

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU
PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH
KULON PROGO TAHUN 2011**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kebidanan
STIKES A.YANI Yogyakarta



Disusun Oleh :
Salis Aliffia Wulandari
NPM : 1308190

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN JENDRAL ACHMAD YANI
PROGRAM STUDI DIPLOMA DIII KEBIDANAN
YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU
PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH
KULONPROGO**

TAHUN 2011

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun Oleh :

Salis Aliffia Wulandari
NPM : 1308190

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kebidanan di Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta



Tanggal..... 24 Agustus 2011

Menyetujui :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	<u>Atik Ba'diah, S.Pd., S.Kep., M.Kes</u> NIP : 196512381988032001		<u>24 Agustus 2011</u>
Penguji II	<u>Endah Puji Astuti S.SiT., M.kes</u> NIDN : 05-1203-8701		<u>24 Agustus 2011</u>
Penguji III	<u>Budi Astuti Lucia, S. SiT</u> NIP : 195901251994022001		<u>24 Agustus 2011</u>

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Diploma III Kebidanan
STIKES A Yani Yogyakarta



Tri Sunarsih, SST. M. Kes.
NIDN 05-2403-8401

**THE SATISFACTION LEVEL OF AN EXPECTANT MOTHER
TO THE QUALITY OF ANTENATAL CARE IN BPS Y SRI SUYANTININGSIH
KULON PROGO**

ABSTRACT

Salis Aliffia W¹⁾, Endah Puji Astuti,²⁾ Budi Astuti Lucia³⁾

Background : The health services in Indonesia experiences a transition period that is the view of health care planning to strategic planning, one of the efforts done by BPS is applying a consumer oriented management, by creating and managing a system to obtain the costumer satisfaction. Preliminary studies conducted through interviewing ten respondents stated that antenatal care in BPS Y Sri Suyantiningsih been as expected. From that interview result, the respondents stated that they preferred to consult their pregnancy in BPS Y Sri Suyantiningsih, even though there are another BPSs closer to their houses.

Objective: To know the overview of the satisfaction level of an expectant mother to the quality of antenatal care in BPS Y Sri Suyantiningsih.

Research Method: This descriptive type of research with cross sectional approach, the population was the entire expectant mother who did antenatal care amount to forty eight expectant mothers. Sample taken was total sampling. Collecting data using questionnaires, analysis techniques with descriptive quantitative provided in frequency distribution table with categories very satisfied, satisfied, fairly satisfied, less satisfied, and dissatisfied.

Results: based on the result of data processing most states they were very satisfied, on the tangible dimension states very satisfied with the category of 87.5 %. On the reability dimension states satisfied with the category of 91.7 %. In the responsiveness dimension states very satisfied with the category of 89.6 %. On the assurance category states very satisfied with the category of 91.7 %. And on the empathy category states very satisfied with the category of 93.8 %. Satisfaction levels of pregnant women to antenatal care quality expressed great satisfaction in the category of 87.5%

Conclusion : The satisfaction level of expectant mother to the quality of antenatal care most states very satisfied.

Key words: maternal satisfaction, service quality, tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy

Book : 17 book (2000-2011), 3 Journal (2005-2011), 6 article (2004-2009)

Page : i-iv, 1-55, 1-16

¹⁾Student of Achmad Yani Yogyakarta

²⁾Advisor I of Achmad Yani Yogyakarta

³⁾Advisor II of RSUD Panembahan Senopati

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH KULON PROGO

INTISARI

Salis Aliffia W¹⁾, Endah Puji Astuti, ²⁾ Budi Astuti Lucia³⁾

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami masa transisi pandangan yaitu dari perencanaan pelayanan kesehatan ke perencanaan strategi, salah satu upaya yang dilakukan BPS adalah menerapkan manajemen yang berorientasi konsumen, dengan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 responden menyatakan bahwa pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih telah sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil wawancara tersebut, para responden menyatakan bahwa mereka lebih senang memeriksakan kehamilannya di BPS Y Sri Suyantiningsih, meskipun rumah mereka terdapat BPS lain yang jaraknya lebih dekat.

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, populasi adalah semua ibu hamil yang melakukan pelayanan antenatal care sejumlah 48 ibu hamil. Sampel yang diambil *total sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik analisa dengan deskriptif kuantitatif yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dengan kategori sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Hasil : Berdasarkan hasil pengolahan data sebagian besar menyatakan sangat puas, pada dimensi *tangible* menyatakan sangat puas dengan kategori 75%. Pada dimensi *reability* menyatakan sangat puas dengan kategori 83.3%. pada dimensi *responsiveness* menyatakan sangat puas dengan kategori 87.5%. pada dimensi *assurance* menyatakan sangat puas dengan kategori 85.4%. Dan pada dimensi *empaty* menyatakan sangat puas pada kategori 89.6%. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal menyatakan sangat puas pada kategori 87.5%.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal mayoritas menyatakan sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan ibu hamil, mutu pelayanan, *tangible, reability, responsiveness, assurance, empaty*

