

SIKAP BIDAN DENGAN KEPUASAN IBU DALAM PELAYANAN ANTENATAL CARE

MIDWIFE'S ATTITUDE WITH SATISFACTION OF MATERNAL IN ANTENATAL CARE

Fahma Aulia Makmur¹, Wiwin Hindriyawati¹, Diah Yuliantina²

¹Akademi Kebidanan Yogyakarta

²RSUD Panembahan Senopati

Jl. Parangtritis Km 6 Sewon Yogyakarta. Telp./Fax. 0274-371345

Email: winwin.f815@gmail.com

ABSTRACT

Background The persistently high Maternal Mortality Rate (MMR) is 461 per 100,000 live births tend to be difficult to achieve the MDGs. Regularly monitoring actual pregnancy can guarantee access to a simple and inexpensive treatment that can prevent maternal death in Indonesia (the world average of 13%). Patient's satisfaction should be maintained if all health institutions if it is to continue to exist in health care. Comfortable service with a good attitude and positive of health care can help the patient to get well. The results showed the majority of pregnant women do prenatal care in qualified health personnel.

Research Knowing the attitude of a midwife relationship with maternal satisfaction in antenatal care services on BPS Hajaroh Srigading Bantul 2015.

Research Methods This research is a descriptive correlation study. This study was conducted in BPS Hajaroh Srigading Bantul. The number of respondents 28 pregnant women, and using the analysis of Kendall's Tau.

Research Result The attitude of midwife in BPS Hajaroh considered sufficient except good value with 19 respondents (67,9%), very good value with 9 respondents (32,1%) and pregnant women in antenatal care services except satisfied value with 24 respondents (85,7%), very satisfied value with 4 respondents (14,3%) and all of them were satisfied with the value of 0.593 with sig (*P*value) of 0.002.

Conclusion There is a relationship of midwives attitude with satisfaction of pregnant maternal in antenatal care services on BPS Hajaroh Srigading Bantul 2015.

Keywords Attitude, Satisfaction, Antenatal Care

INTISARI

Latar belakang Masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) yaitu 461 per 100.000 kelahiran hidup cenderung sulit untuk mencapai target MDGs. Pemantauan kehamilan secara teratur sebenarnya dapat menjamin akses terhadap perawatan yang sederhana dan murah yang dapat mencegah kematian ibu di Indonesia (rata-rata dunia 13%). Kepuasan pasien harus terjaga bila semua instansi kesehatan jika ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang nyaman dengan sikap yang baik dan positif dari pelayan kesehatan dapat membantu pasien agar lekas sembuh. Dari hasil penelitian menunjukkan sebagian besar ibu hamil melakukan perawatan kehamilan di tenaga kesehatan yang bermutu.

Penelitian Mengetahui hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015.

Metode Penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi. Teknik Total sampling. Penelitian ini dilaksanakan di BPS Hajaroh Srigading Bantul, jumlah responden 28 ibu hamil, dan menggunakan analisis *Kendall's Tau*.

Hasil Penelitian Sikap bidan di BPS Hajaroh sebagian besar menilai cukup yaitu 19 responden (67,9%) dan lainnya menilai baik yaitu 9 responden (32,1%). dan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* sebagian besar responden merasa puas yaitu 24 responden (85,7%) dan lainnya merasa sangat puas yaitu 4 responden (14,3%) dengan nilai τ sebesar 0,593 dengan sig (*P*_{value}) sebesar 0,002.

Simpulan Ada hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015.

