HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI POLI KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) PUSKESMAS LEUWISARI KABUPATEN TASIKMALAYATAHUN 2013

Oleh :
Nevi Dwi Mantini, SST

A. Abstrak

Kualitas pelayanan antenatal care yang memuaskan diharapkan dapat meningkatkan cakupan kunjungan ibu hamil. Data cakupan kunjungan ibu hamil tahun 2010 di Provinsi Jawa Barat mencapai 86,67%, sedangkan kunjungan ibu hamil di Kabupaten Tasikmalaya mencapai 83%, sedangkan cakupan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Leuwisari yaitu 64%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analitik desain adalah cross sectional. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya periode bulan Januari – Mei 2013 sebanyak 30 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara accidental sampling. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Tehnik analisis data yang digunakan adalah univariat dan bivariat.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas pelayanan antenatal care sebagian besar pada kategori baik sebanyak 20 orang (66,7%), Tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar pada kategori memuaskan sebanyak 19 orang (63,3%) serta Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil (p = 0,013).

Kesimpulan penelitian ini Kualitas pelayanan antenatal care sebagian besar pada kategori baik sebanyak 20 orang (66,7%), Tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar pada kategori memuaskan sebanyak 19 orang (63,3%) serta Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil (p = 0,013). Sehingga direkomendasikan Kualitas pelayanan antenatal care yang sudah baik perlu dipertahankan dan bila dimungkinkan untuk ditingkatkan. Upaya tersebut diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan berupa kunjungan ke rumah ibu hamil untuk memantau pertumbuhan dan perkembangan kehamilan ibu hamil.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, antenatal care, kepuasan pasien

B. Latar belakang

Pembangunan kesehatan diselenggarakan dalam upaya mencapai visi "Indonesia Sehat 2010". Sebagai salah satu pelaku pembangunan kesehatan, maka dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan Departemen Kesehatan harus dengan seksama memperhatikan dasar-dasar pembangunan kesehatan sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010, yaitu: (1) Perikemanusiaan, (2) Pemberdayaan dan kemandirian, (3) Adil dan merata, dan (4) Pengutamaan dan manfaat. (Depkes RI, 2006).

Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, diantaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Peran Puskesmas sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat di poli

KIA diantaranya adalah pelayanan *antenatal care*. Antenatal adalah pemeriksaan berkala oleh tenaga professional selama kehamilan untuk menemukan bahwa ibu hamil maupun janin dalam keadaan baik. *Antenatal care* merupakan pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalisasikan kesehatan mental dan fisik ibu hamil sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan memberikan ASI, dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar. *Antenatal care* membantu mengurangi risiko yang tidak diinginkan bagi ibu dan juga bagi anak yang akan dilahirkan. Ibu yang sehat mempunyai peluang besar untuk melahirkan anaknya yang sehat (Rusdidjas, 2003)

Kualitas pelayanan *antenatal care* yang memuaskan diharapkan dapat meningkatkan cakupan kunjungan ibu hamil. Data cakupan kunjungan ibu hamil tahun 2010 di Provinsi Jawa Barat mencapai 86,67%, sedangkan kunjungan ibu hamil di Kabupaten Tasikmalaya mencapai 83%, sedangkan cakupan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Leuwisari yaitu 64% (Laporan UPT Puskesmas Leuwisari tahun 2012).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan antenatal *care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013.

C. Metode

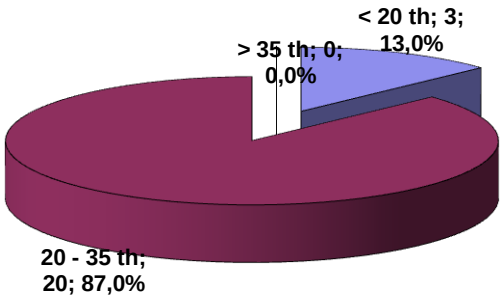
Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analitik desain adalah cross sectional. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya periode bulan Januari – Mei 2013 sebanyak 30 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara accidental sampling. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner. Tehnik analisis data yang digunakan adalah univariat dan bivariat.

D. Hasil penelitian

Karakteristik Responden

1. Umur

Distribusi umur responden di Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013 disajikan pada gambar berikut ini.

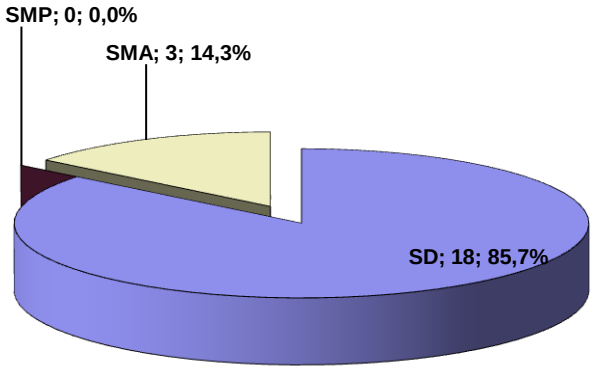


Gambar 5.1.
Karakteristik responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2013

Berdasarkan pada gambar 5.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 20 – 35 tahun sebanyak 20 orang (66,7%) dan sebagian kecil berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 3 orang (10,0%).

2. Pendidikan

Distribusi pendidikan responden di Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013disajikan pada gambar berikut ini.

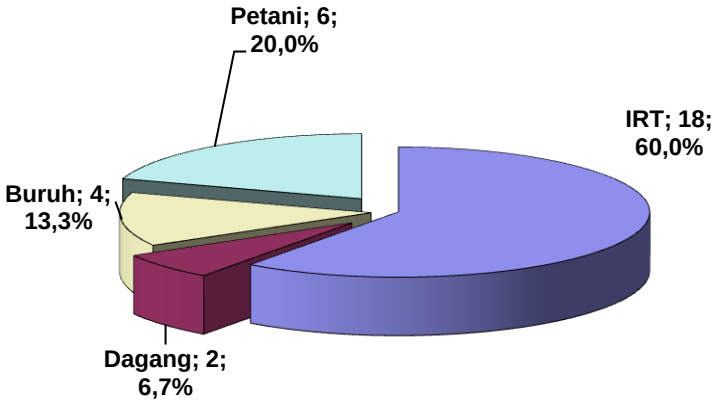


Gambar 5.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013

Berdasarkan pada gambar 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD sebanyak 18 orang (60,0%) dan sebagian kecil berpendidikan SMA sebanyak 3 orang (10,0%).

3. Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden adalah sebagai berikut :

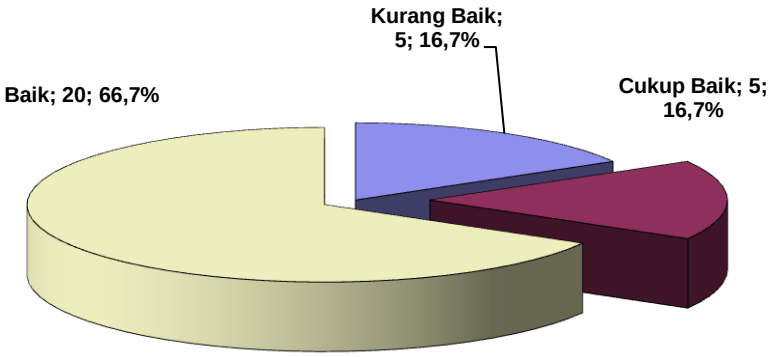


Berdasarkan pada gambar 5.3 diketahui bahwa sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 18 orang (60,0%) dan sebagian kecil bekerja dagang sebanyak 2 orang (6,7%).

Analisis Univariat

1. Kualitas Pelayanan *Antenatal care*

   Kualitas pelayanan *antenatal care* yaitu pelaksanaan *antenatal care* sesuai dengan standar. Kualitas pelayanan *antenatal care* disajikan pada gambar berikut ini.

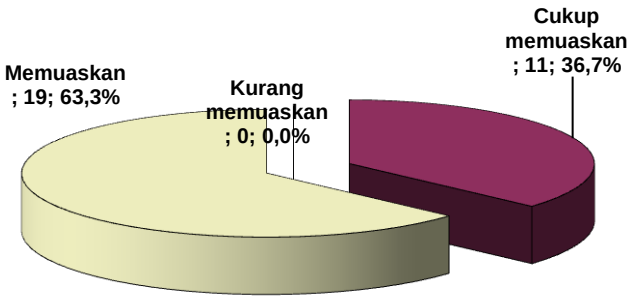


Gambar 5.4.
Kualitas Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Leuwisari Kabupaten TasikmalayaTahun 2013

Berdasarkan pada gambar 5.4 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* sebagian besar pada kategori baik sebanyak 20 orang (66,7%) dan lainnya terdistribusi merata pada kategori kurang baik dan cukup baik (16,7%).

2. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

   Kepuasan Ibu Hamil terhadap pelayanan antenatal *care* yaitu tingkat perasaan ibu hamil setelah membandingkan dengan harapannya dalam menerima pelayanan *antenatal care* pada aspek *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance dan tangible*. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 5.5.
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2013

Berdasarkan pada gambar 5.5 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar pada kategori memuaskan sebanyak 19 orang (63,3%) danlainnya pada kategori cukup memuaskan sebanyak 11 orang (36,7%). Kurang memuaskan 0%

Analisis Bivariat

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.1.
Hubungan Antara Kualitas Pelayanan *Antenatal care* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

	Tingkat Kepuasan Ibu Hamil		
	r	**p**	**Keterangan**
Kualitas Pelayanan *Antenatal care*	0,447	0,013	Bermakna

Berdasarkan pada hasil uji statistik antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil diperoleh nilai p = 0,013 yang lebih kecil dari α=0,05, artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

E. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* sebagian besar pada kategori baik sebanyak 20 orang (66,7%). Kondisi tersebut tidak terlepas dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan tingkat dasar di puskesmas. Peningkatan kemampuan dan ketrampilan bidan juga senantiasa ditingkatkan misalnya dengan adanya bidan yang melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu bidan yang berpendidikan D1 melanjutkan pendidikan DIII, dan bidan yang sudah berpendidikan DIII melanjutkan pendidikan D IV atau SI studi kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil yang sebagian besar pada kategori memuaskan dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan oleh bidan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Bidan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

antenatal care serta dapat memberikan pelayanan yang ramah. Kondisi masyarakat di wilayah Leuwisari yang termasuk kategori desa, faktor keramahan dalam memberikan pelayanan termasuk tidak membeda-bedakan antara yang satu dengan lainnya menentukan kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil (p = 0,013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *antenatal care* yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada ibu hamil.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan ibu hamil dapat dilihat dari hasil penelitian Sutrisno (2013) yang menyimpulkan bahwa elayanan unggul yang meliputi aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibility* oleh Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmlaya belum memuaskan harapan pelanggan dengan ditunjukkan nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja sebesar 90,84 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika kenyataan yang harapan dapat dipenuhi, maka akan memuaskan ibu hamil.

F. Simpulan dan saran

Simpulan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *antenatal care* sebagian besar pada kategori baik sebanyak 20 orang (66,7%) dan lainnya terdistribusi merata pada kategori kurang baik dan cukup baik (16,7%).
2. Tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar pada kategori memuaskan sebanyak 19 orang (63,3%) dan lainnya pada kategori cukup memuaskan sebanyak 11 orang (36,7%)
3. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil (p = 0,013).

Saran-saran yang dapat diberikan sesuai dengan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *antenatal care* yang sudah baik perlu dipertahankan dan bila dimungkinkan untuk ditingkatkan. Upaya tersebut diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan berupa kunjungan ke rumah ibu hamil untuk memantau pertumbuhan dan perkembangan kehamilan ibu hamil.
2. Kepuasan ibu hamil hendaknya lebih mendorong ibu hamil untuk Melakukan pemeriksaan *antenatal care* secara teratur minimal 4 kali selama kehamilannya.

G. Referensi

Adikoesoema, Suparto. 2002. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Anoraga Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis.* Rineka Cipta : Jakarta.

Depkes RI, 2005. *Pedoman Pelayanan Kebidanan Dasar*: Jakarta.

_____, 2001. *Rencana Strategi Nasional Malang Pragnancy Safer* (MPS) di Indonesia: Jakarta

_____, 2001. *Asuhan Antanatal, Buku 2*. WHO-JNPIEGO.

_____, 2001. *Standar Pelayanan Kebidanan*. *DepKes* RI: Jakarta

Arif Mansoer. 2005. *Kapita Selekta Kedokteran*. Edisi 2 EGC: Jakarta.

Azwar, Azrul, 2002. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.

Humaniora. 2004. *Puskesmas, Komitmen yang Belum Tuntas*. http://www. kompas.com/ kompas-

cetak/0411/06/humaniora/1368446 .htm. Diakses tanggal 15 Juni 2008.

Kotler, P. 1997. *Manejemen Pemasaran*, New Jersey: Prentice Hall International

Manuaba, Ida Gede Bagus. 2000. *llmu Kebidanan Fanyakit Kandungan dan Kaluarga Berencana*. EGC: Jakarta.

Mochtar, Rustam. 2000. *Sinopsis Obstetri dan Patologi jilid I*. EGC: Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Prawirohardio, S. 2005. *Ilmu Kebidanan*. Yayasan Bina Pustaka: Jakarta.

Ritonga, R. 2008. *Upaya Penurunan*. http://mediaindonesia.com/index. php?ar_id=MTg3MzE=] Diakses tanggal 15 Juni 2008.

Rusdidjas, 2004. Kongres Nasional VIII Perinasia dan Simposium InWmasional. *Toward Better Quality and Coverage of Perinatal Care*: Medan

Saifuddin, Abdul bari. 2007. *Buku Asuhan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal Terbitan ke-3*. JNPKKR-POLL Jakarta.

Sugiyono. 1993. Statistika *untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung

Supranto, J., 2000. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta

Tjiptono, F. 2001. Manajemen *Jasa.* Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen.* Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.