Daftar Pustaka: 17 buku (2000-2011), 3 Jurnal (2005-2011), artikel 6 (2004-2009)

Halaman : i-iv, 1-55, i-16

¹⁾Mahasiswa Achmad Yani Yogyakarta

²⁾Dosen Stikes Achmad Yani Yogyakarta

³⁾Pembimbing RSUD Panembahan Senopati Bantul

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salis Aliffia Wulandari

NPM : 1308190

Prodi : DIII Kebidanan Stikes Achmad Yani Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Agustus 2011

Salis Aliffia Wulandari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulonprogo Tahun 2011 ” sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr. I. Edy Purwoko, Sp.B., selaku Ketua STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian.
2. Tri Sunarsih, SST., M.Kes., selaku Ketua Prodi Kebidanan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Atik Ba’diah, S.Pd., S.Kp., M.Kes., selaku dewan penguji Karya Tulis Ilmiah.
4. Endah Puji Astuti, SSiT., M.Kes., selaku dewan penguji dan pembimbing utama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Budi Astuti Lucia, S.SiT., selaku dewan penguji dan pembimbing kedua yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Bidan Sri Suyantiningsih selaku bidan, yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian di BPS Y Sri Suyantiningsih.
7. Ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih, yang telah bersedia menjadi responden dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
8. Segenap keluarga besar STIKES A. Yani Yogyakarta, khususnya teman-teman mahasiswi jurusan D-III kebidanan, serta semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat tersusun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dari para pembaca untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
INTISARI	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Cara Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
3. Pelayanan Antenatal	19
B. Kerangka Teori	26
C. Kerangka Konsep	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional	29
E. Populasi dan Sampel penelitian	29
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	30
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	31
H. Jalanya penelitian	33
I. Etika Penelitian	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	40
C. Keterbatasan Penelitian	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2 Insrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantinings.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Di BPS Y Sri Suyantiningsih.....	40

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	26
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	27

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pendahuluan dari Achmad Yani
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Achmad Yani
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Gubernur Yogyakarta
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Kantor Pelayan Terpadu Kulon Progo
- Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian dari Kantor Pelayan Terpadu Kulon Progo
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo
- Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian dari BPS Y Sri Suyantiningsih
- Lampiran 9 Lembar Pengantar Kuesioner
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 11 Lembar Kuesioner
- Lampiran 12 Lembar Data Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 14 Jurnal
- Lampiran 15 Lembar Konsultasi KTI

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pembangunan nasional yang diupayakan oleh pemerintah. Berdasarkan peraturan presiden No. 7 tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004—2009, telah ditetapkan bahwa sasaran pembangunan kesehatan pada akhir 2009 adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas (Depkes RI, 2006)

Hingga saat ini akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih rendah. Rendahnya aksesibilitas ini salah satu sebabnya adalah ketidakpuasan pelayanan jasa ke pelanggan. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI), AKI pada tahun 2002—2003 mencapai 307 per 100.000 kelahiran hidup dan pada tahun 2007 mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup (Depkes, 2006).

Hasil susenas tahun 2005 menunjukkan angka kematian ibu di propinsi DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta) sebesar 105 per 100.000 kelahiran hidup, angka ini mengalami penurunan dibandingkan hasil susenas sebelumnya yaitu sebesar 110 per 100.000 kelahiran hidup (Depkes, 2008)

Sebagian besar penyebab kematian ibu secara langsung sebesar 90% adalah komplikasi yang terjadi pada saat persalinan dan segera setelah bersalin. Penyebab tersebut dikenal dengan Trias Klasik yaitu perdarahan (28%), eklamsi (24%) dan infeksi (11%). Penyebab tidak langsungnya antara lain adalah ibu hamil yang menderita kurang energi kronis (37%) dan anemia (40%). Anemia pada ibu hamil akan meningkatkan risiko terjadinya kematian ibu dibandingkan dengan ibu yang tidak anemia. Upaya untuk mempercepat penurunan AKI telah dimulai sejak akhir tahun 1980 melalui program *Safe Motherhood Initiative* yang mendapat perhatian besar dan dukungan dari berbagai pihak baik di dalam maupun luar negeri. Pada akhir tahun 1990 secara konseptual telah diperkenalkan lagi upaya untuk mempertajam dalam menurunkan AKI yaitu *Making Pregnancy Safer* (MPS) yang dirancang oleh pemerintah tahun 2004 (Depkes, 2004).

Menjalinkan hubungan dengan pasien dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini yang disebut orientasi pada pasien. Kualitas layanan akan menciptakan pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinyahubungan yang harmonis antaran penyedia barang dan jasa dengan pelanggan yang memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut

(*word of maunth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Supranto, 2006).

