

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN ANTENATAL CARE DENGAN MOTIVASI UNTUK BERSALIN DI RUMAH SAKIT BAPTIS KEDIRI

Enggar Sushantri

Mahasiswa STIKES RS. Baptis Kediri

Email :stikesbaptisjurnal@gmail.com

Maria Anita Yusiana

Dosen STIKES RS. Baptis Kediri

Email :yusianamarianita@gmail.com

ABSTRACT

Patients' satisfaction is the objective of health service improvement. Satisfaction will drive them to loyally obey every treatment given and vice versa. The purpose of the research was to find out the correlation between satisfaction of antenatal care's patients and delivery's motivation on Kediri Baptist hospital

The research was designed by correlation. The population was all of antenatal care's patients on Kediri Baptist Hospital. The number of sample was 60 respondents and taken using Random Sampling. The independent variable was satisfaction of antenatal care's patients while the dependant variable was delivery's motivation. The data were analyzed using Spearman Rho with significant level $\alpha \leq 0.05$.

The result showed 50 respondents (83.3%) felt very satisfied and having high motivation (93.3%) to deliver on Kediri Baptist hospital. The result of statistical testing showed $p=0.022$. Therefore, H_0 was rejected and H_a was accepted meaning that there was correlation between satisfaction of antenatal care's patients and delivery's motivation on Kediri Baptist hospital

In conclusion, there was correlation between satisfaction of antenatal care's patients and delivery's motivation on Kediri Baptist hospital

Keywords: satisfaction, motivationn, antenatal care's patients

Pendahuluan

Kepuasan pelanggan atau konsumen dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan ketika, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. (Simatupang, 2008;36) *Antenatal care* merupakan perawatan atau asuhan yang diberikan kepada ibu hamil sebelum kelahiran,(luluvikar./2008/10/27). Motivasi seseorang akan timbul apabila mereka diberi kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil yang diberikan, oleh karena itu penghargaan psikis sangat diperlukan agar seseorang merasa dihargai dan diperhatikan serta dibimbing manakala melakukan suatu kesalahan (Nursalam, 2007;98). Di Rumah Sakit Baptis Kediri banyak pasien yang menggunakan fasilitas pemeriksaan kehamilan/*Antenatal Care*. Dari pernyataan bidan yang wawancara dengan 10 pasien *antenatal care* mengatakan pasien

mempercayakan pemeriksaan kehamilannya di Rumah Sakit Baptis Kediri, dan juga ditemui 5 pasien yang tidak termotivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian jasa pilihannya. Sebagai contoh Rumah Sakit Baptis Kediri dalam pemberian pelayanan *antenatal care* dan bersalin di bulan Maret 2009 sampai dengan Mei 2009 adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Pasien yang menggunakan jasa pelayanan *antenatal care* dan bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri

| Bulan / tahun | Antenatal Care | | Bersalin in pasien | % |
|---------------|----------------|-------------|--------------------|--------|
| | PAGI pasien | SORE pasien | | |
| Maret 2009 | 168 pasien | 65 pasien | 51 pasien | 21,88% |

| Bulan / tahun | Antenatal | Care | Bersalin | % |
|---------------|------------|------------|------------|--------|
| April 2009 | 106 pasien | 56 pasien | 49 pasien | 30,24% |
| Mei 2009 | 58 pasien | 20 pasien | 35 pasien | 44,87% |
| Total | 332 pasien | 141 pasien | 135 pasien | 28,54% |

Prosentase data di atas di dapatkan dari jumlah pasien bersalin di bagi dengan jumlah pasien *Antenatal Care* di kali 100%. Dari prosentase tersebut kita dapat melihat perubahan prosentase pasien tiap bulan. Dari data diatas didapatkan hasil pada tiga bulan terakhir dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2009 mengalami perubahan, dari 473 pasien yang periksa *antenatal care* hanya 135 pasien yang datang ke Rumah Sakit Baptis Kediri untuk melakukan persalinan, sehingga diketahui banyak pasien yang *antenatal care* tetapi sedikit yang melakukan persalinan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Dampak yang terjadi apabila pasien merasa tidak puas atas pelayanan *antenatal care* yang di berikan maka, pasien tidak termotivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri. Faktor lain selain kepuasan yaitu jarak rumah pasien dengan rumah sakit, tuntutan pekerjaan yang berpindah-pindah tempat, merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri bahkan berpindah ke pelayanan kesehatan lain yang dapat menyebabkan berkurangnya pelanggan Rumah Sakit Baptis Kediri.

