

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT MELAKUKAN KUNJUNGAN
ULANG ANC DI POLINDES**

Oleh:
Fitri Yuniarti, SST, M.Kes
STIKES Karya Husada Kediri
Email : fitri.mkk@gmail.com

ABSTRACT

The low of ANC repeat-visit is caused by the interest of ANC repeat visits that is low, the interest of ANC repeat visits are influenced by the quality of service, while quality service is determined by the satisfaction of patients, with services that do not match their expectations so the patients not satisfied and the quality of service is low. The objective of this research was to know the correlation between quality of service with an interest to conduct ANC repeat visits in Polindes village of Banyuwangi District of Gurah Kediri regency. The research design used analytic with approach of cross sectional. The collection of data conducted on 2 November– 31 December 2013 in Polindes Village of Banyuwangi district of Gurah Kediri regency. The Independent variable was the quality of service and the dependent variable was the interest of ANC repeat visits. Population used pregnant women amount to 53 respondents and sample used technique of probability sampling and simple random sampling that was mount to 35 respondents. Instrument of data collection used questionnaire, then analyzed and tested with statistical test of Chi Square, $\alpha = 0.05$. Based on the test results of Chi Square obtained that $\chi^2_{count} > \chi^2_{table}$ that was $5.733 > 3.841$ then H_0 rejected and H_1 accepted means there was correlation between quality of service with interest to conduct ANC repeat-visit. Coefficient of Contingency 0.695 that mean the closeness correlation was strong category. Good quality service means match to the expectations of patient, and then result in satisfaction of patient. The feeling of satisfaction makes the patient have interest to conduct repeat visit of ANC.

Keyword : Quality of service, Interest, Repeat visit of ANC

PENDAHULUAN

Angka Kematian ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi (Depkes RI, 2007). Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI sebesar 228/100.000 Kelahiran Hidup (KH); Angka kematian bayi (AKB) sebesar 34/1.000 KH; dan Angka Kematian Neonatal (AKN) sebesar 19/1.000 KH (Depkes RI, 2009). Di Jawa Timur cakupan ibu hamil K1 (kunjungan antenatal ke-1) sudah mencapai 96,67%. dan K4 (kunjungan antenatal ke-4) mencapai 88,07%. Persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan sebesar 95,04% (Dinas Kesehatan Jawa Timur).

Sedangkan menurut SDKI 2010 dan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdes) 2012 terjadi penurunan angka K1 dari 93,3% (2010) ke 92,8% (2012) dan K4 dari 65,2% (2010) ke 61,3 % (2012), sedangkan untuk provinsi Jawa Timur sendiri menurut Riskesdes 2012 cakupan K1 96,6% dan cakupan K4 adalah 74,4%.

Hasil studi pendahuluan, pada tahun 2013 di wilayah kerja puskesmas Gurah, meliputi desa Gurah, Kranggan, Gabru, Wonojoyo, Turus, Banyuwangi, Besuk, Bangkok, Bogem, Blimbing, Nglumbang, Ngasem. Selama bulan Januari sampai dengan bulan Juli jumlah kunjungan K4 di wilayah kerja puskesmas Gurah adalah 411 atau 48,75 %, dan jumlah kunjungan K1 adalah 469 atau 55,63 %. Jumlah kunjungan terendah K1 dan K4

terendah berada di desa Banyuwang dengan jumlah kunjungan untuk K1 43,39%, dan K4 nya 35,84 %, hal ini menunjukkan masih rendahnya kunjungan kehamilan di desa Banyuwangi.

Mengingat hal ini maka dalam meningkatkan minat kunjungan ANC diperlukan berbagai strategi. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu dimaksud harus berasal dari perspektif konsumen karena mutu pelayanan merupakan jasa yang diterima konsumen (Azwar, 2009). Hal ini sesuai dengan program aksi dari Internasional Conference on Population and Development di Kairo Tahun 1994 (Prawirohardjo, 2003). Untuk itu Pasien memerlukan pelayanan dari provider yang memiliki karakteristik semangat untuk melayani simpati, empati, tulus ikhlas dan memberikan kepuasan (Sofyan, dkk : 2006).

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain analitik dengan pendekatan cross sectional yakni suatu desain penelitian yang menekankan waktu pengukuran / observasional data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Pada penelitian ini variabelnya adalah bivariante atau dua variabel meliputi variabel independen Mutu

pelayanan dan variabel dependent Minat kunjungan ulang ANC

Sampel pada penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di desa Banyuanyar. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah total sampling yaitu teknik penentuan sampel diambil dari seluruh populasi dengan instrumen lembar kuisioner. Analisa data menggunakan uji statistik *Fisher Exact Probability*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan terhadap Mutu Pelayanan ANC

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Tidak memuaskan	21	60%
2	Memuaskan	14	40%
		35	100%

Minat ibu melakukan kunjungan ulang ANC

Minat	Frekuensi	Presentase	
Tidak berminat	21	60%	
Berminat	14	40%	
		35	100%

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Melakukan Kunjungan Ulang ANC di Polindes Desa Banyuanyar Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri

Mutu pelayanan	Minat Kunjungan		Total
	Tidak Berminat	Berminat	
Tidak Memuaskan	16	5	21
Memuaskan	5	9	14
Total	21	14	35

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 35 responden dan setelah dilakukan uji chi kuadrat didapatkan hasil bahwa $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ yaitu $5,733 > 3,841$. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Minat Melakukan Kunjungan Ulang ANC.

