

PENILAIAN, HARAPAN, DAN KEPENTINGAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATALDI WILAYAH KERJA PUSKESMAS ROBATAL

(Assessment, Expectations, And Importance Of Pregnant Women To Antenatal Care In Robatal's Health Center)

Iraida Irviana, Setya Haksama

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga Surabaya

Email: iraidairviana@gmail.com

ABSTRAK

Cakupan K4 di Puskesmas Robatal Kabupaten Sampang Tahun 2013 sebesar 58,35%. Hal itu masih belum sesuai dengan standar yang ditetapkan Kementerian Kesehatan yaitu sebesar 93%. Sehingga perlu adanya upaya untuk meningkatkan angka cakupan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penilaian, harapan dan kepentingan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Robatal sehingga diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak puskesmas untuk melakukan perbaikan. Dalam penelitian ini digunakan sampel 43 ibu hamil yang dipilih dengan metode *simple random sampling*. Berdasarkan hasil penilaian konsumen, hampir semua konsumen merasa puas pada pelayanan yang diberikan. Item kepedulian petugas pelayanan terhadap ibu hamil mendapat penilaian sangat puas dari responden dengan skor 3,7. Dari segi harapan konsumen, hampir semua konsumen berharap pada pelayanan yang diberikan puskesmas. Item ketersediaan fasilitas dan kemudahan pelayanan untuk ditemui menjadi salah satu item yang mendapat pengharapan tertinggi dari responden dengan skor 3,4. Dan dari segi kepentingan konsumen, hampir semua item dianggap penting oleh responden. tetapi item kemudahan pelayanan untuk ditemui merupakan item menempati posisi terpenting bagi responden dengan skor sebesar 3,4. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan adanya upaya tindak lanjut pihak puskesmas dalam menanggapi penilaian, harapan, dan kepentingan responden, seperti melengkapi fasilitas yang tersedia untuk memenuhi harapan dan mengembangkan pusat kesehatan lain sehingga pasien dapat mendapat pelayanan antenatal dimanapun mereka tinggal.

Kata kunci: Ibu hamil, Penilaian, Harapan, Kepentingan.

ABSTRACT

The fourth antenatal visit (K4) of Robatal's health center in 2013 amounted to 58.35%. It's not in accordance with the standards established by the Ministry of Health is 93%, it's need efforts to increase the number of such coverage. This study was conducted to determine the assessment, expectations and importance of pregnant women to antenatal care at the Robatal's health center. This study used sample of 43 pregnant women were selected by simple random sampling method. Based on the results of the assessment of customer, almost all respondent satisfied of the service, but item attendant care services to pregnant women get score 3,7 and received the highest assessment results. Then based on the result of expectation, item availability of facilities and a convenience for the service encounter get score 3,4 and be the highest expectations. And then, based on the result of importance to antenatal care, the highest importance rate is a convenience for the service encountered and get score 3,4. Based on these result, it is hoped robatal's health center can give response and follow up for the result of assessment, expectations, and importance of the respondent. Like complete the facilities to answer their expectation and improve another health center to make costumer get easily antenatal care, wherever they live.

Keyword : pregnancy, assessment, expectation, importance.

PENDAHULUAN

Salah satu misi kesehatan Kabupaten Sampang tahun 2013-2018 adalah meningkatkan pelayanan dasar yang berkualitas dan terjangkau. Pelayanan antenatal yang ditujukan bagi ibu hamil

merupakan salah satu pelayanan dasar yang penting dalam masyarakat sehingga perlu dijaga dan ditingkatkan mutunya. Dalam pelaksanaannya, ada dua indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan antenatal yaitu angka K-1 (kunjungan pertama) yang menggambarkan luas cakupan

pelayanan dan angka K-4 (Kunjungan keempat) yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan antenatal di sebuah daerah (Profil Kesehatan Sampang, 2013)

Menurut Pedoman Pelayanan antenatal (2010), Pelayanan antenatal merupakan sebuah pelayanan kesehatan yang ditujukan bagi ibu hamil selama masa kehamilan dan pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan. Pelayanan antenatal yang diberikan kepada ibu hamil meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan intervensi sesuai indikasi, dan pemberian konseling kesehatan. Pelaksanaan pelayanan antenatal yang sesuai dengan standar dan dilakukan secara berkesinambungan dapat membantu menekan angka kematian bayi maupun kematian ibu.

Secara umum tujuan dari pelayanan antenatal adalah untuk membantu ibu hamil dalam memelihara dan meningkatkan kesehatannya, sehingga ibu hamil dapat melewati masa kehamilannya dengan tenang, nyaman, dan baik serta dapat melahirkan bayi yang sehat. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, dibutuhkan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu.

