

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP
PELAYANAN ANTE NATAL CARE DI PUSKESMAS DENGAN TEMPAT
PERAWATAN RANCAEKEK KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2017**

Sri Ayu Arianti

ABSTRAK

Derajat kesehatan yang tinggi mempunyai kontribusi yang sangat besar mendukung pertumbuhan kecerdasan manusia. Pencapaian kepuasan pasien di Puskesmas erat kaitannya dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, berbagai isu negatif yang berkembang di masyarakat tentang Puskesmas, dapat menggagalkan misi kesehatan yang diembannya dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Setiap pasien dalam pelayanan ANC memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda terhadap bidan sebagai penjual jasa.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan Rancaekek Kabupaten Bandung bulan Januari sampai April Tahun 2017 yang berjumlah 114 orang, dengan jumlah sampel 54 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan pengambilan secara Quota Sampling . Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cicalengka kepada 10 orang dengan hasil Valid dan Reliabel. Analisis penelitian adalah analisis univariat dalam bentuk Prosentase atau proporsi.

Lebih dari setengahnya responden tidak puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan mutu. Lebih dari setengahnya responden merasakan puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan biaya. Lebih dari setengahnya responden tidak puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan penghantaran. Lebih dari setengahnya responden merasakan kepuasan terhadap pelayanan ANC berdasarkan keamanan. Lebih dari setengahnya responden merasakan kepuasan terhadap pelayanan ANC berdasarkan moral.

Dengan masih adanya ibu hamil yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan Antenatal Care ANC maka diharapkan petugas kesehatan lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dimasyarakat khususnya Ante Natal Care (ANC).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Ante NatalCare

Daftar Pustaka: 17 (2000-2011)

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan yang tinggi mempunyai kontribusi yang sangat besar mendukung pertumbuhan kecerdasan manusia, oleh karena itu perlu dikembangkan sistem yang dapat memacu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan Puskesmas pada khususnya. Salah satu bentuknya adalah dengan melakukan pemantauan berkala kepuasan pengguna jasa, dan atas dasar temuan itu dilakukan peningkatan mutu pelayanan Puskesmas.

Pencapaian kepuasan pasien di Puskesmas erat kaitannya dengan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, berbagai isu negatif yang berkembang di masyarakat tentang Puskesmas, dapat menggagalkan misi kesehatan yang diembannya dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai sarana yang memberikan jasa pelayanan kesehatan

bersifat sosial diharapkan mampu bertahan dan memiliki daya tarik tersendiri sehingga masih dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan supaya memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna (Azwar, 2006)

Untuk pelayanan di Puskesmas, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri dalam keputusannya No. 93 A/MENKES/SKB/II1996 dan No. 17 tahun 1996 tentang pelayanan kesehatan pada Puskesmas meliputi 10 T yaitu timbang berat badan, pengukuran tekanan darah, nilai status gizi (ukur lingkaran lengan atas) tinggi fundus uteri, tentukan persentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ) pemberian imunisasi tetanus toxoid, pemberian tablet penambah darah, test terhadap penyakit menular seksual, tatalaksana kasus, dan temu wicara bagi ibu dengan kehamilan yang mengalami gangguan (Depkes, 2008)

Setiap pasien dalam pelayanan Ante Natal Care (ANC) memiliki

kebutuhan dan harapan yang berbeda terhadap bidan sebagai penjual jasa. Apabila ingin memuaskan seluruh pelanggan, hal ini merupakan hal yang luar biasa dalam memahami kebutuhan dan harapan pasien dalam pelayanan ANC, oleh karena itu melakukan perbaikan dan penyempurnaan mutlak perlu dilakukan agar harapan pasien dan kinerja bidan dapat senantiasa berjalan beriringan (Christine, 2006)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas DTP Rancaekek Kabupaten Bandung terhadap 10 orang ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan atau ANC, didapatkan bahwa 7 orang (70%) dari ibu hamil tidak merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas DTP Rancaekek Kabupaten Bandung, selain itu juga dilihat dari kunjungan pemeriksaan kehamilan atau ANC Puskesmas Rancaekek yang belum mencapai target yaitu K1 80% yang seharusnya adalah 95% serta cakupan K4 adalah 76% yang seharusnya adalah 90% (PKM Rancaekek, 2017)

Berdasarkan identifikasi diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh Bagaimana gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap asuhan bidan pada saat Ante Natal Care (ANC) di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan Rancaekek Kabupaten Bandung Tahun 2017.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang digunakan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskriptif suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2007).

