship with the level of patient satisfaction.

Conclusion: Patient satisfaction is related to the dimensions of satisfaction, gender, and low birth weight status and is not related to the mother's education level.

© 2021 Universitas Negeri Semarang

✉ Correspondence Address:
Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
Email : fikihidayati44@gmail.com

Pendahuluan

Penurunan stunting merupakan salah satu prioritas nasional pemerintah dalam sektor kesehatan. Upaya mengatasi masalah prioritas stunting terdapat dalam Pemerintah (RKP) 2020 serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2016 Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan pendekatan keluarga, upaya yang dilakukan untuk menurunkan prevalensi stunting yaitu pada ibu hamil dan persalinan dilakukan intervensi pada 1.000 hari pertama kehidupan, upaya jaminan ANC terpadu, meningkatkan persalinan di fasilitas kesehatan, penyelenggaraan program pemberian makanan tinggi protein, kalori, dan mikronutrien (TKPM), pemberantasan kecacingan, meningkatkan transformasi KMS ke dalam Buku KIA, konseling IMD dan ASI eksklusif, serta penyuluhan dan pelayanan KB. Sedangkan pada balita dilakukan pemantauan pertumbuhan balita, menyelenggarakan pemberian PMT, stimulasi dini perkembangan anak, serta memberikan pelayanan kesehatan yang optimal.

Berdasarkan hasil pada sebuah kegiatan workshop Penurunan Gizi Buruk dan Stunting dalam rangka memperingati hari Kesehatan Nasional ke 55 di Fave Hotel Rembang, Hari Kamis, Tanggal 17 Oktober 2019, Pemerintah Kabupaten Rembang melalui Dinas Kesehatan menargetkan angka stunting bisa ditekan di bawah 20 persen. Dimana saat ini berdasarkan data pemantauan status gizi (PSG), masalah gizi pendek (stunting) memiliki prevalensi yang tinggi dibandingkan dengan masalah gizi lainnya seperti gizi kurang, kurus, dan gemuk.

Stunting merupakan kondisi gagal tumbuh anak yang terjadi ketika masa periode emas yaitu 0-2 tahun yang mana kondisi tersebut dapat berdampak pada perkembangan otak, penurunan produktivitas dan intelektual, peningkatan penyakit degenerative, serta resiko bayi lahir rendah (BBLR) (Swathma, et.all, 2016). Seorang anak dikatakan mengalami stunting apabila hasil perhitungan status gizi menggunakan TB/U atau PB/U menunjukkan batas z-score -2 SD s/d -3 SD yang masuk dalam kategori pendek dan sangat pendek (Galih, et.all, 2010). Sedangkan menurut Buku Saku Desa dalam Penanganan Stunting (2017) menyebutkan bahwa seorang bayi yang baru

lahir dikatakan stunting jika memiliki panjang badan <48 cm untuk laki-laki dan < 47 cm untuk perempuan. Prevalensi balita gizi pendek mengalami kenaikan dari tahun 2016-2018 yaitu 27,5% pada tahun 2016, 29,6% pada tahun 2017, menjadi 30,8% pada tahun 2018 menurut riskesdas 2018. Di tahun 2019 angka prevalensi stunting nasional turun menjadi 27,67%. Meski terlihat ada penurunan angka prevalensi, tetapi stunting dinilai masih menjadi permasalahan serius di Indonesia karena menurut WHO batas stunting disuatu negara yaitu 20% saja. Menurut Riskesdas tahun 2018 Kabupaten Rembang memiliki prevalensi stunting di persentase 26 persen dengan total kasus bayi lahir stunting pada tahun 2020 Bulan Januari – Oktober sebanyak 425 kasus. Kasus bayi lahir stunting di Kecamatan Rembang menjadi kasus tertinggi Kabupaten Rembang dengan jumlah 62 kasus yang tersebar di wilayah kerja UPT Puskesmas Rembang 1 dan UPT Puskesmas Rembang 2. Sebagai upaya mengatasi masalah tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang membuat inovasi dalam pelayanan kesehatan pencegahan stunting yang dijalankan oleh seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Rembang. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Parasuraman (2001: 26) dalam Nursalam (2014: 301) mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" atau merupakan kepanjangan dari responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Imbolo, 2007). Menurut Supartiningsih (2017), Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh seorang pasien, dimana mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Selain hal tersebut, kepuasan pasien ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan saja, melainkan