Secara umum, mutu digambarkan sebagai kondisi yang dapat selalu berubah, sehingga perlu adanya pengendalian mutu untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada setiap pemakai jasa pelayanan (konsumen) dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Faktor dalam pelayanan kesehatan yang menentukan kepuasan adalah adanya kesembuhan dan efek yang baik bagi pemakainya, serta keramahan petugas dan kelengkapan sarana prasarana yang tersedia.

Mutu pelayanan kesehatan dapat menggambarkan tingkat dimana pelayanan kesehatan tersebut mampu menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan sejalan dengan pengetahuan terkini. Hal ini menyebabkan suatu pelayanan kesehatan diharapkan terus selalu meningkatkan mutunya sesuai perkembangan jaman.

Menurut Al-assaf (2009) Mutu dapat disebut sebagai sebuah proses pencegahan yang harus diawali oleh proses-proses tertentu untuk mendeteksi berbagai masalah potensial dan mencegah terjadinya

permasalahan tersebut dikemudian hari. Sehingga penting bagi sebuah pelayanan untuk selalu melakukan pencegahan dalam rangka meminimalisir kerugian dari tindakan tidak efektif atau tidak efisien sebuah pelayanan.

Menurut Brown (1992), ada delapan dimensi mutu pelayanan yang dapat menentukan kualitas suatu pelayanan, yaitu: hubungan antar manusia (*Interpersonal Relationship*). Dimensi ini menggambarkan interaksi antara tenaga kesehatan dengan masyarakat serta hubungan yang terjalin antar sesama tenaga kesehatan. Hubungan antar manusia yang baik menumbuhkan rasa percaya dengan jalan saling menghargai antar sesama, saling menjaga rahasia, menghormati dan memberikan perhatian. Selain itu, ada dimensi kompetensi teknis (*Technical Competence*). Menurut Pohan (2007), kompetensi teknis dalam suatu mutu pelayanan meliputi keterampilan yang ditampilkan pemberi pelayanan, kemampuan atau kinerja pemberi layanan kesehatan.

Selain itu, ada dimensi keterjangkauan akses (*Access to Services*). Dimensi ini menyatakan bahwa layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa (Pohan, 2007).

Ada pula aspek keamanan layanan kesehatan (*Safety*), dimana dimensi ini menyatakan bahwa sebuah layanan kesehatan harus aman dari risiko cedera, infeksi, efek samping serta bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri. Adanya jaminan dari suatu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan tersebut.

Dimensi selanjutnya adalah dimensi efektivitas (*Effectiveness*), dimana pelayanan kesehatan harus efektif, artinya harus mampu mencapai tujuan dari pelayanan kesehatan tersebut. Layanan juga harus dapat memenuhi kebutuhan pasien untuk sembuh dan terhindar dari penyakit. Ada pula dimensi efisiensi (*Efficiency*) yang menyatakan bahwa layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dengan sumber daya seminimal mungkin. Layanan yang tidak efisien umumnya biaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu yang lama, dan dapat

menimbulkan dampak yang besar terhadap pasien (pohan, 2007)

Dimensi yang tidak kalah penting adalah dimensi kesinambungan layanan (*Continuity*). Dimensi ini menyatakan bahwa setiap orang harus memiliki akses terhadap pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan pernyataan itu, pelayanan yang bermutu harus dapat menjadi sebuah pelayanan yang menjamin konsumen mendapat layanan kesehatan yang tepat waktu dalam kondisi yang tepat.

Dimensi yang terakhir adalah dimensi kenyamanan (*Amenities*) dimana faktor kenyamanan dapat mempengaruhi secara tidak langsung kepuasan pasien dan akan mempengaruhi kesediaan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan. Faktor Kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, petugas pemberi pelayanan, dan peralatan medis maupun non medis. Seperti tempat pelayanan yang nyaman, kondisi tempat pelayanan yang bersih, dan peralatan yang bersih.

Salah satu Puskesmas di Kabupaten Sampang dengan angka cakupan berada di bawah standar yang ditetapkan pemerintah adalah Puskesmas Robatal. Tahun 2013, angka cakupan K1 sebesar 83,29% sedangkan angka cakupan K4 sebesar 58,35%. Dari data tersebut terlihat ada *gap* sebesar 24,94% antara cakupan K1 dan K4, dimana dalam Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat (PWS KIA) Tahun 2010 *gap* yang diharapkan terjadi hanya sekitar 10%.

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menurunkan *gap* yang terjadi dengan mencari upaya untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan di daerah tersebut. Untuk itu, penelitian ini akan melihat penilaian masyarakat terhadap pelayanan, harapan masyarakat terhadap pelayanan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia menggunakan 7 dari 8 dimensi brown (kecuali dimensi efisiensi), yang akan terbagi ke dalam 15 item pertanyaan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif observasional dengan tujuan untuk memberi gambaran tentang realitas pada objek yang diteliti.

Berdasarkan waktunya, penelitian ini menggunakan *cross sectional* yaitu pengumpulan data yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini dilaksanakan selama bulan agustus 2015 di wilayah kerja puskesmas Robatal Kabupaten Sampang, Madura.

Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang melakukan K1 di bulan April 2015 (Total ibu hamil 101). Dengan menggunakan teknik *simple random sampling (populasi finit)*, didapat sampel sebesar 43 responden. Dengan beberapa syarat sebagai berikut:

1. Bertempat tinggal di wilayah robatal dan saat penelitian berlangsung sedang berada di Robatal
2. Melakukan K1 di bulan April 2015
3. Pernah melaksanakan kunjungan antenatal di wilayah kerja Puskesmas Robatal
4. Bersedia menjadi responden

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dengan responden. Instrumen yang digunakan merupakan panduan wawancara yang berisi pertanyaan terkait penilaian, harapan, dan kepentingan responden terhadap pelayanan yang digunakan menggunakan dimensi brown. Wawancara dilakukan di tempat pelayanan, tetapi apabila responden sedang tidak melakukan kunjungan maka wawancara dilakukan di rumah responden.

HASIL

Puskesmas Robatal terletak di Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang. Puskesmas ini bertanggung jawab terhadap seluruh wilayah Kecamatan Robatal dengan luas wilayah 80,54 km. Terdapat 9 Desa di wilayah tersebut, yaitu Desa Sawah Tengah, Desa Torjunan, Desa Jelgug, Desa Robatal, Desa Lepelle, Desa Bapelle, Desa Tragih, Desa Pandiyangan, Dan Desa Gunung Rancak. Jumlah penduduk Tahun 2013 sebesar 55.430 orang.

Ada beberapa program yang dilaksanakan oleh Puskesmas Robatal seperti program promosi kesehatan, program penyehatan lingkungan, program perbaikan gizi, program kesehatan ibu dan anak, program keluarga berencana, serta program pencegahan dan pemberantasan penyakit menular.

Dalam penyelenggaraan program kesehatan ibu dan anak, terdapat 13 Bidan PN (pegawai negeri) dan PTT (Pegawai tidak tetap) yang bertugas. Bidan tersebut dibantu oleh 16 bidan magang untuk menjalankan beberapa jenis pelayanan di wilayah kerja Puskesmas Robatal seperti pelayanan antenatal, pelayanan nifas, pelayanan imunisasi, dan pelayanan lainnya.

Suara konsumen (*customer requirement*) merupakan pendapat konsumen tentang pelayanan antenatal yang telah diberikan meliputi apa yang dibutuhkan, hal yang mereka harapkan, dan penilaian konsumen terhadap pelayanan antenatal yang selama ini diterima. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan tiga hasil berupa penilaian konsumen, harapan konsumen, serta kepentingan konsumen terhadap pelayanan antenatal yang diberikan.

Penilaian konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan adanya penilaian, sebuah organisasi dapat mengetahui letak kelemahan dan kelebihan. Dari sudut itulah, *provider* dapat memanfaatkan dalam mengembangkan kelebihan dan mengurangi kelemahan suatu pelayanan.

5.1 Penilaian Konsumen

Penilaian konsumen dalam penelitian ini ditekankan pada apa yang konsumen rasakan selama menerima pelayanan tersebut. Penilaian konsumen terbagi dalam empat skala likert yang memiliki bobot masing-masing. Dari skala pengukuran tersebut diketahui penilaian intervalnya yaitu (putra, 2014) :

- Sangat tidak puas untuk nilai dengan rentang : $1 \leq x < 1,75$
- Tidak puas untuk nilai dengan rentang : $1,75 \leq x < 2,5$
- Puas untuk nilai dengan rentang: $2,5 \leq x < 3,25$
- Sangat Puas untuk nilai dengan rentang : $3,25 \leq x < 4$

Dari 15 item suara konsumen seperti dalam tabel 5.1, hampir semua item menempati posisi puas dari responden. Tetapi, item pemberian penjelasan sebelum pemeriksaan, pemberian informasi kesehatan, jarak tempat pelayanan, ketersediaan fasilitas dan ketersediaan waktu untuk bertanya memiliki mendapat nilai ketidak [uasan dari

beberapa responden. Hal ini menyebabkan skor total dan nilai kelima item tersebut yang berada di urutan lima skor terkecil.

Berdasarkan tabel 5.1 memperlihatkan bahwa responden merasa sangat puas dengan item kepedulian yang dilakukan oleh petugas terhadap ibu hamil hal ini terlihat dari tingginya skor total yang didapat yaitu 158 (nilai 3,7). Begitu juga penilaian responden terhadap cara petugas dalam menanggapi keluhan yang memperoleh skor sebesar 147 (nilai 3,4). Sedangkan yang mendapat skor terendah adalah pemberian informasi kesehatan kepada ibu hamil dengan skor total 116 (nilai 2,7)

5.2 Harapan Konsumen

Harapan yang merupakan keinginan konsumen terhadap pelayanan yang dibayangkan sebelum menggunakan pelayanan. Setiap individu cenderung memiliki pengharapan yang berbeda-beda meskipun tetap ingin yang terbaik. Hasil penelitian menggambarkan bahwa hampir semua responden/ konsumen berharap dan sangat berharap terhadap pelayanan tersebut. Harapan konsumen terbagi dalam empat skala likert yang memiliki bobot masing-masing. Dari skala pengukuran tersebut diketahui penilaian intervalnya yaitu (putra, 2014) :

- Sangat tidak berharap untuk nilai dengan rentang : $1 \leq x < 1,75$
- Tidak berharap untuk nilai dengan rentang : $1,75 \leq x < 2,5$
- Berharap untuk nilai dengan rentang : $2,5 \leq x < 3,25$
- Sangat berharap untuk nilai dengan rentang : $3,25 \leq x < 4$

Berdasarkan tabel 5.2 dari 15 item harapan konsumen, hampir semua responden memiliki harapan yang besar (sangat berharap) terhadap pelayanan tersebut. Harapan konsumen tertinggi terdapat pada item kelengkapan fasilitas yang tersedia dan kemudahan pemberi pelayanan untuk ditemui dengan nilai sebesar 3,4 (Sangat berharap)

Sedangkan ada beberapa item seperti jarak dengan tempat pelayanan, keramahan pemberi pelayanan, dan ketersediaan waktu untuk bertanya yang menempati posisi diharapkan oleh responden dengan nilai 3,1.

5.3 Tingkat kepentingan konsumen

Dalam penelitian mengenai tingkat kepentingan ini, responden akan memilih skala skor untuk memutuskan seberapa penting item tersebut bagi mereka. Tingkat kepentingan konsumen terbagi dalam empat skala likert yang memiliki bobot masing-masing. Dari skala pengukuran tersebut diketahui penilaian intervalnya yaitu (putra, 2014) :

- a. Sangat tidak penting untuk nilai dengan rentang : $1 \leq x < 1,75$
- b. Tidak penting untuk nilai dengan rentang : $1,75 \leq x < 2,5$
- c. Penting untuk nilai dengan rentang : $2,5 \leq x < 3,25$
- d. Sangat penting untuk nilai dengan rentang : $3,25 \leq x < 4$

Tabel 5.1 Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Antenatal

No	Customer Requirement (Penilaian)	1	2	3	4	Total	Nilai	Penilaian
Kompetensi Teknik								
1	Kecepatan petugas dalam melayani	0	6	28	9	132	3,0	Puas
2	Pemberian penjelasan sebelum pemeriksaan	7	11	10	15	119	2,8	Puas
3	Pemberian informasi kesehatan	8	12	8	15	116	2,7	Puas
Keterjangkauan Akses								
4	Jarak dengan tempat pelayanan	3	7	23	10	126	2,9	Puas
Kesinambungan Pelayanan								
5	Kemudahan penyedia pelayanan untuk ditemui	0	9	23	11	131	3,0	Puas
6	Kelengkapan fasilitas yang tersedia	1	10	25	7	124	2,9	Puas
Hubungan Interpersonal								
7	Keramahan pemberi pelayanan	2	9	22	10	126	2,9	Puas
8	Ketersediaan waktu untuk bertanya	3	13	12	15	125	2,9	Puas
9	Kepedulian terhadap ibu hamil	0	1	12	30	158	3,7	Sangat Puas
10	Tanggapan terhadap keluhan	0	5	15	23	147	3,4	Sangat Puas
Keamanan								
11	Adanya rasa aman	0	5	28	10	134	3,1	Puas
Kenyamanan								
12	Kebersihan tempat pelayanan	0	6	31	6	129	3,0	Puas
13	Kebersihan peralatan	0	0	35	8	137	3,1	Puas
Efektivitas								
14	Khasiat obat yang diberikan	0	8	25	10	131	3,0	Puas
15	Pemberian Penjelasan mengenai hasil pelayanan yang telah dilakukan	0	5	29	9	133	3,0	Puas

