

## Hubungan Antara Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Krobokan Kota Semarang

Riama Haposanita S.<sup>\*)</sup>, Sutopo Patria Jati<sup>\*\*)</sup>, Anneke Suparwati<sup>\*\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Mahasiswa Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

### ABSTRACT

*Maternal health issues and newly born babies in Indonesia is a public health problem that needs major attention, because it has a major impact on the quality of future generations. One of the maternal and child health services are Antenatal care is health care for all pregnant women with a relatively low cost. Antenatal care coverage is not optimal quantity is still below the target of Semarang City Health Office that is 95%, and Krobokan Health Center is one of the centers with the lowest ANC coverage. Based on the preliminary results of a survey conducted in pregnant women in health centers Krobokan through interviews that there is a link between the quality of health services in the form of reliability, responsiveness, tangibles, assurance, empathy with maternal satisfaction. This study aims to determine the relationship between maternal perception of the quality of antenatal care to the satisfaction of pregnant women in health centers Krobokan Semarang. Observational research using survey methods with cross sectional approach, a population of 413 pregnant women with a total sample of 85 respondents. Statistical analysis using chi square. The results showed that the quality of service that consists of responsiveness, tangibles, assurance, empathy, suggests that there is a connection with the satisfaction of pregnant women in health centers and reliability Krobokan has no association with maternal satisfaction. The proposed suggestions to improve the quality of PHC services Krobokan namely the improvement of existing SOPs, standards of antenatal care, and create a policy that officers can improve their skills in work, communication with patients, and also complete the facilities at PHC Krobokan.*

**Keywords :** *Quality of Care, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pelayanan antenatal adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk memeriksa keadaan ibu hamil dan janinnya secara berkala, yang diikuti upaya koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan. Oleh sebab itu perlu adanya standar pelayanan antenatal yang meliputi 7 T yaitu timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, ukur tinggi fundus uteri, pemberian imunisasi TT, pemberian tablet besi (Fe) minimal 90 tablet selama kehamilan, tes penyakit menular seksual (PMS), dan temu wicara. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan peran dari Puskesmas dengan didukung tersedianya tenaga penolong persalinan yang terlatih yaitu dokter dan bidan yang dapat memberikan pelayanan yang bermutu, fasilitas yang memadai.<sup>1</sup>

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *Empathy* (perhatian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, dan *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.<sup>2</sup>

Berdasarkan data Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Semarang, indikator cakupan pelayanan antenatal secara kuantitas belum optimal yaitu K1 dan K4 di Puskesmas Krobokan Kota Semarang dari tahun 2009 sampai 2010 mengalami peningkatan tetapi di tahun 2011 mengalami penurunan pada K1 yaitu 2,76% dan K4 naik 1,83% juga masih dibawah target Dinas Kesehatan Kota Semarang yaitu 95%, Angka K4 dalam tiga tahun terakhir meningkat tetapi belum

mencapai angka sesuai yang ditargetkan, oleh karena itu Puskesmas Krobokan merupakan salah satu puskesmas dengan cakupan ANC terendah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa perlu untuk menggali lebih dalam permasalahan yang timbul dalam mutu pelayanan tersebut khususnya hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan, agar kondisi ini bisa dicarikan solusi untuk pemecahan masalah.

## Tinjauan Pustaka

### Pelayanan Antenatal

Pelayanan antenatal adalah pelayanan yang diberikan kepada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan janinnya. Pelayanan antenatal harus sesuai dengan standar pelayanan antenatal. Pelayanan Standar yaitu 7 T sesuai dengan kebijakan Departemen Kesehatan, standar minimal pelayanan pada ibu hamil yaitu : Timbang berat badan, Ukur tekanan darah, Ukur tinggi fundus uteri, Pemberian imunisasi TT lengkap, Pemberian tablet besi (Fe) minimal 90 tablet selama kehamilan dengan dosis satu tablet tiap harinya, Lakukan tes penyakit menular seksual ( PMS), dan Temu wicara dalam rangka persiapan rujukan.<sup>3</sup>

### Persepsi

Faktor persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Variabel lain yang ikut menentukan persepsi adalah umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup individu.<sup>4</sup>

### Mutu Pelayanan

Mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry dalam Supranto (2006) ada lima mutu pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu: *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, *Responsiveness* (daya

tanggap) yang menyangkut bagaimana tingkat keinginan pelaksana pelayanan dalam membantu klien (sasaran pelayanan antenatal), *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, *Empathy* (empati) yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, *Tangibles* adalah bukti langsung yang berarti pelayanan yang diberikan kepada klien.<sup>5</sup>

#### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk / jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi dan akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan atas suatu jasa adalah: Harga, Citra, Tahap pelayanan, Momen pelayanan<sup>6</sup>.

#### **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang *reliability* (kemampuan) pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Semarang.
2. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang *responsiveness* (ketanggapan) pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Semarang.
3. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang *assurance* (jaminan) pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Semarang.
4. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang *empathy* (perhatian) pelayanan

antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Semarang.

5. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang *tangibles* (bukti langsung) pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Semarang.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan *explanatory research* yaitu penelitian menjelaskan hubungan kausal antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengujian hipotesis. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study* (potong lintang) dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas serta variabel terikat pada subyek.<sup>7</sup>

#### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal di Puskesmas Krobokan Kota Semarang pada tahun 2012. Jumlah ibu hamil bulan Juni-November tahun 2012 yaitu sebanyak 413 ibu hamil.

#### **Sampel**

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal di Puskesmas Krobokan Kota Semarang. Pengambilan sampel secara proporsional dihitung dengan menggunakan rumus slovin sehingga berdasarkan rumus di atas didapatkan jumlah sampel sebanyak 80,5 yang kemudian dibulatkan menjadi 85 ibu hamil. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

## Definisi Operasional

### Variabel Bebas

1. Persepsi tentang *Reliability* (kemampuan) adalah penilaian ibu hamil tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan antenatal yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Persepsi tentang *responsiveness* (ketanggapan) adalah penilaian ibu hamil tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan antenatal dengan tanggap dan mendengar keluhan kesah pasien.
3. Persepsi tentang *assurance* (jaminan) adalah penilaian ibu hamil tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan antenatal yang terdiri dari pengetahuan kesopanan keramahmatan bidan dalam melayani pasien, keterampilan bidan, reputasi dalam bekerja, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas serta jaminan keamanan, kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan sehingga tidak menimbulkan keraguan pada ibu hamil.
4. Persepsi tentang *empathy* (perhatian) adalah penilaian ibu hamil tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan antenatal yang terdiri dari kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan dengan sikap kepedulian/penuh perhatian, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memperhatikan dan memahami pasien untuk mendapatkan pelayanan antenatal.
5. Persepsi tentang *tangibles* (bukti langsung) adalah penilaian ibu hamil tentang fasilitas yang diberikan dalam pelayanan antenatal mengenai penampilan bidan saat memberikan pelayanan, penataan fasilitas, kondisi lingkungan ruang pemeriksaan.

### Variabel Terikat

Kepuasan Ibu hamil adalah interpretasi atau pertanyaan dari ibu hamil tentang *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*

dalam pelayanan antenatal yang dinyatakan berdasarkan penilaian kesesuaian kenyataan atas pengalaman ibu hamil selama diperiksa.

### Analisis Data

Seluruh data yang telah terkumpul diolah dan dianalisa dengan *SPSS 19 for windows*, kemudian dilakukan analisis dimana langkah-langkah analisisnya dengan analisa univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat pada *reliability* menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden atau 68,2% menyatakan bahwa *reliability* adalah baik sedangkan sebanyak 27 orang atau 31,8% menyatakan bahwa *reliability* kurang baik.

Hasil analisis univariat pada *responsiveness* menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden atau 68,2% menyatakan bahwa *responsiveness* adalah baik sedangkan sebanyak 27 orang atau 31,8% menyatakan bahwa *responsiveness* kurang baik.

Hasil analisis univariat pada *assurance* menunjukkan bahwa sebanyak 59 responden atau 69,4% menyatakan bahwa *assurance* adalah baik sedangkan sebanyak 26 orang atau 30,6% menyatakan bahwa *assurance* kurang baik.

Hasil analisis univariat pada *empathy* menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden atau 68,2% menyatakan bahwa *empathy* adalah baik sedangkan sebanyak 27 orang atau 31,8% menyatakan bahwa *empathy* kurang baik.

Hasil analisis univariat pada *tangibles* menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden atau 76,5% menyatakan bahwa *tangibles* adalah baik sedangkan sebanyak 20 orang atau 23,5% menyatakan bahwa *tangibles* kurang baik.

Hasil analisis univariat pada kepuasan menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden atau 76,5% menyatakan bahwa kepuasan adalah baik sedangkan sebanyak 20 orang atau 23,5% menyatakan bahwa kepuasan kurang baik.

Hasil analisis bivariat dengan metode *chi square* menunjukkan nilai *chi-square* = 0,293 pada tingkat signifikan 95% dan  $p = 0,588$ .

Karena nilai  $p > 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan *reliability* terhadap kepuasan. Dengan demikian apabila *reliability* semakin meningkat maka kepuasan tidak akan meningkat dan apabila *reliability* semakin menurun maka kepuasan tidak akan menurun pula.

Hasil analisis bivariat dengan metode *chi-square* menunjukkan nilai *chi-square* = 26,453 pada tingkat signifikan 95% dan  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan.

Hasil analisis bivariat dengan metode *chi-square* menunjukkan nilai *chi-square* = 5,773 pada tingkat signifikan 95% dan  $p = 0,016$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan *assurance* terhadap kepuasan.

Hasil analisis bivariat dengan metode *chi-square* menunjukkan nilai *chi-square* = 6,143 pada tingkat signifikan 95% dan  $p = 0,013$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan *empathy* terhadap kepuasan.

Hasil analisis bivariat dengan metode *chi-square* menunjukkan nilai *chi-square* = 14,430 pada tingkat signifikan 95% dan  $p = 0,000$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan *tangibles* terhadap kepuasan.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan Kota Semarang, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tidak Ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan.
2. Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan.

3. Ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan.
4. Ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan.
5. Ada hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan.

## Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Krobokan, adalah sebagai berikut :

### Bagi Masyarakat

Hendaknya terus berkonsultasi dan pemeriksaan dengan rutin akan kehamilan ibu, juga memberi kritik dan saran untuk bidan atau puskesmas Krobokan apabila mendapatkan mutu pelayanan yang kurang memuaskan.

### Bagi Puskesmas Krobokan

1. Bidan hendaknya melakukan pelayanan antenatal dengan baik dan benar secara terampil, juga hati-hati dalam melakukan pemeriksaan pada ibu hamil.
2. Bidan hendaknya memberikan jawaban sesuai dengan pertanyaan ibu hamil dengan mudah dan jelas dan memberikan kesempatan ibu hamil untuk bertanya.
3. Perlunya suatu upaya pelatihan dan perbaikan atau evaluasi yang lebih intensif untuk memantau dan menganalisa setiap keluhan dan kepuasan pasien yang berkaitan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Krobokan Kota Semarang.
4. Melengkapi fasilitas ruang pelayanan antenatal hendaknya segera diperbaiki ventilasi yang kurang memadai membuat suasana ruangan pengap.
5. Hendaknya kepala puskesmas memantau kedisiplinan para petugas atau bidan dalam bekerja.

### Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran untuk peneliti lain yang ingin meneliti tentang mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Krobokan, hendaknya dapat melakukan penelitian mengenai kinerja bidan, sehingga akan terungkap lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan jasa dan motivasi bidan di Puskesmas Krobokan.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 741/MENKES/PER/VII/2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidan Kesehatan Di Kabupaten Kota*. Biro Hukum Depkes RI.Jakarta, 2008.
2. Rangkuti, F. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
3. Asrinah, dkk. *Asuhan Kebidanan Masa Kehamilan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
4. Robbins, Stephen,P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Prenhallindo, 1996.
5. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
6. Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta Business Research Center: Jakarta, 2000.
7. Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2005.