Rumah Sakit Baptis Kediri sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan juga menghadapi persaingan dibidang pelayanan kesehatan. Dengan memahami kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pelanggan berhubungan terhadap motivasi pasien kepada Rumah Sakit yang bersangkutan. Pasien akan merasa puas, setia lebih lama dan termotivasi untuk menggunakan jasa ulang dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu Rumah Sakit Baptis Kediri sebagai pemberi layanan kesehatan harus bisa meningkatkan mutu pelayanan misalnya dengan cara memantau ketepatan jadwal kontrol pasien, memberikan kemudahan untuk pasien *antenatal care* yang datang saat periksa, sehingga pasien merasa puas dan termotivasi untuk menggunakan

layanan kesehatan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah *korelasi*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien *antenatal care* yang menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Baptis Kediri sebanyak 158 responden. Teknik sampling yang digunakan *Random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah uji "*Spearman-Rho*".

Hasil Penelitian

1. Data Umum

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan umur di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

| No | Umur | Frekuensi | Prosentase |
|--------|-------------|-----------|------------|
| 1 | 20-30 Tahun | 30 | 50 % |
| 2 | 31-40 Tahun | 27 | 45 % |
| 3 | 41-50 tahun | 3 | 5 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa paling banyak responden adalah dengan usia 20 - 30 tahun yaitu sebanyak 30 responden (50%), sedangkan responden dengan jumlah paling sedikit berusia antara 41 - 50 tahun yaitu sebanyak 3 responden (5 %).

b. Karakteristik Responden Umur Kehamilan

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Kehamilan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

| No | Umur Kehamilan | Frekuensi | Prosentase |
|--------|----------------|-----------|------------|
| 1 | 3 - 6 bulan | 29 | 48,3 % |
| 2 | 7 - 9 bulan | 31 | 51,7 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa lebih dari 50% responden dengan umur kehamilan 7-9 bulan yaitu sebanyak 31 responden (51,7 %).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pendidikan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Prosentase |
|--------|------------|-----------|------------|
| 1 | Swasta | 23 | 38,3 % |
| 2 | Pedagang | 11 | 18,4 % |
| 3 | PNS | 3 | 5 % |
| 4 | Wiraswasta | 23 | 38,3 % |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa paling banyak pekerjaan responden adalah swasta dan wiraswasta yaitu sebanyak 23 responden (38,3 %).

2. Data Khusus

a. Kepuasan pasien antenatal care dalam menggunakan pelayanan kesehatan Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

Tabel 4

Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan responden dalam menggunakan pelayanan kesehatan di poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

| No | Tingkat Kepuasan | Frekuensi | Prosentase |
|--------|-------------------|-----------|------------|
| 1 | Sangat Puas | 50 | 83,3 % |
| 2 | Cukup Puas | 10 | 16,7 % |
| 3 | Tidak Puas | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Puas | - | - |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas dalam menggunakan pelayanan antenatal care di poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri sebanyak 50 responden (83,3 %) dan kepuasan cukup sebanyak 10 responden (16,7 %).

b. Motivasi pasien antenatal care dalam menggunakan pelayanan kesehatan poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

Tabel 5

Distribusi Frekuensi motivasi responden dalam menggunakan pelayanan kesehatan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri

| No | Tingkat Motivasi | Frekuensi | Prosentase |
|--------|------------------|-----------|------------|
| 1 | Motivasi Baik | 56 | 93,3 % |
| 2 | Motivasi Cukup | 4 | 6,7 % |
| 3 | Motivasi Kurang | - | - |
| Jumlah | | 60 | 100 % |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden bermotivasi baik yaitu sebanyak 56 responden (93,3 %), sedangkan yang mempunyai motivasi cukup 4 responden (6,7 %), dan tidak ada responden yang mempunyai motivasi kurang.

c. Hubungan antara kepuasan pasien antenatal care dengan motivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri

Tabel 6

Tabulasi Silang Hubungan antara kepuasan pasien antenatal care dengan motivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri

| | | motivasi bersalin | | Total | |
|-----------------|-----------------|-------------------|-------|--------|-------|
| | | cukup | baik | | |
| kepuasan pasien | cukup puas | Count | 1 | 10 | 11 |
| | antennatal care | % of Total | 1,7% | 16,9% | 18,6% |
| sangat puas | Count | 3 | 45 | 48 | |
| | % of Total | 5,1% | 76,3% | 81,4% | |
| Total | Count | 4 | 55 | 59 | |
| | % of Total | 6,8% | 93,2% | 100,0% | |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 1 (1,7 %) responden mempunyai kepuasan cukup dan motivasi cukup , 10 (16,9%) responden memiliki kepuasan cukup dan motivasi baik, sedangkan 3 (5,1%) responden mempunyai kepuasan sangat puas dan motivasi cukup, 45 (76,3%) responden yang memiliki kepuasan sangat puas dan motivasi baik.

Tabel 7

Hasil Uji Statistik dengan menggunakan SPSS berdasarkan rumus *Spearman Rho* mengenai Hubungan antara kepuasan pasien *antenatal care* dengan motivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri

| Hasil Uji Data | Variabel | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| | Kepuasan pasien <i>antenatal care</i> | Motivasi Pasien untuk bersalin |
| Kepuasan pasien <i>Antenatal care</i> | 1.000 | ,259 |
| <i>Correlation Coefficient</i> | - | 0,022 |
| <i>Sig. (2 – tailed)</i> | 60 | 60 |
| N | | |
| Motivasi untuk bersalin: | ,295 | 1.000 |
| <i>Correlation Coefficient</i> | 0,022 | - |
| <i>Sig. (2 – tailed)</i> | 60 | 60 |
| N | | |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setelah dilakukan uji statistik *Spearman'S Rho* dengan SPSS yang didasarkan pada taraf kemaknaannya yang ditetapkan $\alpha \leq 0,05$ didapatkan $p = 0,022$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara kepuasan pasien *antenatal care* dengan motivasi untuk bersalin Rumah Sakit Baptis Kediri.

Pembahasan

1. Kepuasan Pasien *antenatal care* dalam Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan sangat puas. Menurut peneliti kepuasan responden dalam menggunakan pelayanan *antenatal care* dapat dilihat dari beberapa hal yang pertama yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan yang dapat dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan, kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat, sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu

bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan. Misalnya saat pasien datang di Rumah Sakit, petugas segera menangani keluhan pasien, karena dengan begitu pasien akan merasa sangat diperhatikan oleh petugas kesehatan.

Faktor yang kedua yaitu kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, dapat dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter atau layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, misalnya pasien merasa puas dengan keandalan dokter dan bidan atau perawat yang memeriksa kehamilan pasien. Dengan begitu pasien akan mempercayakan kesehatan janin pada dokter atau bidan yang memeriksa. Yang ketiga yaitu kepuasan terhadap pasien menyatakan puas dengan kebersihan lingkungan, puas dengan fasilitas toilet, ruang tunggu dan kantin di Rumah Sakit Baptis Kediri. proses layanan kesehatan, yang dapat dinyatakan dengan tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis, sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter atau rencana pengobatan. Misalnya pasien menyatakan memahami dan mengerti tentang diagnosa yang di berikan oleh dokter yang memeriksa kehamilan pasien.

Faktor yang keempat yaitu kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan yang dapat dinyatakan dalam sikap pasien terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, misalnya pasien menyatakan puas dengan kebersihan lingkungan, puas dengan fasilitas toilet, ruang tunggu dan kantin di Rumah Sakit Baptis Kediri. Dengan lingkungan yang bersih akan membuat pasien merasa nyaman saat menunggu panggilan untuk periksa dokter. Sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan. Menurut peneliti bahwa sistem layanan kesehatan yang cepat dan tepat kepada pasien *antenatal care* akan mempengaruhi pasien untuk datang lagi menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Melihat dari keempat indikator yang sudah peneliti buat sudah dibuktikan dengan teori yang diungkapkan oleh Pohan, 2006 dimana hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung

perubahan sistem layanan kesehatan, perangkat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien itu harus handal dan dapat dipercaya. Dengan menggunakan indikator kepuasan terhadap akses layanan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