Kata Kunci Sikap, Kepuasan, *Antenatal Care*

PENDAHULUAN

Pelayanan perawatan kehamilan merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilannya sesuai dengan standar pelayanan *antenatal care* yang sudah ditetapkan. Pelayanan *antenatal* merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan *antenatal* yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan¹. Angka Kematian Ibu (AKI) adalah salah satu dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia. Data menunjukkan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) yaitu 461 per 100.000 kelahiran hidup². Penyebab kematian ibu yaitu perdarahan (*antenatal, natal, maupun post natal*), preeklamsia, eklamsia, partus lama, komplikasi aborsi dan infeksi. Pemantauan kehamilan secara teratur sebenarnya dapat menjamin akses terhadap perawatan yang sederhana dan murah yang dapat mencegah kematian ibu di Indonesia (rata-rata dunia 13%).

Sebelum memutuskan tempat pelayanan, pasien memiliki harapan tentang kualitas layanan yang akan diberikan. Pelayanan yang nyaman dengan sikap yang baik dan positif dari pelayan kesehatan dapat membantu pasien memperjelas, mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat membantu pasien agar lekas sembuh. Setelah menerima layanan tersebut, pelanggan membandingkan kualitas layanan yang diharapkan dengan apa yang benar-benar diterima atau dirasakan (Lovelock & Wright dalam³).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan bulan Januari 2015 di BPS Hajaroh Srigading Bantul diperoleh data jumlah ibu hamil yang berkunjung ke BPS Hajaroh se-

banyak 178 orang (bulan Oktober-Desember) sedangkan pada 6 BPS lainnya di Desa Srigading rata-rata jumlah kunjungan ibu hamil 53-84 orang (bulan Oktober-Desember). Sumber daya manusia dimasing-masing BPS ada 2-3 bidan dan di BPS Hajaroh hanya terdapat 2 bidan, sedangkan fasilitas dan sarana prasarana setiap BPS kurang lebih sama, lokasi keenam BPS juga tidak sulit untuk dijangkau.

Kemudian dari hasil wawancara terhadap 7 orang ibu hamil yang berkunjung ke BPS Hajaroh menyatakan puas atas sikap bidan yang ramah dan bersahabat serta pelayanan bidan yang sesuai dengan harapan ibu hamil. Jadi ibu lebih termotivasi untuk memeriksakan kehamilannya dibandingkan memeriksakan kehamilannya di bidan desa lainnya yang terdapat di Desa Srigading. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi *deskriptif* yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara dua gejala atau lebih. Koefisien *korelasi* dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel atau untuk menyatakan besar-kecilnya hubungan antara kedua variabel. Pendekatan waktu yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional*. *Cross-sectional* adalah suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada waktu yang sama.

Penelitian dilakukan di BPS Hajaroh Srigading Sanden Bantul. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama bulan Maret 2015. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel 28 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis *bivariate* ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 17 for windows* untuk uji statistik menggunakan *Kendall-tau*. Uji *Kendall-tau* dapat dipakai untuk mengetahui hubungan kategorik (berskala ordinal dan ordinal)^{4,5}.

Penelitian ini mengalami beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu peneliti hanya meneliti satu indikator penilaian kepuasan sehingga analisis penilaian kepuasan kurang mendalam, responden pada penelitian ini sedikit sehingga pencapaian penilaian sikap bidan kepuasan ibu hamil belum maksimal, dan kejujuran setiap individu tidak dapat diketahui sehingga kemungkinan responden tidak mengisi secara jujur.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
< 20 tahun	1	3,6
20-30 tahun	13	46,4
31-40 tahun	13	46,4
> 40 tahun	1	3,6
Jumlah	28	100

Sumber: Data primer tahun 2015

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa umur responden kurang dari 20 tahun dan lebih dari 40 tahun masing-masing hanya 1 orang (3,6%) sedangkan responden yang berumur 20-30 tahun masing-masing 13

orang (46,4%). Dengan demikian sebagian besar responden berumur 20-30 tahun dan 31- 40 tahun.

2. Analisis Univariat

- a. Sikap Bidan dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sikap Bidan dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015.

Sikap Bidan	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	9	32,1
Cukup	19	67,9
Kurang	0	0
Jumlah	28	100

Sumber: Data primer diolah(2015)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa sikap bidan dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul 2015 sebagian besar menilai cukup yaitu 19 responden (67,9%) dan lainnya menilai baik yaitu 9 responden (32,1%).