dipengaruhi oleh aspek pelanggan atau pasien itu sendiri yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain (Sarwono dalam Yuniar, 2016). Berdasarkan pentingnya penelitian mengenai kepuasan pasien yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, maka peneliti akan mengkaji lebih lanjut mengenai Analisis Karakteristik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kunjungan Bayi Lahir Stunting Puskesmas Se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian crosssectional dan rancangan penelitian kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini ialah karakteristik pasien yang terdiri dari jenis kelamin, status baru lahir stunting (BBLR), pendidikan ibu, serta dimensi kepuasan pasien yang terdiri dari reliable, empathy, tangible, assurance, dan responsiveness. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah. Kepuasan pasien Kunjungan Bayi Lahir Stunting di Puskesmas se-Kecamatan Rembang. Sampel penelitian diambil berdasarkan purposive sampling yakni sebesar 60 responden dengan kriteria Bayi Lahir Stunting di wilayah kerja Puskesmas Rembang

1 dan Puskesmas Rembang, pernah dikunjungi setidaknya satu kali, bersedia diwawancarai, dan pasien dapat berkomunikasi dengan baik. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data dioleh dengan cara analisis univariat dan bivariate untuk mengetahui hubungan natar variabel.

Hasil dan Pembahasan

Kecamatan Rembang berada di wilayah Kabupaten Rembang. Kecamatan ini memiliki luas wilayah 5,881 Ha. Sebagian besar wilayah wilayahnya berupa pemukiman penduduk serta termasuk dalam kategori wilayah pesisir di pantai utara Jawa. Batas sebelah utara yakni Laut Jawa, Kecamatan Lasem disebelah timur, Kecamatan Sulang disebelah selatan, dan sebelah barat dengan Kecamatan Kaliori. Secara administratif, wilayah Kecamatan Rembang terdiri dari 34 Desa atau Kelurahan dengan dibagi menjadi dua wilayah kerja puskesmas yaitu wilayah kerja UPT Puskesmas Rembang 1 dan wilayah kerja UPT Puskesmas Rembang 2. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang tahun 2020, jumlah kasus bayi lahir stunting di kecamatan rembang sebagai berikut.

Tabel 1. Kasus Bayi Lahir Stunting di Kecamatan Rembang

No	Puskesmas	Jumlah (jiwa)	Persen (%)
1.	UPT Puskesmas Rembang 1	27	55,0
2.	UPT Puskesmas Rembang 2	33	45,0
Total		60	100

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Rembang (2020)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah bayi lahir stunting di Puskesmas Rembang 1 yaitu sebanyak 27 bayi, sedangkan di Puskesmas Rembang 2 sebanyak 33 bayi.

Sampel dalam penelitian ini adalah bayi lahir stunting di Kecamatan Rembang yang berusia 0-2 tahun. Sampel penelitian yang

dimaksud ialah bayi lahir stunting yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Rembang 1 dan Puskesmas Rembang 2. Sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini berjumlah 60 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Responden

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	33	55.0%
2. Perempuan	27	45.0%
Status Berat Bayi Lahir Rendah (BBLR)		
1. < 2500 gram		
2. > 2500 gram	26	43.3%
	34	56.7%
Tingkat Pendidikan Ibu		
1. Pendidikan Tinggi	41	68.3
2. Pendidikan Rendah	19	31.7
Total	60	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang dan persentasenya 55,0%. Responden yang berjenis kelamin perempuan ada 27 orang dan persentasenya 45,0%. Sedangkan didapatkan frekuensi bayi lahir stunting dengan berat badan lahir < 2500 gram sebanyak 26 bayi dengan persentase 43,3%. Frekuensi bayi lahir stunting dengan berat lahir >2500 gram sebanyak 34 bayi dengan

persentase 56%. Responden dengan tingkat pendidikan ibu kategori tinggi sebanyak 41 atau 68,3% responden sedangkan responden dengan tingkat pendidikan ibu yang rendah sejumlah 19 atau 31,7% responden.

Sedangkan hasil penelitian mengenai distribusi responden berdasarkan Dimensi Kepuasan Pelayanan Reliable terdapat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi Dimensi Kepuasan Pelayanan Responden

Dimensi Kepuasan	Kategori	Frekuensi				Total	(%)
		Puskesmas rembang 1	%	Puskesmas rembang 2	%		
Reliable	Baik	27	100	28	84,8	55	91,7
	Kurang baik	0	0	5	15,2	5	8,3
Assurance	Baik	19	70,4	13	39,4	32	53,3
	Kurang baik	8	29,6	20	60,6	28	46,7
Tangible	Baik	18	66,7	19	57,6	32	53,3
	Kurang baik	9	33,3	14	42,4	28	46,7
Emphaty	Baik	27	100	29	87,9	56	93,3
	Kurang baik	0	0	4	12,1	4	6,7
Responsiveness	Baik	16	59,3	13	39,4	29	48,3
	Kurang baik	11	40,7	20	60,6	31	51,7

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan pelayanan dengan dimensi kepuasan reliable yang baik yaitu 91,7% responden (55 orang) sedangkan 8,3 % responden lainnya menyatakan pelayanan dengan dimensi kepuasan reliable yang kurang baik. responden yang menyatakan pelayanan

dengan dimensi kepuasan assurance yang baik yaitu 53,3% responden (32 orang) sedangkan 46,7% responden lainnya menyatakan pelayanan dengan dimensi kepuasan assurance yang kurang baik. responden yang menyatakan pelayanan dengan dimensi kepuasan tangible yang baik yaitu 53,3% responden (32

orang) sedangkan 46,7% responden lainnya dengan dimensi kepuasan responsiveness yang menyatakan pelayanan dengan dimensi kurang baik yaitu 48,3% responden (29 orang) kepuasan assurance yang kurang baik. sedangkan 51,7% responden lainnya menyatakan responden yang menyatakan pelayanan dengan pelayanan dengan dimensi kepuasan emphaty dimensi kepuasan emphaty yang baik yaitu yang baik. 93,3% responden 56 orang) sedangkan 6,7% Hubungan antar variable dalam responden lainnya menyatakan pelayanan penelitian dapat diketahui dengan melakukan dengan dimensi kepuasan emphaty yang kurang analisis bivariante menggunakan uji chi square baik. responden yang menyatakan pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan variabel dengan kepuasan pasien

Dimensi Kepuasan	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		RP	p value
		Puas		Tidak Puas		Σ	%		
		Σ	%	Σ	%				
Reliability	Baik	49	81,6	6	10,0	55	91,6	9,167 (4,307- 19,508)	p<0,0001
	Kurang Baik	0	00,0	5	8,3	5	8,33		
	Jumlah	49	81,6	11	18,3	60	100		
Assurance	Baik	32	53,3	0	00,0	32	53,3	9,167 (4,307- 19,508)	p<0,0001
	Kurang Baik	17	28,3	11	18,3	28	46,6		
	Jumlah	49	81,6	11	18,3	60	100		
Tangible	Baik	32	53,3	0	00,0	32	91,6	0,607 (0,451- 0,818)	p<0,0001
	Kurang Baik	17	28,3	11	18,3	28	8,33		
	Jumlah	49	49	81,6	11	18,3	60		
Emphaty	Baik	48	85,7	8	13,3	56	91,6	18,00 (1,660- 195,215)	p<0,017
	Kurang Baik	1	1,66	3	5,00	4	8,33		
	Jumlah	49	49	87,4	11	18,3	60		
Responsiveness	Baik	29	48,3	0	0,00	29	48,3	0,645 (0,497- 0,838)	p<0,0001
	Kurang Baik	20	33,3	11	18,3	31	51,6		
	Jumlah	49	49	81,6	11	18,3	60		
Jenis kelamin	Laki-laki	23	36,6	10	16,6	33	48,3	11,304 (1,342- 95,202)	p<0,05
	Perempuan	26	43,3	1	1,6%	27	51,6		
	Jumlah	49	27	79,8	40	18,2	60		
Status BBLR	BBLR	20	33,3	6	10,0	26	48,3	1,740 (0,466- 6,491)	<0,05
	Normal	29	48,3	5	8,3	34	51,6		
	Jumlah	49	46	76,6	14	18,3	60		
Pendidikan Ibu	Rendah	18	30	5	8,3	23	38,3	1,435 (0,383- 5,380)	0,734
	Tinggi	31	51,7	6	10	37	61,6		
	Jumlah	49	49	81,7	11	18,3	60		