Tabel 5.2 Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan Antenatal

No	Customer Requirement (Harapan)	1	2	3	4	Total	Nilai	Harapan
Kompetensi Teknik								
1	Kecepatan petugas dalam melayani	0	0	28	15	144	3,3	Sangat berharap
2	Penjelasan sebelum pemeriksaan	0	0	28	15	144	3,3	Sangat berharap

3	Pemberian informasi kesehatan	0	0	29	14	143	3,3	Sangat berharap
Keterjangkauan Akses								
4	Jarak dengan tempat pelayanan	0	0	37	6	135	3,1	Berharap
Kesinambungan pelayanan								
5	Kemudahan penyedia pelayanan untuk ditemui	0	0	25	18	147	3,4	Sangat berharap
6	Kelengkapan fasilitas yang tersedia	0	0	24	19	148	3,4	Sangat berharap
Hubungan Interpersonal								
7	Keramahan pemberi pelayanan	0	5	28	10	134	3,1	Berharap
8	Ketersediaan waktu untuk bertanya	0	6	27	10	133	3,1	Berharap
9	Kepedulian terhadap ibu hamil	0	0	34	9	138	3,2	Berharap
10	Tanggapan terhadap keluhan	0	0	30	13	142	3,3	Sangat berharap
Keamanan								
11	Adanya rasa aman saat menerima pelayanan	0	0	33	10	139	3,2	Berharap
Kenyamanan								
12	Kebersihan tempat pelayanan	0	0	35	8	137	3,2	Berharap
13	Kebersihan peralatan	0	0	32	11	140	3,3	Sangat berharap

Lanjutan tabel 5.2

No	Customer Requirement (Harapan)	1	2	3	4	Total	Nilai	Harapan
Kenyamanan								
12	Kebersihan tempat pelayanan	0	0	35	8	137	3,2	Berharap
13	Kebersihan peralatan	0	0	32	11	140	3,3	Sangat berharap
Efektivitas								
14	Khasiat obat yang diberikan	0	0	33	10	139	3,2	Berharap
15	Pemberian Penjelasan mengenai hasil pelayanan yang telah dilakukan	0	0	32	11	140	3,3	Sangat berharap

Tabel 5.3 Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan Antenatal

No	Customer Requirement (Kepentingan)	1	2	3	4	Total	Nilai	Kepentingan
Kompetensi Teknik								
1	Kecepatan petugas dalam melayani	0	3	33	7	133	3,1	Penting
2	Pemberian penjelasan sebelum pemeriksaan	0	0	29	14	143	3,3	Sangat penting
3	Pemberian informasi kesehatan	0	0	31	12	141	3,3	Sangat penting
Keterjangkauan Akses								
4	Jarak dengan tempat pelayanan	0	3	33	7	133	3,1	Penting
Kesinambungan Pelayanan								
5	Kemudahan penyedia pelayanan untuk ditemui	0	0	25	18	147	3,4	Sangat penting
6	Kelengkapan Fasilitas yang tersedia	0	3	23	17	143	3,3	Sangat penting
Hubungan Interpersonal								
7	Keramahan pemberi pelayanan	0	0	36	7	136	3,2	Penting

8	Ketersediaan waktu untuk bertanya	0	14	15	14	129	3,0	Penting
9	Kepedulian terhadap ibu hamil	0	6	23	14	138	3,2	Penting
10	Tanggapan terhadap keluhan	0	0	31	12	141	3,3	Sangat penting

Lanjutan tabel 5.3

No	Customer Requirement (Kepentingan)	1	2	3	4	Total	Nilai	Kepentingan
Keamanan								
11	Adanya rasa aman saat menerima pelayanan	0	0	33	10	139	3,2	Penting
Kenyamanan								
12	Kebersihan tempat pelayanan	0	0	35	8	137	3,2	Penting
13	Kebersihan peralatan	0	0	29	14	143	3,3	Sangat penting
Efektivitas								
14	Khasiat obat yang diberikan	0	0	32	11	140	3,3	Sangat penting
15	Pemberian penjelasan mengenai hasil pelayanan yang telah dilakukan	0	3	33	7	144	3,3	Sangat penting

Hasil penelitian tingkat kepentingan konsumen beraneka ragam, ada yang merasa hal tersebut penting bahkan tidak penting. Hal ini dikarenakan, hal yang dianggap penting oleh seseorang tidak selalu dianggap penting oleh orang lain.