- b. Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul 2015

Kepuasan Ibu Hamil	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Puas	4	14,3
Puas	24	85,7
Tidak Puas	0	0
Jumlah	28	100

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa kepuasan ibu dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh tahun 2015 sebagian besar responden merasa puas

yaitu 24 responden (85,7%) dan lainnya merasa sangat puas yaitu 4 responden (14,3).

3. **Analisis Bivariat** (Hubungan Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015)

Distribusi frekuensi berdasarkan hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015 dapat dilihat di Tabel 4.

Hasil penelitian yang dilakukan di BPS Hajaroh Srigading Bantul, dari total 28 responden diperoleh bahwa sikap bidan sebagian besar responden menilai cukup yaitu 19 responden (67,9%) dan lainnya menilai baik yaitu 9 responden (32,1%). Hal ini sesuai dengan hasil studi pendahuluan bahwa pengetahuan bidan untuk melakukan pelayanan *antenatal care* kepada ibu hamil di BPS Hajaroh cukup baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus mempunyai pengetahuan yang memadai. Pengetahuan bidan yang baik dalam melayani ibu hamil yang akan menunjang kelancaran pemeriksaan *antenatal care*.

Tabel 4. Distribusi Tabel Silang Frekuensi Berdasarkan Hubungan Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015

No	Sikap Bidan	Kepuasan Ibu Hamil						Total		χ^2	Pvalue
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		f	%		
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Baik	4	14,3	5	17,9	0	0	9	32,1	0,593	0,02
2	Cukup	0	0	19	67,9	0	0	19	67,9		
3	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Jumlah								28	100		

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari total jumlah 28 responden diperoleh hasil bahwa 9 responden (32,1%) merasa sikap bidan baik dengan 4 responden (14,3%) merasa sangat puas dan 5 responden (17,9%) merasa puas, sedangkan 19 responden (67,9%) merasa sikap bidan cukup dan merasa puas. Terdapat hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015.

PEMBAHASAN

1. Sikap Bidan dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015

Sikap bidan dari aspek kognitif cukup baik sehingga bidan harus selalu meningkatkan atau memperbaharui pengetahuan dalam pelayanan *antenatal care*. Hal ini mendukung penelitian dari Mendrofa (2010) bahwa semakin baik pengetahuan yang dimiliki oleh bidan akan semakin baik pula pelayanan bidan diikuti dengan penilaian pasien terhadap sikap bidan⁶.

Sikap bidan di BPS Hajaroh Srigading Bantul juga dilihat dari aspek afektif. Aspek ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan pemeriksaan atau perawatan pada ibu hamil. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap bidan pada saat memberikan perawatan atau

pemeriksaan pada ibu hamil sudah sesuai dengan pemahaman atau stimulus yang ibu hamil terima. Setelah seseorang mempunyai pemahaman atau pengetahuan terhadap stimulus atau kondisi eksternalnya, maka selanjutnya akan mengelolanya lagi dengan melibatkan emosionalnya^{7,8}. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh⁶ bahwa semakin baik sikap saat perawatan atau pelayanan yang dilakukan oleh bidan akan semakin baik pula penilaian kualitas pelayanan bidan⁶.

Aspek konatif dari sikap bidan merupakan aspek yang penting karena aspek ini hasil dari aspek kognitif dan aspek afektif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ibu hamil paham dan percaya bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Kecenderungan berperilaku secara konsisten selaras dengan kepercayaan dan perasaan akan membentuk sikap individual. Hal itu logis untuk mengharapkan bahwa sikap seseorang akan dicerminkannya dalam bentuk tendensi perilaku terhadap objek⁷. Hal ini juga mendukung penelitian Mendrofa (2010) semakin baik sikap bidan dalam melayani dan memberikan pelayanan semakin baik pula penilaian pasien pada bidan dan berbanding lurus dengan perilaku pasien untuk datang kembali⁶.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap yang dinilai sudah cukup baik. Hal itu menunjukkan bahwa sikap bidan dalam pelayanan *antenatal care* harus diperhatikan. Sehingga pasien yang berkunjung lebih nyaman dan percaya akan kualitas bidan dan pelayanannya⁹.