Variabel penelitian adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri-ciri, pelayanan atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang suatu konsep pengertian. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal. Variabel tunggal

(univariable) adalah variabel yang berdiri sendiri dan belum dihubungkan dengan variabel lain. Variabel dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan, biaya, pengantaran, keamanan dan moral.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan Rancaekek Kabupaten Bandung bulan Januari sampai April Tahun 2017 yang berjumlah 114 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan pengambilan secara *Quota Sampling* yang dilakukan dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara quatum/jatah berjumlah 54 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC

Kepuasan	Frekuensi	%
Puas	24	44,4
Tidak puas	30	55,6
Total	54	100

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
Puas	22	40,7
Tidak puas	32	59,3
Total	54	100

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan	Frekuensi	%
Puas	37	68,5
Tidak puas	17	31,5

Total	54	100
-------	----	-----

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Pengantaran Pelayanan

Pengantaran	Frekuensi	%
Puas	24	44,4
Tidak puas	30	55,6
Total	54	100

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan ANC berdasarkan Keamanan Pelayanan

Keamanan	Frekuensi	%
Puas	40	74,1
Tidak puas	14	25,9
Total	54	100

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Moral Pelayanan

Moral Pelayanan	Frekuensi	%
Puas	39	72,2
Tidak puas	15	27,8
Total	54	100

Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Mutu Pelayanan

Ketidakpuasan pasien ini dapat juga disebabkan ibu hamil dalam menerima pelayanan dan asuhan bidan pada saat pemeriksaan kehamilan kurang merasa puas serta setiap hari bidan tidak datang bekerja dan memberikan pelayanan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas beberapa penyebab lainnya yaitu ketepatan waktu pelayanan, karena dalam praktek dilapangannya atau di Puskesmas pasien dibiarkan menunggu

pelayanan disebabkan petugas kesehatan yang akan memberikan pelayanan tidak datang tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama, hal ini menjadi penyebab kurangnya kepuasan pasien. Salah satu kesulitan dalam menelaah mutu pelayanan kesehatan adalah karena mutu itu sangat erat dengan faktor-faktor subjektivitas yang berkepentingan, baik konsumen/pasien, masyarakat, pemberi pelayanan, penyandang dana ataupun pemilik sarana pelayanan kesehatan. Melihat bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai pelayanan yang sesuai dengan harapannya baik yang dinyatakan ataupun yang tersirat seperti keramahan, tamahan, tanggap dan kecepatan pelayanan, kemanjuran, pengobatan, rasa aman, nyaman kesinambungan pelayanan

2. **Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Biaya Pelayanan**

Philip Kotler dalam bukunya "*Marketing Management*", memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*): "Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang". (Wijono, 2004)

Hal ini disebabkan keterjangkauan tarif atau harga dalam pelayanan pemeriksaan kehamilan sangat terjangkau serta biaya pembelian obat-obatan mengingat tarif pemeriksaan kehamilan di Puskesmas relatif murah dikarenakan program ini dibiayai sepenuhnya oleh pemerintah sehingga harga atau tarif yang didapat ibu hamil yang akan memeriksakan kehamilan menjadi murah maka dari itu lebih dari setengahnya ibu hamil merasakan puas berdasarkan biaya, meskipun masih ada ibu hamil yang tidak puas dalam hal biaya hal ini disebabkan tingkat ekonomi masyarakat yang berbeda-beda

menyebabkan masih ada ibu hamil yang tidak merasa puas.

Berlawanan dengan asumsi masyarakat awam bahwa kualitas berhubungan langsung dengan biaya tinggi, Berwick, Godfrey dan Roessner (1990) menyatakan bahwa apabila proses pelayanan makin efektif dan bermutu maka biaya total dari pelayanan tersebut akan menurun. Secara finansial dan kesehatan individual, apabila klien mendapat pelayanan yang berkualitas pada saat kunjungan pertama maka hal ini dapat menguntungkan kedua belah pihak. Klien tidak mengeluarkan biaya tambahan yang timbul akibat kesenjangan mutu kinerja dan gangguan kesehatan dapat segera ditanggulangi

3. **Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Penghantaran Pelayanan**

Menurut Depkes RI (2003) kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien merupakan indikator mutu suatu pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kesehatan harus diselenggarakan dengan berorientasi pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan

penghantaran hal ini dapat dikarenakan dalam menerima pelayanan Antenatal care ibu hamil kurang puas dalam pelaksanaan pelayanan misalnya sebelum melaksanakan pemeriksaan kehamilan bidan tidak mengucapkan salam, dalam praktek dilapangnya dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bidan biasanya langsung memeriksa saja ibu hamil dengan alasan efisiensi waktu.