Pada waktu memberikan asuhan, penting diingat bahwa pasien akan menggunakan jasa yang bermutu dan akan menghindari mutu jasa yang tidak baik. Pada waktu pasien merasakan bahwa dirinya akan diasuh dan dihormati, maka dia akan Kembali untuk berkunjung. Di sini terlihat bahwa cara atau model kita pemberi asuhan akan menentukan juga frekuensi kunjungan ibu untuk memeriksakan kehamilannya.

Seperti yang telah dikutip Notoatmodjo (2003) dari L. W. Green mengatakan bahwa "jika ada seseorang yang mempunyai pengetahuan baik, maka ia mencari pelayanan yang lebih kompeten atau lebih aman baginya". Disini menyatakan bahwa orang lebih berminat pada pelayanan yang bermutu.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang ANC, dimana pasien yang mengatakan mutu pelayannya baik akan beminat untuk melakukan kunjungan ANC lagi, sedangkan yang mengatakan mutunya kurang baik akan mencari tempat kunjungan lain yang lebih baik, mutu pelayanan sendiri dikatakan baik jika memenuhi harapan pasien, dalam arti memenuhi 5 elemen yaitu bukti langsung (tangibles) dalam hal ini dilihat dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, keandalan (reliability) segera, akurat, memuaskan, daya tanggap (responsibility) membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (assurances) kesopanan dan dapat dipercaya, empati (emphaty) kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, cara mememenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu pelayanan ini jika terus tidak diperhatikan, dampak lebih lanjutnya adalah minat kunjungan ulang ANC yang rendah,

karena para pasien akan mencari tempat kunjungan lain yang mutunya bagus sesuai harapan mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Mutu pelayanan di polindes desa Banyuwangor diketahui sebagian besar responden tidak puas dengan mutu pelayanan yaitu 21 responden (60%) dan hampir setengah responden puas dengan mutu pelayanan yaitu 14 responden (40%).

Minat melakukan kunjungan ulang ANC diketahui bahwa sebagian besar responden tidak beminat melakukan kunjungan ulang ANC yaitu 21 responden (60%) dan hampir setengah responden beminat melakukan kunjungan ulang ANC yaitu 14 responden (40%).

Saran

1. Bagi Lahan Penelitian

Diharapkan agar lahan penelitian meningkatkan mutu pelayanan kehamilan dengan memperhatikan aspek kepuasan pasien meliputi menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, tanggap terhadap kebutuhan pasien, cermat dan tepat dalam memberi pelayanan, menjaga rahasia pribadi pasien dengan baik, dan memberikan solusi terhadap keluhan pasien.

2. Bagi Petugas Kesehatan

Diharapkan agar petugas kesehatan selalu memberikan pelayanan kepada pasien dengan memperhatikan aspek mutu dari kepuasan pasien meliputi, menjaga kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, tanggap terhadap kebutuhan pasien, cermat dan tepat dalam memberi pelayanan, menjaga rahasia pribadi pasien dengan baik, dan memberikan solusi terhadap keluhan pasien. Untuk itu petugas kesehatan selalu melaksanakan pengawasan secara berkala minimal 2 kali dalam 1 tahun terhadap fasilitas di Polindes, penilaian kepuasan pasien secara berkala bekerjasama dengan mahasiswa kebidanan untuk melaksanakan survey kepuasan pelanggan.

3. Bagi Ibu Hamil

Diharapkan agar ibu hamil menyampaikan kebutuhan pelayanan kepada petugas kesehatan, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan ibu disamping pelayanan yang sudah tersedia dan dijalankan.

Diharapkan ibu primigravida dan multigravida dapat mencari informasi yang

benar dan dari sumber yang dapat dipercaya, misalnya dari tenaga kesehatan, media cetak (koran, majalah, buku, brosur, selebaran), dan media elektronik (televisi, radio) mengenai mobilisasi diini post partum sehingga dapat memiliki sikap positif terutama pada ibu primigravida.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, A. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran. Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Notoatmodjo, S. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Prawiroharjo, S. 2003. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka

Sarwono Prawirohardjo.

Sofyan, Dkk. 2006. *Lima Puluh Tahun Ikatan Bidan Indonesia, Bidan Menyongsong Masa Depan*. Jakarta : Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia.