

Efek Kualitas Antenatalcare terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Immawanti*¹, Munadiah Wahyuddin², Junaedi Yunding³

^{1, 2} STIKes Marendeng Majene

³ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat

E-mail: immawanti.ch@gmail.com



©2020 J-HEST FDI DPD Sulawesi Barat

Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY-NC-4.0

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

ABSTRACT

Patient satisfaction is often seen as an important component in a service. Quality service can increase public trust and satisfaction with service providers. Antenatal Care (ANC) is a service provided to pregnant women who are assessed by indicators of K1 and K4 coverage. At Totoli Puskesmas there was a decrease in K1 and K4 coverage and ANC services that were not maximal. This study identified the effects of ANC quality on maternal satisfaction. This type of research is observational analytic, a sample of 74 people with a purposive sampling technique and data analysis using the chi-square test with $p < 0.05$. The results showed that there was no relationship between the dimension of reliability (0.395) and the dimension of empathy (0.162) on the satisfaction of pregnant women. While the dimensions of responsiveness (0.046), assurance (0.041) and direct evidence (0.002) have a significant relationship to the satisfaction of pregnant women. The conclusion of this study is that service quality is closely related to community satisfaction so that there is a re-visit at the service place. Efforts that can be made are the officers following training in customer service and mastery of good and prime communication.

Keywords: Antenatalcare, Satisfaction, Quality of Service, Pregnant Women

ABSTRAK

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam suatu pelayanan. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemberi pelayanan. Pelayanan Antenatal Care (ANC) merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil yang dinilai dengan indikator cakupan K1 dan K4. Di Puskesmas Totoli terjadi penurunan cakupan K1 dan K4 serta pelayanan ANC yang belum maksimal. Penelitian ini mengidentifikasi efek kualitas ANC dengan kepuasan ibu hamil. Jenis penelitian ini adalah analitik observasional, sampel sebanyak 74 orang dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dan analisis data menggunakan uji chi-square dengan $p < 0.05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi keandalan (0.395) dan dimensi empati (0.162) terhadap kepuasan ibu hamil. Sedangkan dimensi ketanggapan (0.046), jaminan (0.041) dan bukti langsung (0.002) terdapat hubungan yang signifikan terhadap kepuasan ibu hamil. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat sehingga terjadi kunjungan ulang di tempat pelayanan tersebut. Upaya yang dapat dilakukan yaitu petugas mengikuti pelatihan customer servis dan penguasaan komunikasi yang baik dan prima.

Kata kunci: Antenatalcare, Kepuasan, Kualitas pelayanan, Ibu Hamil

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam pelayanan. Pelayanan yang berkualitas meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Perbaikan derajat kesehatan ibu menjadi prioritas utama pemerintah. Namun saat ini,

kesehatan ibu masih diwarnai tingginya angka kematian ibu.

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan indikator pembangunan kesehatan. AKI di Indonesia sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2012). AKI

di kabupaten Majene sebanyak 8 kasus tahun 2016 (Dinkes Kabupaten Majene, 2016).

Tingginya AKI secara tidak langsung disebabkan oleh frekuensi pemeriksaan antenatalcare yang tidak teratur. Pelayanan kesehatan ibu hamil dinilai dengan menggunakan indikator cakupan K1 (kunjungan awal) dan cakupan K4 (kunjungan akhir) yaitu pemberian pelayanan ANC sekurang-kurangnya 4 kali selama kehamilan. (Kemenkes RI, 2016).

Di Indonesia, K1 mencapai 100%, tetapi K4 mengalami penurunan 85,35% (target pemerintah yaitu 95,00% untuk K4) (Profil Kesehatan Indonesia, 2016). Di kabupaten Majene, Puskesmas Totoli menunjukkan penurunan yaitu K1 sebesar 95,7 % dan K4 sebesar 54,3%.

Berdasarkan survey awal pada pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Totoli, sebagian besar menyatakan kurang puas antara lain petugas kurang responsif, lama menunggu petugas, antrian lama dan komunikasi petugas kurang maksimal saat

melakukan pemeriksaan kehamilan. Hal tersebut menyebabkan ibu hamil melakukan pemeriksaan ditempat lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efek kualitas antenatalcare terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Totoli

METODE

Desain penelitian ini adalah analitik observasional. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di puskesmas Totoli sebanyak 74 sampel. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Instrumen penelitian yaitu kuesioner tentang kualitas antenatalcare dan kepuasan ibu hamil. Analisis data, meliputi *coding*, *editing*, *processing* dan *cleaning*. Prinsip etik yang diterapkan yaitu *autonomy*, *privacy*, *beneficence* dan *maleficence*, serta prinsip *justice*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel. 1
Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Paritas, Usia Kehamilan, Pemeriksaan Kehamilan di Puskesmas Totoli
Bulan Juni - Juli Tahun 2019 (N=75)

Karakteristik	F	Persentase (%)
Umur		
< 20 Tahun	10	13.3
20– 35 Tahun	61	81.3
> 35 Tahun	4	5.3
Pendidikan		
Tidak Tamat SD	23	30.7
SD	6	8.0
SMP-SMA	14	18.7
Diploma	18	24.0
Sarjana/Magister	14	18.7
Pekerjaan		
IRT	58	77.3
PNS	2	2.7
Wiraswasta	15	20.0
Paritas		
Primipara	20	26.7
Multipara	45	60.0
Grandemultipara	10	13.3
Usia Kehamilan		
Trimester 1	11	14.7
Trimester 2	33	44.0
Trimester 3	31	41.3
Pemeriksaan		
K1	23	30.7
K2	40	53.3

K3	10	13.3
K4	2	2.7

Tabel. 2
Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien
di Puskesmas Totoli, Bulan Juni – Juli Tahun 2019

Variabel	Kepuasan Pasien				Total (N=75)		P value
	Kurang		Baik		F	%	
	F	%	F	%			
Dimensi Keandalan							
Sedang	4	66.7	2	33.3	6	100	0.395
Baik	29	42.0	40	58.0	69	100	
Dimensi Ketanggapan							
Sedang	10	71.4	4	28.6	14	100	0.046
Baik	23	37.7	38	62.3	61	100	
Dimensi Jaminan							
Sedang	9	75.0	3	25.0	12	100	0.041
Baik	24	38.1	39	61.9	63	100	
Dimensi Empati							
Sedang	9	64.3	5	35.7	14	100	0.162
Baik	24	39.3	37	60.7	61	100	
Dimensi Bukti							
Langsung	13	81.3	3	18.8	16	100	0.002
Sedang	20	33	39	66.1	59	100	
Baik							

Pembahasan

Tabel 1 menunjukkan karakteristik usia responden mayoritas (81.3%) berusia 20-35 tahun yang tergolong usia produktif dan sebagian kecil (5.3%) berusia >35 tahun. Persentase pendidikan ibu sebanyak (30.7%) tidak tamat SD dan hanya (8.0%) pendidikan SD, perbedaan persentase pendidikan lanjut dan tinggi yaitu (18.7%) pendidikan SMP-SMA dan (24.0%) pendidikan diploma. Sebagian besar responden (77.3%) sebagai IRT dan (2.7%) PNS. Pada status paritas umumnya (60.0%) memiliki anak lebih dari satu dan (13.3%) dengan jumlah anak lebih dari lima. Persentase usia kehamilan responden tidak terlalu besar dimana (44.0%) usia kehamilan trimester 2, dan (41.3%) trimester 3, (14.7%) trimester 1. Pemeriksaan kehamilan mayoritas (53.3%) pemeriksaan kedua dan minoritas (2.7%) pemeriksaan keempat.

Tabel 2 menjelaskan hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pada dimensi keandalan kategori sedang (66.7%) dengan kepuasan kurang dan hanya (33.3%) kepuasan baik. Berbeda dengan keandalan kategori baik, (42.0%) memiliki kepuasan kurang dan (58.0%) kepuasan baik. Hasil uji statistic diperoleh p value = 0,395, sehingga

disimpulkan tidak ada hubungan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien.

Indikator penilaian dalam dimensi keandalan antara lain prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, dan penjelasan terhadap tindakan yang diberikan. Pasien akan memberikan penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan pernyataan dari salah satu responden di puskesmas Totoli bahwa petugas memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, petugas memberikan penjelasan tentang kebutuhan gizi selama kehamilan. Hal ini memberikan dampak baik terhadap kepuasan pasien ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas Totoli. Hal ini sesuai dengan penelitian bahwa pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan bila mereka melihat dari berbagai segi seperti petugas yang terlatih, waktu tunggu yang tidak lama, menjaga privasi pasien, petugas yang menyenangkan dan ruang tunggu yang aman dan nyaman (Safruddin, 2012).

Pada dimensi ketanggapan kategori sedang sebanyak (71.4%) kepuasan kurang dan (28.6%) kepuasan

baik. Sedangkan ketanggapan kategori baik, (37.7%) dengan kepuasan kurang dan (62.3%) kepuasan baik. Hasil uji statistic diperoleh $p\ value = 0,046$, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Variabel ketanggapan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dalam memahami kebutuhan pasien dan sikap petugas dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Komponen tersebut yaitu tidak lama menunggu, tanggap melayani pasien dan bersedia mendengar keluh kesah dari pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kompetensi teknis yang baik yaitu terkait dengan keterampilan, kemampuan atau kinerja pemberi layanan yang meliputi petugas mampu menjawab pertanyaan dari pasien, tanggap melayani pasien, dan memberikan penjelasan atas keluhan pasien, maka pasien akan merasa puas.

Begitupun sebaliknya bahwa dengan kompetensi teknis yang kurang maka pasien akan merasa semakin tidak puas. Hal ini sejalan dengan penelitian dengan Akib (2011), menyatakan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Jika kompetensi tersebut tidak dipenuhi dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien (Pohan, 2007)

Untuk dimensi jaminan kategori sedang dimana (75.0%) kepuasan kurang dan hanya (25.0%) kepuasan baik. Berbeda dimensi jaminan kategori baik, sebesar (38.1%) kepuasan kurang dan (61.9%) kepuasan baik. Hasil uji statistic diperoleh nilai $p\ value = 0,041$, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Dimensi jaminan merupakan kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Indikator pada dimensi jaminan antara lain keterampilan petugas, pelayanan yang sopan dan ramah, adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, dan petugas yang menjaga kenyamanan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fury (2013), menyatakan adanya hubungan antara tingkat kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil penelitian Wati (2012), bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Muninjaya (2011) menyatakan bahwa jaminan merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami kebutuhan pelanggannya.

Dimensi empati, dimana empati kategori sedang sebesar (64.3%) kepuasan kurang dan (35.7%) memiliki kepuasan baik. Untuk dimensi empati kategori baik, sebesar (39.3%) kepuasan kurang dan (60.7%) kepuasan baik. Hasil uji statistic antara peroleh $p\ value = 0,395$, maka disimpulkan tidak ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien.

Variabel dari dimensi empati terdiri dari petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sabar, dan perhatian khusus kepada pasien serta keramahan dalam berkomunikasi dan rasa kepedulian.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek empati dengan harapan agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan yang diikuti dengan sikap pasien memanfaatkan pelayanan. Hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya empati pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengaitkan semua informasi yang dimiliki. Informasi tersebut berupa pengalaman dan kondisi psikologi konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan.

Pelayanan di Puskesmas Totoli perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh aspek empati agar pasien puas dengan pelayanan dan minat kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan tersebut antara lain meningkatkan keramahan petugas registrasi, memberikan salam atau sapaan sebelum melakukan pemeriksaan, melayani pasien dengan penuh perhatian, meningkatkan keramahan serta meningkatkan komunikasi yang efektif.

Pada dimensi bukti langsung, untuk bukti langsung kategori sedang, (81.3%) kepuasan kurang dan

(18.8%) kepuasan baik. Sedangkan bukti langsung kategori baik, (33.9%) kepuasan kurang dan (66.1) kepuasan baik. Hasil uji statistic diperoleh nilai p value = 0,002, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien.

Peningkatan bukti langsung pelayanan poli kesehatan ibu dan anak dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hamidiyah (2013) dimana terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka Bakri Husada Kota Tangerang Selatan. Sejalan dengan penelitian Niken (2008), menyatakan bahwa rata-rata kepuasan responden bisa dirasakan dengan adanya jangkauan pelayanan kesehatan yang sudah memadai ditinjau dari ketersediaanya tempat parkir, tersedianya tempat sampah dan kebersihan kamar mandi pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut meliputi, penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi yang efektif.

SIMPULAN DAN SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan antenatal perlu dilakukan perbaikan pelayanan oleh petugas secara bersama sama yang terkait dengan keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung sehingga memberikan kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan, dimana kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kunjungan ulang pelanggan, serta membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

REFERENSI

- Akib, A. T., 2011, *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi, Universitas Hasanudin Makassar.
- Departemen Kesehatan RI, 2007, *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta : Departemen Kesehatan

- Dinkes Kabupaten Majene. (2017). *Profil Kesehatan Kabupaten Majene Tahun 2016*.
Majene: Dinas Kesehatan Kabupaten Majene.
- Fury Maharani, Arlina, 2013, *Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sukoharjo*. Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hamidiyah, Azizatul, 2013, *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Muninjaya, A. A. Gde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Niken Prastiwi, Ellya, Dian Ayubi, 2008, *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*, *Makara, Kesehatan*, Vol 12, No 1, Juni 2008, hlm.43-45.
- Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran ECG; 2007
- Safrudin, Ngisom dkk, 2012, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap*, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Volume 8, No 2, Juni 2012, hal 2.
- Trimurthy, Iga, 2008, *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang
- Wati, Hardinna Sosila, 2012 *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar tahun 2012*. Skripsi, Universitas Hasanudin Makassar.