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa pada pelayanan kunjungan bayi lahir stunting dari 55 (91,6%) responden yang menyatakan reabilitas pelayanan baik, sebanyak 49 (81,6%) menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan dan 6 (10%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sedangkan 5 (8,33%) responden yang menyatakan reabilitas kurang baik tidak puas dengan pelayanan kunjungan bayi lahir

stunting. Pada dimensi assurance, 32 (53,3%) responden yang menyatakan jaminan pelayanan baik, semua menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sedangkan dari 28 (46,6%) responden yang menyatakan reabilitas kurang baik, sebanyak 17 (28,3%) menyatakan puas dengan pelayanan dan sebanyak 11 (18,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya

hubungan antara reability dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Pada dimensi tangible, sebanyak 32 (53,3%) responden yang menyatakan bukti fisik pelayanan baik, semua menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sedangkan dari 28 (46,6%) responden yang menyatakan bukti fisik kurang baik, sebanyak 17 (28,3%) menyatakan puas dengan pelayanan dan sebanyak 11 (18,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Pada pelayanan kunjungan bayi lahir stunting dari 56 (93,3%) responden yang menyatakan perhatian (empati) pelayanan baik, sebanyak 48 (85,7%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan dan sebanyak 8 (13,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sedangkan dari 4 (6,66%) responden yang menyatakan perhatian (empati) kurang baik, sebanyak 1 (1,66%) menyatakan puas dengan pelayanan dan sebanyak 3 (5,00%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya hubungan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Sedangkan pada pelayanan kunjungan bayi lahir stunting dari 29 (48,3%) responden yang menyatakan daya tanggap (responsiveness) pelayanan baik, semua responden menyatakan puas terhadap pelayanan. Sedangkan dari 31 (51,6%) responden yang menyatakan daya tanggap (responsiveness) kurang baik, sebanyak 20 (33,3%) menyatakan puas dengan pelayanan dan sebanyak 11 (18,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya hubungan antara dimensi kepuasan yakni reability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting.

Berdasarkan karakteristik pasien pada pelayanan kunjungan bayi lahir stunting dari 33 (55%) responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki, sebanyak 23 (36,6%) menyatakan puas dengan pelayanan yang

didapatkan dan 10 (16,6%) Menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sedangkan 27 (45%) responden yang memiliki jenis kelamin perempuan, sebanyak 26 (43,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan dan 1 (1,6%) responden tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji chi square tersebut menunjukkan adanya hubungan antara status berat bayi lahir rendah (BBLR) dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hasil uji statistik tersebut menunjukkan nilai p value yang melebihi 0,005 ($0,734 > 0,005$), hal tersebut berarti bahwa dalam uji fisher dalam penelitian ini tingkat pendidikan ibu tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.