2. Kepuasan Ibu dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015

Hasil penelitian kepuasan dapat diketahui bahwa kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015 sebagian besar responden merasa puas yaitu 24 responden (85,7%) dan lainnya merasa sangat puas yaitu 4 responden (14,3%). Hal ini menunjukkan bahwa ibu hamil sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan dari berbagai indikator baik dari penampilan fisik, biaya, keandalan dan keterampilan, pemahaman pengguna jasa, ketanggapan, jaminan keamanan, dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bidan sudah dapat memberikan kenyamanan dengan penampilan dan kerapian bidan serta tempat pelayanan kesehatannya. Penampilan fisik adalah aspek paling mudah dilihat dan dibandingkan oleh ibu hamil.

Kenyamanan dalam pelayanan kesehatan dapat ditunjukkan dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Serta kenyamanan tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi terpenting lagi menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan¹⁰. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulasty Ayu (2010) semakin baik penampilan kesehatan yang diberikan maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien. Institusi pemberi pelayanan kesehatan harus memperhatikan ketersediaan fasilitas yang ada ditempatnya, karena hal ini dapat mempengaruhi sikap dan perilaku pasien.

Hal ini juga menunjukkan bahwa biaya yang harus dikeluarkan oleh ibu hamil untuk membayar jasa pemeriksaan kehamilan tidak memberatkan. Berarti biaya tersebut sudah sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh bidan. Tingginya biaya pelayanan dapat di-

anggap sebagai sumber *moral hazard* pasien dan keluarganya, “yang penting sembuh” sehingga menyebabkan mereka menerima apa saja jenis perawatan dan teknologi yang ditawarkan petugas kesehatan¹⁰. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sulasty Ayu (2010) bahwa biaya juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin berkualitas pelayanan yang diterima semakin mahal pula biaya yang harus dikeluarkan namun hal itu tidak akan memberatkan pasien jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sikap bidan yang kooperatif peka, nyaman dan menyenangkan dalam melakukan antenatal care (ANC) pada ibu hamil akan menjadikan sinergi/hubungan positif pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan khususnya ANC. Selain sikap bidan mempunyai kinerja yang bagus dalam mendampingi wanita khususnya ibu hamil. Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan akan sangat mempengaruhi puas atau tidaknya pasien dalam hal ini ibu hamil¹⁰. Hal ini sesuai dengan penelitian Sulasty Ayu (2010) semakin baik keandalan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pasien¹¹.

Berarti sebagian besar ibu hamil memahami pemeriksaan apa saja yang harus dilakukan oleh bidan, dengan kata lain bidan telah memberitahu prosedur dan tujuan pemeriksaan yang akan dilakukan pada ibu hamil. Mengingat memberikan pemahaman tentang jasa pelayanan juga terkait dengan standar pelayanan. Kurangnya kompetensi teknis dapat bervariasi dari penyimpangan kecil dari prosedur sampai kesalahan yang

besar yang menurunkan efektifitas dan membahayakan pasien^{12,13}. Ketanggapan merupakan kemauan para petugas kesehatan untuk membantu para ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan ibu hamil, ibu hamil mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya¹⁰. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sulasty Ayu (2010) semakin cepat pasien mendapatkan pelayanan semakin baik pula penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada kaitannya dengan pemahaman penggunaan jasa yang harus sesuai dengan standar pelayanan¹¹. Rasa aman yang diberikan pada ibu hamil tidak hanya rasa aman secara fisik saat pemeriksaan namun rasa aman yang dibutuhkan oleh ibu hamil juga adalah bagaimana bidan itu merahasiakan segala keluhan ibu hamil yang bersifat pribadi, sehingga ibu hamil bisa dengan leluasa mengungkapkan keluhannya kepada bidan¹³. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan timbal balik antara kepercayaan dengan kepuasan pasien.