2. Motivasi pasien untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik Rumah Sakit Baptis Kediri berdasarkan indikator dari 60 responden menunjukkan motivasi baik dalam menggunakan layanan kesehatan. Dapat dilihat dari pasien yang mengatakan bahwa kepuasan saat pemeriksaan kehamilan di Rumah Sakit Baptis Kediri membuat pasien termotivasi untuk melahirkan di Rumah Sakit Baptis Kediri, pernyataan pasien yang mengatakan bahwa jika mempunyai rencana untuk melahirkan, pasien tetap termotivasi untuk melahirkan di Rumah Sakit Baptis Kediri, kelengkapan fasilitas penunjang seperti kamar mandi, ruang tunggu, kebersihan atau kenyamanan dan ditambah dengan pelayanan yang cepat membuat motivasi pasien semakin baik. Dari data karakteristik responden sesuai umur kehamilan didapatkan bahwa sebagian besar responden dengan umur kehamilan 7 – 9 bulan yaitu sebanyak 31 responden (51,7%). Menurut Bibilung, 2007 saat dalam trimester kedua ibu sudah merasa tenang karena telah terbiasa dengan keadaannya, dalam tahap ini ibu hamil sudah dapat melakukan aktifitas. Trimester tiga stress ibu akan meningkat kembali, hal ini dapat terjadi karena kondisi kehamilan ibu yang semakin membesar dan semakin bertambah dekatnya waktu persalinan, perasaan cemas muncul bisa dikarenakan ibu memikirkan proses melahirkan, kondisi bayi, serta tempat yang cocok untuk melahirkan. Oleh karena itu peneliti memilih responden yang diteliti adalah dengan umur kehamilan trimester kedua dan trimester ketiga. Menurut peneliti selain kepuasan dalam pelayanan kehamilan di Rumah Sakit Baptis Kediri juga karena umur kehamilan yang sudah mendekati kelahiran yang membuat mayoritas responden termotivasi baik untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri

Dari beberapa indikator yang sudah di buat oleh peneliti sesuai dengan yang diungkapkan oleh Syamsudin, 2007 yang menggunakan indikator Durasi kegiatan (berapa lama kemampuan penggunaan waktunya untuk melakukan kegiatan), frekuensi kegiatan (berapa sering kegiatan dilakukan dalam periode waktu tertentu), presistensinya (ketetapan dan ketekatanannya) pada tujuan, ketabahan, Keuletan dan kemampuannya dalam menghadapi rintangan dan kesulitan untuk mencapai tujuan, devosi (pengabdian dan pengorbanan uang, tenaga, pikiran) untuk mencapai tujuan, tingkat aspirasinya (maksud, rencana, cita-cita, sasaran), arah sikapnya terhadap sasaran kegiatan (suka atau tidak suka).

3. Hubungan antara Kepuasan pasien antenatal care dengan Motivasi untuk Bersalin Rumah Sakit Baptis Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien *Antenatal Care* dengan motivasi bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri. Hal ini dapat di buktikan dari seorang pasien yang mengatakan bahwa jika dia merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan maka dia akan mematuhi nasihat dokter, setia, dan akan selalu menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit termasuk saat menyiapkan proses kelahiran bayinya. Tetapi sebaliknya jika dia tidak merasa puas maka akan cenderung tidak mematuhi nasihat dokter bahkan akan berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain.

Menurut peneliti jelas bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan *Antenatal Care* dengan motivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri, jika pasien merasa puas dengan layanan kesehatan terutama kehamilan maka pasien akan termotivasi untuk bersalin di Rumah Sakit Baptis Kediri sebaliknya jika pasien tidak merasa puas maka akan tidak patuh dengan nasihat dokter bahkan akan berpindah ke fasilitas layanan kesehatan yang lain. Selain itu ada juga faktor lain yang membuat pasien tidak termotivasi kembali yaitu karena jarak rumah dengan rumah sakit, pekerjaan yang berpindah-pindah.