Berdasarkan tabel 5.3 didapat bahwa item kecepatan petugas dalam melayani, jarak dengan tempat pelayanan, kelengkapan fasilitas, ketersediaan waktu untuk bertanya, kepedulian terhadap ibu hamil, dan penjelasan mengenai hasil pelayanan dianggap penting bagi beberapa ibu hamil.

Tingkat kepentingan tertinggi terletak pada item kemudahan pelayanan untuk ditemui dengan skor kepentingan sebesar 3,4. Tingkat kepentingan terendah terletak pada item ketersediaan waktu bertanya dengan skor kepentingan sebesar 3,0.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Robatal, ada 15 item yang ditanyakan pada responden. Item tersebut terdiri dari: Kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, Pemberian penjelasan mengenai tindakan apa saja yang akan dilakukan dan manfaat dari tindakan tersebut, pemberian informasi kesehatan secara detail dan berkala, jarak tempuh antara kediaman dan tempat pelayanan, Adanya kemudahan bagi penyedia pelayanan untuk ditemui,

Kelengkapan fasilitas yang tersedia, keramahan dari pemberi pelayanan, ketersediaan waktu untuk bertanya, kepedulian terhadap ibu hamil dan tanggapan pemberi pelayanan terhadap keluhan.

Selain itu, adanya rasa aman responden saat menerima pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kebersihan peralatan yang digunakan, penjelasan mengenai khasiat obat yang diberikan, dan penjelasan mengenai hasil pelayanan merupakan beberapa item yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penilaian, Responden memberi penilaian tertinggi pada item perhatian petugas terhadap konsumen (responden). Responden merasa sangat puas dengan kepedulian yang diberikan petugas terhadap ibu hamil. Menurut konsumen, petugas selalu sigap menanyakan kabar dan kondisi responden setiap kali bertemu atau memeriksakan kehamilan. Petugas (pemberi pelayanan) juga sering menanyakan kabar mereka pada tetangga apabila ibu hamil itu jarang melakukan pemeriksaan kehamilan.

Walaupun begitu, masih ada ibu hamil yang merasa petugas masih kurang peduli pada ibu hamil. Hal ini dikarenakan tidak semua pemberi pelayanan mengingat ibu hamil satu-persatu sehingga pemberi pelayanan hanya sering menanyakan orang tertentu yang dikenalnya dan cukup dekat.

Kondisi tersebut menyebabkan kesalahpahaman bagi sebagian responden sehingga menyebabkan responden enggan datang lagi ke tempat itu.

Item lain yang mendapat penilaian sangat puas dari responden adalah pemberian tanggapan petugas (pemberi pelayanan) terhadap keluhan. Menurut responden, petugas sering dan selalu menanggapi keluhan ibu hamil. Mereka selalu menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan dan memberikan solusi yang dimengerti dan dipahami oleh ibu hamil. Tetapi, tidak semua petugas melakukan hal yang sama. Menurut pengakuan ibu hamil, ada juga tanggapan yang justru membingungkan sehingga dirasa kurang memberi solusi pada ibu hamil.

Penilaian berbeda responden ditujukan pada item pemberian informasi kesehatan yang menjadi salah satu item dengan penilaian kurang. Responden merasa tidak diberi penjelasan kesehatan apabila tidak bertanya dan diberi penjelasan seadanya tanpa penjelasan detail. Setiap kali datang, pasien hanya akan diperiksa dan disarankan untuk istirahat atau membaca buku KIA (terutama pasien tanpa keluhan). Padahal kenyataannya, hampir semua pasien tidak pernah membaca buku tersebut. Sehingga pengetahuan dari sebagian ibu hamil hanya terbatas harus melakukan pemeriksaan kesehatan agar bayi baik-baik saja, tanpa mengetahui fungsi dan manfaat lain yang bisa didapat dari pelayanan tersebut.

Pemberian informasi bagi ibu hamil dan adanya komunikasi yang baik serta lancar antar pemberi pelayanan dan konsumen merupakan hal penting terutama bagi ibu hamil. Hal ini dikarenakan selama masa kehamilan akan banyak sekali perubahan-perubahan kondisi tubuh yang akan dialami oleh ibu hamil, sehingga penting bagi ibu hamil untuk selalu mendapatkan informasi tentang perkembangan kesehatan ibu dan janinnya. Seperti teori yang dijelaskan oleh Brown (1992), Tenaga kesehatan perlu memberikan konseling dan pemahaman pada ibu hamil menggunakan bahasa yang dimengerti dan dipahami oleh ibu hamil sehingga ibu hamil dapat lebih siap dan lebih memahami tentang kehamilan hingga persalinannya. Hal tersebut merupakan salah satu bagian dari dimensi keterjangkauan akses yang menempatkan petugas untuk selalu dapat berperan aktif

dalam memberikan informasi kepada konsumen.

Pemberian informasi yang tidak tepat atau kurangnya pemberian informasi dapat menimbulkan sifat negatif pada kehamilan. Sifat ini dapat mengakibatkan kecenderungan ibu hamil untuk menjauhi dan menghindari pelayanan kesehatan. Hal ini juga akan berdampak pada angka kunjungan pelayanan di pelayanan kesehatan (Arwiani, 2013)

Selain itu, konsumen yang menilai bahwa suatu pelayanan baik, akan berbagi rasa dan pengalaman setelah melakukan pelayanan dengan orang lain, sehingga orang itu akan menjadi konsumen baru. Dan memberi keuntungan bagi pihak *provider* dan pihak konsumen.

Dari segi harapan konsumen, hampir semua konsumen sangat berharap terhadap item *customer requirement*. Hanya ada beberapa yang terlihat tidak terlalu berharap, terutama pada item ketersediaan waktu untuk bertanya dan keramahan pemberi pelayanan. Dari segi ketersediaan waktu untuk bertanya, Ada beberapa responden yang merasa terlalu sibuk sehingga apabila tidak disediakan waktu bertanya tidak masalah. Sedangkan beberapa lainnya merasa tidak memerlukan ketersediaan waktu untuk bertanya karena mereka cukup dekat dengan bidan, sehingga bisa bertanya kapanpun. Sedangkan beberapa orang lainnya berharap terhadap ketersediaan waktu untuk bertanya karena mereka terlalu malu untuk bertanya terlebih dahulu.

Dari segi keramahan, responden menyatakan bahwa memang ada petugas yang terlihat kurang ramah, dan responden merasa sudah terbiasa dengan hal itu. Mereka berpikiran positif bahwa mungkin petugas tersebut sedang dalam kondisi kurang bagus sehingga mereka tidak terlalu mempermasalahkan hal itu. Sedangkan sebagian lainnya menyatakan jika mereka selalu mengharapkan adanya petugas yang ramah. Karena jika diperiksa oleh petugas yang ramah, mereka dapat bertanya dan saling bertukar informasi.

Hasil ini sesuai dengan teori Brown (1992) yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal, salah satunya adalah keramahan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan dan kredibilitas yang melekat pada pemberi pelayanan, dan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang kompeten secara teknis. Sehingga pelayanan

yang ramah sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan.

Sedangkan harapan tertinggi konsumen terletak pada item kemudahan pelayanan untuk ditemui dan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Harapan konsumen terhadap kemudahan untuk ditemui ini terkait dengan kondisi geografis daerah penelitian. Daerah ini merupakan daerah perbukitan dengan rumah penduduk yang saling berjauhan. Dengan daerah berbukit dan jarak yang jauh tersebut menyebabkan ibu hamil hanya akan turun ke kecamatan/kota jika ingin membeli bahan pokok atau keperluan penting lainnya. Sehingga tidak setiap hari ibu hamil dapat berkunjung ke pelayanan baik di puskesmas, polindes maupun posyandu.

Hal ini menyebabkan responden sangat berharap, petugas dapat lebih mudah ditemui sehingga mereka tidak perlu turun ke kecamatan/kota terlebih dahulu atau merasa kecewa saat petugas ternyata sedang tidak di tempat itu, baik karena petugas sedang di puskesmas, posyandu atau ada acara lain.

Harapan lain responden dengan nilai pengharapan yang besar adalah kelengkapan fasilitas yang tersedia. Beberapa responden sering pergi ke kota yang berjarak puluhan kilometer dari kecamatan. Hal ini dikarenakan beberapa responden merasa peralatan yang tersedia kurang lengkap, seperti ketersediaan USG. Bagi sebagian ibu hamil, alat tersebut memang tidak begitu penting, tapi bagi sebagian lain yang pernah menggunakan alat tersebut di tempat lain (di kota maupun luar kota) beranggapan bahwa alat itu penting untuk melihat secara jelas kondisi bayi. Sehingga mereka berharap dengan adanya alat tersebut, mereka tidak perlu jauh-jauh ke kota untuk melakukan pemeriksaan itu.

Pada dasarnya, harapan pelanggan (konsumen) dari waktu ke waktu akan semakin berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima konsumen serta semakin bertambahnya pengalaman konsumen. Sehingga semakin sering responden mendapat pengetahuan dari berbagai tempat, maka harapan mereka terhadap sebuah pelayanan akan semakin tinggi. Hal ini terbukti dari beberapa responden yang pernah memeriksakan diri ke kota atau tempat lain. Responden yang pernah memeriksakan kehamilan di tempat

lain cenderung lebih kritis dan berharap mendapat perlakuan yang sama seperti tempat itu atau bahkan perlakuan yang lebih baik lagi.