Hasil lain menunjukkan bahwa bidan sudah peduli terhadap apa yang dirasakan oleh pasien, sehingga interaksi bidan dan pasien akan terjalin dengan baik. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2015) bahwa komunikasi yang efektif berhubungan secara signifikan dengan keeratan hubungan pemberi layanan dan pasien. Komunikasi berpengaruh pada persepsi terhadap kualitas teknik/jasa yang diterima. Hal ini menjelaskan bahwa betapa pentingnya informasi yang diterima oleh pasien dan dikomu-

nikasikan secara efektif oleh bidan sebagai pemberi layanan.

3. Hubungan Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu dalam Pelayanan *Antenatal Care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul Tahun 2015

Hasil penelitian yang dilakukan di BPS Hajaroh Srigading Bantul dari jumlah total 28 responden diperoleh hasil bahwa 9 responden (32,1%) merasa sikap bidan baik dengan 4 responden (14,3%) merasa sangat puas dan 5 responden (17,9%) merasa puas, sedangkan 19 responden (67,9%) merasa sikap bidan cukup dan merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap bidan dalam memberikan pelayanan *antenatal care* sangat mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulasty Ayu (2010) menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara sikap bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* dengan hasil analisis Kendall's Tau P_{value} : 0,031.

Sikap bidan yang baik tidak hanya mempunyai nilai positif untuk membentuk *image* bidan itu sendiri namun juga mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dalam hal ini ibu hamil. Hal ini bisa dibuktikan dengan banyaknya ibu hamil yang tidak memeriksakan kehamilannya pada bidan terdekat dengan alasan bidan kurang ramah, mereka lebih memilih untuk melakukan perawatan kehamilan pada bidan yang sedikit jauh dari rumahnya namun dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rasyid Raffi Al (2011) bahwa keterkaitan antara tingkat pengetahuan dan geografi dengan pelayanan *antenatal care*,

dimana sekitar 67% ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di tenaga kesehatan yang dipilihnya dengan alasan tenaga kesehatan dan pelayanan baik dan sekitar 33% ibu hamil melakukan *antenatal care* di tenaga kesehatan yang dipilihnya dengan alasan lebih dekat dan alasan ekonomi.

Artinya sebagian ibu hamil yang akan melakukan perawatan kehamilan akan lebih memilih tenaga kesehatan yang sesuai dengan harapannya dari pada ke tenaga kesehatan yang lebih dekat namun sikap tenaga kesehatan dan pelayanannya kurang baik. Hal ini menunjukkan pasien atau ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan akan mempertimbangkan antara pelayanan yang akan diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya¹⁶⁾, dengan kata lain pasien dalam hal ini ibu hamil akan mempertimbangkan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Pada saat penelitian sikap bidan yang terlihat adalah sangat ramah, menyambut pasien dalam hal ini ibu hamil dengan senyum, seperti tidak ada sekat antara bidan sebagai tenaga kesehatan dan ibu sebagai pasiennya, mereka bisa berkomunikasi seperti dengan sahabat mereka sendiri. Bidan sangat bisa mengikuti karakter pasien yang berbeda-beda sehingga tanggapan bidan pada setiap pasiennya sesuai dengan apa yang diinginkan ibu hamil. Seorang bidan tidak harus memiliki tempat praktek atau klinik yang megah dan luas, namun sikap dan perlakuan yang baik akan lebih memberi kepuasan kepada pasien terutama ibu hamil.