Proses satu sistem yang mengarah pada mutu pelayanan. Intervensi eksternal hanya terbatas pada upaya fasilitasi bagi pemberdayaan objek selia. Semua proses identifikasi, mencari alternatif dan solusi, implementasi upaya perbaikan mutu, dilakukan secara mandiri. Kondisi ini akan memperkuat rasa memiliki dan keterlibatan semua unsur di fasilitas kesehatan terhadap

mutu pelayanan. Secara lambat laun namun pasti, fasilitas kesehatan seperti ini akan mampu untuk mandiri dalam menjaga dan memperbaiki mutu pelayanan Depkes RI, 2000).

4. **Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Keamanan Pelayanan**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Imbalo S, Pohan).

Hal ini dapat disebabkan karena ibu hamil sudah merasa puas dengan kepuasan pelayanan antenatal berdasarkan keamanan misalnya tersediannya dan kelengkapan peralatan yang digunakan Bidan dalam melakukan pemeriksaan sesuai harapan karena Puskesmas Rancaekek adalah Puskesmas Dengan Tempat Perawatan sehingga fasilitas kesehatan disini cukup lengkap, serta faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil adalah kenyamanan ruangan yang digunakan dalam memberikan pelayanan serta kebersihan ruang tunggu KIA sangat bersih dan rapi sehingga membuat ibu hamil nyaman dalam menerima dan melakukan pemeriksaan kehamilan.

Dalam melakukan penyeliaan, penyelia akan sangat memperhatikan keseimbangan kebutuhan dari kedua belah pihak, dalam hal ini klien dan fasilitas pelayanan. Pemenuhan kebutuhan klien adalah identik dengan kepuasan atau mutu. Kebutuhan klien dapat pula diartikan sebagai hak-hak klien dalam pelayanan, yaitu hak untuk, memperoleh Informasi, menjangkau pelayanan, menentukan jenis pelayanan, mendapat prosedur yang aman, dilayani secara pribadi dan terjaga kerahasiannya.

5. **Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Berdasarkan Moral Pelayanan**

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin, *satis* artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Jadi kepuasan dapat diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat situasi memadai (Aritonang, 2005). Hal ini dapat disebabkan dalam melaksanakan pemeriksaan kehamilan bidan bersikap sopan, serta dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya pemeriksaan kehamilan Bidan memberikan kesempatan kepada ibu hamil untuk bertanya dan mengatakan keluhannya secara terperinci dan bidan dengan sabar mendengarkan setiap keluhan ibu hamil serta perilaku petugas kesehatan yang memberikan pelayanan yang baik itu terhadap orangtua dan anak-anak sangat membuat pelayanan menjadi baik, di pihak lain, fasilitas pelayanan perlu memperoleh kesempatan agar mampu untuk menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada hak-hak atau kepuasan klien

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Lebih dari setengahnya responden tidak puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan mutu.
2. Lebih dari setengahnya responden merasakan puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan biaya.
3. Lebih dari setengahnya responden tidak puas terhadap pelayanan ANC berdasarkan penghantaran.
4. Lebih dari setengahnya responden merasakan kepuasan terhadap pelayanan ANC berdasarkan keamanan.
5. Lebih dari setengahnya responden merasakan kepuasan terhadap pelayanan ANC berdasarkan moral.

Saran

1. Bagi Puskesmas
Dengan masih adanya ibu hamil yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan Ante NatalCare maka diharapkan petugas kesehatan lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dimasyarakat khususnya Ante NatalCare
2. Bagi Institusi Pendidikan
Diharapkan dapat memberikan referensi dan buku-buku yang lebih banyak tentang tingkat kepuasan sebagai media untuk menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Aneka Cipta.
- Alimul Aziz. 2009, *Metodelogi Penelitian*. Jakarta
- Aritonang, 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan UI*. Jakarta.
- Azwar. S, 2006. *Sikap manusia dan pengukurannya*.Pustaka Pelajar. Jakarta
- Budiarto Eko., 2003, *Biostatistik Untuk kedokteran dan kesehatan Masyarakat*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Depkes RI, 2000. *Pelatihan Bagi Petugas Kesehatan DAlam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Depkes RI. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. Jakarta
- DepKes, RI 2008. *Propil Depkes Jabar, Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Balita (AKB)*. Jakarta
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. 2007. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Barat*, Bandung: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.
- Henderson Christine. Jones Kathleen. 2006. *konsep Kebidanan*. Jakrta : EGC
- Imbalo S. Pohan. 2007. *Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien*. Reneka Cipta. Jakarta
- Notoatmodjo. S., 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Manuaba I.B.G. 2000. *Ilmu Penyakit Kandungan, dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta: EGC.
- Sarwono, P 2002. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Bina Pustaka
- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Reneka Cipta. Jakarta
- Wijono Djoko. 2004. *manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya : Airlangga University Press
- <http://www.cermin.dunia.kedoktersn.Prayudha.Yudhi,2003> : 18 Mei 2011.co.id