Responden menyatakan baik Puskesmas Rembang 1 dan Puskesmas Rembang 2 telah melayani dengan cepat dan siap datang kerumah pasien serta petugas kesehatan juga bertindak cepat ketika ada keluhan dari pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi yang menyatakan bahwa variable yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas ialah reability dengan (OR=6.002). Peneliti berasumsi bahwa tingginya pendidikan yang ditempuh seseorang akan berpengaruh pada pemahaman dalam berperilaku termasuk dalam mencegah resiko pembiayaan kesehatan dengan cara mengikuti asuransi sosial kesehatan. Ini searah dengan penelitian Niha (2018) yang mana subyek dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung berwawasan luas termasuk tentang program kesehatan dari pemerintah. Sedangkan di dimensi assurance ini erat hubungannya dengan faktor perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang berupa petugas yang ahli dan terdidik, memiliki petugas yang hormat, sopan, memberikan rasa aman kepada pasien, serta biayanya yang terjangkau. Pada penelitian ini didapatkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan assurance. Hal ini didukung oleh Hasil

penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Andreani (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara assurance (jaminan) dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Mernawati (2015) yang menyatakan bahwa faktor assurance (jaminan) berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien memiliki asumsi bahwa penyedia pelayanan harus memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan kesehatan dilakukan. Apabila jaminan pelayanan baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Responden menilai bahwa kesopanan dan keramahan petugas baik, dan petugas mampu memberikan pelayanan dengan tepat. Bukti fisik (tangibles), yaitu bukti langsung yang meliputi memiliki peralatan pelayanan yang lengkap dan modern, petugas yang berseragam yang bersih dan rapi, buku catatan yang rapi, serta media informasi yang jelas. Menurut Santoso (2012), bahwa Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Sedangkan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) buruk, maka kepuasan semakin rendah. Selain itu Gibson (2007) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Aspek tangible terkait hubungannya dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siswati (2015) dan Kosnan (2019) yang menyatakan adanya hubungan tangible dengan kepuasan pasien. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Idris (2012). Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Idris (2012) yang menyatakan bahwa tidak ada

hubungan antara bukti langsung (tangible) dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD Pariaman dengan nilai $p(0,329) > \alpha (0,05)$. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara empati petugas dengan kepuasan pasien pada layanan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasim, et. all (2018) dan penelitian dari Dewi (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan yang cukup dengan kolerasi sejajar. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, kepedulian atau kesedihan karyawan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan (Oetomo, 2010). Kepuasan pasien kepada pelayanan dapat dicapai dengan cara petugas memberikan respon (daya tanggap) dan empati yang tinggi kepada pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Nur'aini, 2019). Responsiveness merupakan tata cara dan kondisi lingkungan penyedia layanan dalam memberikan layanan kesehatan bagi pasien. Aspek layanan seperti waktu tunggu, kualitas sarana prasarana, dan komunikasi dengan penyedia pelayanan kesehatan pada responsiveness tersebut akan membantu mengidentifikasi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan (Ariwidyastuti, et. all, 2016).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbeda-beda dan dipengaruhi oleh budaya, status social ekonomi, karakteristik pasien (Mulyani, 2014). Pada penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien yang mana responden dengan jenis kelamin perempuan skelamin laki-laki. Namun hal ini tidak sesuai dengan penelitian dari Mulyani (2014) yang menghasilkan responden laki-laki memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi daripada responden dengan jenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara status berat batyi lahir rendah (BBLR) dengan tingkat kepuasan pasien pelayanan kunjungan bayi lahir stunting. Hal ini terjadi karena perhatian yang diberikan petugas ketika pelayanan kepada pasien yang mengalami BBLR akan

lebih ekstra dari pasien yang tidak mengalami BBLR. Namun, pada penelitian ini pendidikan ibu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini diperkuat dengan penelitian Yuniar dan Handayani (2016) menyatakan bahwa pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini berkebalikan dengan penelitian dari Sihalo dan Herliana (2019) yang mengatakan dalam penelitiannya bahwa pendidikan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan karakteristik, jenis kelamin dan status berat bayi lahir rendah (BBLR) memiliki p value $< 0,05$ yang mengindikasikan bahwa karakteristik pasien tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan karakteristik pendidikan memiliki p value $> 0,05$ sehingga tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan bayi lahir stunting di Puskesmas se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang. Secara umum, sebanyak 81,7% responden (49 orang) menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan sedangkan 18,3% responden lainnya menyatakan tidak puas. Dalam hal ini dimensi kepuasan seperti bukti fisik (tangible), jaminan (assurance), empati (emphaty), kehandalan (reability), dan responsiveness dalam pelayanan ini memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien kunjungan bayi lahir stunting di Puskesmas se-Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang.

Daftar Pustaka

- Adhytyo, D. R., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22–32.
- Ariwidyastuti, C. I., Januraga, P. P., & Duarsa, D. P. (2016). Hubungan antara Responsiveness Pemberi Layanan dengan Kepuasan Pasien di Tiga Klinik Radiografi Konvensional Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 4(1), 60. <https://doi.org/10.15562/phpma.v4i1.58>
- dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., & Diponegoro, U. (2014). Pengaruh Etika Auditor, Pengalaman Auditor, Fee Audit, dan Motivasi Auditor terhadap Kualitas Audit (Studi pada Auditor KAP di Semarang). In *Diponegoro Journal of Accounting* (Vol. 3, Issue 2).
- Idris, E. (2012). Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap rsud pariaman tahun 2012. Penelitian, Fak Keperawatan. [http://repository.unand.ac.id/17913/1/Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap.pdf](http://repository.unand.ac.id/17913/1/Hubungan-Dimensi-Mutu-Pelayanan-dengan-Tingkat-Kepuasan-Pasien-di-Ruangan-Rawat-Inap.pdf)
- Imbolo, P. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Irham, M. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care*.
- Kemenkes RI. (2018). Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Kementerian Kesehatan RI, 53(9), 1689–1699.
- Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. (2017). *Buku saku desa dalam penanganan stunting*. Buku Saku Desa Dalam Penanganan Stunting, 42.
- Kepuasan, T., Rawat, P., Di, J., & Lamper, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kurnia Yustiana, N. (2013). Perbedaan Panjang Badan Bayi Baru Lahir Antara Ibu Hamil KEK dan Tidak KEK. *Journal of Nutrition College*, 2(1), 118–125.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016. 147, 11–40.
- Mulyani, R. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*, X(2), 231–240.
- Munawir Rizal Niha, Grace E. C. Korompis, C. K. F. M. (2019). Hubungan Karakteristik Individu Dan Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (Jkn-Kis) Dengan Status Kepesertaan

- Masyarakat Dalam Program Jkn-Kis Di Kecamatan Singkil Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Niha, M. R., Korompis, G. E. ., & Mandagi, C. K. . (2018). Hubungan Karakteristik Individu dan Pengetahuan Tentang Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dengan Status Kepesertaan Masyarakat dalam Program JKN- KIS di Kecamatan Singkil Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 7(5).
- Nur Hafni Hasim, Induniasih, F. L. A. (2018). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta. 7(1), 1–8.
- Nurhastuti. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. 2(April).
- Nursalam. (2006). Manajemen keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 117.
- Oetomo, H. (2010). Tanggapan Konsumen terhadap Dimensi-Dimensi Service Quality: Survey pada Toko Swalayan di Yogyakarta. *Buletin Ekonomi*, 8(2), 113–122.
- RI., D. (2010). Pedoman pelaksanaan stimulasi, deteksi, dan intervensi tumbuh kembang anak.
- Santoso, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. 53.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>. Kualitas
- Swathma, D., Lestari, H., & Teguh, R. (2016). Riwayat Imunisasi Dasar Terhadap Kejadian Stunting Pada Balita Usia 12-36 Bulan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kandai Kota Kendari Risk Factors Analysis of Low Birth Weight , Body Length At Birth and Basic Immunization History Toward Stunting of Children Aged. *JIMKesmas*, 1–10.