SIMPULAN

Sikap bidan dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Srigading Bantul tahun 2015 se-

bagian besar menilai cukup yaitu 19 responden (67,9%) dan lainnya menilai baik yaitu 9 responden (32,1%). Kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul tahun 2015 sebagian besar responden merasa puas yaitu 24 responden (85,7%) dan lainnya merasa sangat puas yaitu 4 responden (14,3). Terdapat hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu dalam pelayanan *antenatal care* di BPS Hajaroh Srigading Bantul dengan nilai analisis Korelasi *Kendall's Tau* didapatkan nilai τ sebesar 0,593 dengan sig (P_{value}) sebesar 0,002. Karena nilai P_{value} ($0,002$) $<$ $0,05$ maka H_0 ditolak.

SARAN

1. Bagi Peneliti

Diharapkan bagi peneliti dapat meningkatkan wawasan dan ketrampilan *Asuhan Kebidanan* dalam pelayanan kebidanan (*Antenatal Care*) tentang sikap bidan dan kepuasan ibu hamil sehingga dapat melakukan/menerapkan hasil penelitian dalam pelayanan kebidanan yang bermutu saat praktik atau bekerja.

2. Bagi Tenaga Kesehatan BPS Hajaroh Srigading Bantul

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat sebagai dasar untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, masukan pada BPS Hajaroh dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dengan selalu bersikap baik dan bersahabat saat memberikan pelayanan kepada pasien.
- Petugas kesehatan dengan menerapkan sikap berhubungan dengan kepuasan, sehingga bidan baiknya lebih meningkatkan empati, keramah-

an dalam memberikan pelayanan kebidanan

3. Bagi pemberi pelayanan kesehatan lainnya

Sebaiknya tenaga kesehatan lebih memperhatikan pasien dengan selalu mengedepankan sikap dan meluangkan waktu untuk pasien sehingga saat pemberian pelayanan dapat membuat pasien nyaman, dan mampu mendengarkan keluhan-keluhan pasien, pasien merasa diperhatikan, sehingga kepuasan pelayanan dapat meningkat, disamping itu perlu tenaga kesehatan selalu meningkatkan ketrampilan dan ilmu sehingga dapat mengatasi keluhan pasien dengan lebih cepat sesuai dengan kebutuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI, 2010, *Panduan Pelayanan Antenatal*, Jakarta: Depkes RI.
- Kemenkes RI, 2010, *Wewenang Bidan*, Jakarta, www.kesehatanibu.depkes.go.id/archives/171
- Supriatiningsih, 2010. *Pebandingan Kepuasan Pasien Askeskin dan Askes Terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan SMF Obstetri dan Gynekologi RS Sardjito Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada
- Notoatmodjo. S, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Riwidikdo, 2013, *Statistik untuk Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi Program R & SPSS*, Yogyakarta: Pustaka Rihana.
- Mendrofa. Delta, 2010, *Pengetahuandan dan Sikap Bidan Tentang Pelayanan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas*

- Medan Timur Tahun 2010, www.portalgaruda.org
7. Azwar. S, 2011, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya Edisi 2*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
 8. Wawan& Dewi, (2010), *Teori Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Nuha Medika.
 9. Fais. Siti. S, 2009, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
 10. Juliana. E, 2008, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta: EGC.
 11. Sulasty Ayu, 2010, *Analisis Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu dalam Perawatan Kehamilan di Puskesmas Kanjuruhan Kapanjen Kabupaten Malang*, Malang: www.portalgaruda.org
 12. Wiyono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
 13. Pohan Imbolo, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: ECG.
 14. Purnama. W. J. 2015. *Analisis Pelaksanaan Program Antenatal Care Di Puskesmas Ciputat Timur*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta <http://www.repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream>.
 15. Rasyid Raffi Al, 2011, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pengguna Jaminan Terhadap Antenatal Care di Puskesmas Aceh Barat Tahun 2011*, Aceh : www.portalgaruda.org.
 16. Griffin. Jill, 2005, *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*, Jakarta: Erlangga.