Dari segi kepentingan, hampir semua responden beranggapan bahwa kelima belas item tersebut penting. Salah satu item yang dirasa sangat penting oleh responden adalah item kemudahan pelayanan untuk ditemui. Hal ini sejalan dengan hasil harapan responden yang juga sangat mengharapkan kemudahan penyedia pelayanan untuk ditemui. Kemudahan penyedia pelayanan untuk ditemui akan berpengaruh terhadap motivasi ibu hamil untuk memeriksakan kehamilan. Hal ini terjadi karena kondisi geografis daerah Robatal yang berbukit-bukit, sehingga mereka hanya akan memeriksakan kehamilan apabila dekat dengan tempat pelayannya dekat atau sedang keluar untuk membeli keperluan.

Selain itu, pemberian penjelasan mengenai hasil pelayanan (pemeriksaan) juga dianggap sangat penting oleh responden. Responden beranggapan jika tujuan mereka melakukan pemeriksaan antenatal adalah agar dapat mengetahui kondisi janin dalam kandungan mereka. Sehingga sudah seharusnya mereka mendapat penjelasan yang mendetail tentang kondisi bayi mereka. Bukan hanya keterangan jika bayi mereka sehat.

Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh teori Brown (1992) dimana konsumen harus bisa menjangkau dan mendapat pelayanan primer yang sama dalam berbagai kondisi. Adanya ketidaksinambungan pelayanan dapat menyebabkan penurunan efisiensi pelayanan, terganggunya efektifitas dan dapat mengganggu mutu hubungan interpersonal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penilaian, harapan dan kepentingan konsumen, didapatkan hasil mengenai ketiga hal tersebut sebagai berikut: Hampir semua responden merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari 15 item tersebut, item kepedulian petugas pelayanan terhadap ibu hamil mendapat hasil penilaian tertinggi (dengan skor 3,7). Sedangkan berdasar pada hasil penelitian mengenai harapan, hampir semua konsumen

juga memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Dari 15 item tersebut, item harapan konsumen tertinggi adalah item ketersediaan fasilitas dan kemudahan pelayanan untuk ditemui (dengan skor sebesar 3,4). Dan sama seperti hasil lainnya, berdasar hasil penelitian mengenai tingkat kepentingan hampir semua responden berpendapat bahwa pelayanan tersebut penting, dan item dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah item kemudahan pelayanan untuk ditemui (dengan skor 3,4).

Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan pihak provider dapat mempertimbangkan hasil penelitian tersebut sebagai masukan untuk meningkatkan cakupan pelayanan berdasarkan suara konsumen. Seperti pelaksanaan supervisi untuk melihat kelengkapan peralatan dan proses pelayanan. Selain itu diharapkan pihak puskesmas dapat memberikan kemudahan akses seperti mengoptimalkan peran posyandu, puskesmas keliling dan pengadaan *sweeping* ibu hamil di tiap desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arwiani, tuni, dkk.2013. *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Kota Bandung Tahun 2013*. Skripsi. Universitas Padjajaran. Tersedia di: <http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/tuni-arwiani-130920120037.pdf> [diakses tanggal 25 Mei 2016]
- Al-Assaf, A.F., 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Buku kedokteran EGC. Jakarta.
- Brown, L.D., 1992. *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries I L.D. Brown, L.M. Franco,N. Rafeh,T. Hatzell II Quality Assurance Methodology Refinement Series*. The Quality Assurance Project. Tersedia di: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnabq044.pdf [diakses tanggal 1 januari 2015]
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*.Direktur Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat. Jakarta
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang. 2013. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang Tahun 2013*.
- Irviana, I. 2016. *Rekomendasi Peningkatan Cakupan Pelayanan Antenatal dengan Metode Quality Function Deployment (Studi dilaksanakan di Puskesmas Robatal Kabupaten Sampang)*. Skripsi. Universitas Airlangga
- Kementrian Kesehatan RI. 2010. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak*.Direktorat Bina Kesehatan Ibu. Jakarta.
- Pohan,I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Terapan*. Jakarta. EGC.
- Putra, Z.F.S, Sholeh,M.,and Widyastuti,N., 2014. *Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Script [e-journal] Vol.2 No.1 Desember 2014 : 65. Tersedia di : if.binadarma.ac.id/sipi/publish/Jurnal-JUNAL-TENI-OK.pdf [diakses tanggal 08 Agustus 2016]