Dengan telah dilaksanakannya intervensi yang *cost-effektive* berdasarkan buku ilmiah, MPS mempunyai tiga pesan kunci yaitu(a) setiap persalinan ditolong oleh tenaga kesehatan terlatih, (b) setiap komplikasi ditangani secara adekuat (c) setiap wanita usia subur mempunyai askes terhadap pencegahan kehamilan yang tidak diinginkan dan penanganan komplikasi keguguran. Sesuai dengan kunci pertama MPS, untuk dapat mendapatkan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal yang berkualitas dibutuhkan tenaga kesehatan yang terampil yang didukung ketersedianya sarana dan prasarana yang memadai (Depkes, 2004)

Program standarisasi pelayanan kesehatan meliputi kegiatan penetapan SOP, evaluasi dan pengembangan standart pelayanan dan penilaian kinerja tenaga kesehatan. Program ini dilaksanakan dalam rangka menjamin mutu pelayanan kesehatan. Selama tahun 2007 telah ditetapkan 2 jenis standar pelayanan kesehatan, yaitu standart pelayanan untuk internal dan eksternal yang memuat dengan jelas alur, unsur yang terlibat, tugas dan tanggung jawab yang akan dipakai untuk pelaksanaan kegiatan. Sementara pemutakhiran data dilakukan dalam rangka menjamin informasi yang sah dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan bagi manajemen. Penilaian kinerja dokter dan paramedis sebagai tolak ukur tingkat profesionalisme pegawai dimana standarisasi kualifikasi tenaga dapat menjadi contoh untuk tenaga lainnya (Depkes, 2007).

Berdasarkan profil kesehatan propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tahun 2008, diperoleh informasi bahwa cakupan K4 (kunjungan keempat) dari kota Yogyakarta tahun 2008 melebihi target . Namun tingginya kecakupan tersebut belum membuktikan bahwa pelayanan antenatal yang diperbaiki memberikan kepuasan pada pelanggan. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan . Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Masalah utama sebagai suatu lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuaiharapan pasien atau belum (Depkes, 2008).

Jumlah penduduk Kabupaten Kulonprogo tahun 2007-2008 yang telah memperoleh jaminan pemeliharaan kesehatan sebesar 53,2 % sehingga masih diperlukan upaya untuk memotivasi dan mengelola penjaminan pembiayaan kesehatan bagi sekitar 47% penduduk. Dalam memenuhi upaya ini perlu dipikirkan adanya unit pengelola asuransi kesehatan secara tersendiri berupa Badan ataupun Unit Pelaksana Teknis (Depkes, 2007).

Studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 responden menyatakan bahwa pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih telah sesuai dengan yang diharapkan. Dari hasil wawancara tersebut, Dibandingkan dengan dua BPS lain yang jaraknya tidak terlalu

jauh dengan BPS Y Sri Suyantiningsih. Para responden menyatakan bahwa mereka lebih senang memeriksakan kehamilannya di BPS Y Sri Suyantiningsih meskipun terdapat BPS lain yang jaraknya lebih dekat dari rumah mereka.

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan melalui dimensi kualitas, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah dapat diambil rumusan masalah penelitian "Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui tingkat kepuasan ibu hamilterhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih Kulon Progo

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal diBPS Y Sri SuyantingsihKulon Progo pada dimensi *tangibles*

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih Kulon Progo pada dimensi *reabilty*.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih Kulon Progo Yogyakarta pada dimensi *responsivess*.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih Kulon Progo Yogyakarta pada dimensi *assurance*.
- e. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih Kulon Progo Yogyakarta pada dimensi *emphaty*.
- f. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di BPS Y Sri SuyantiningsihKulon Progo Yogyakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang kebidanan tentang tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi BPS

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam rangka perencanaan peningkatan kualitas pelayanan antenatal

b. Bagi tenaga kesehatan dan Bidan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk bidan dalam meningkatkan pelayanan antenatal karena bidan sebagai pemberi pelayan langsung antenatal di BPS

c. Bagi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi penelitian selanjutnya

E. Keaslian penelitian

Tabel 1. 1
Keaslian Penelitian

No	Judul penelitian	Metode penelitian.	Tehnik/ sampling	Analisis data	Hasil.
1.	Widodo (2008) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panggang 1 Kabupaten Gunungkidul	Analitik Deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<i>simple random</i>	Analisis data dengan rumus presentasi.	Dari 40 responden yang diteliti, 85% menyatakan penting 31,5% menyatakan puas, dan nilai korelasinya sebesar 0,613
2.	Marwati (2008) Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Ngablak Kabupaten Magelang	Deskriptif dengan pendekatan <i>ross sectiona</i>	Sampling aksidenta	Analisis data dengan rumus presentasi.	Dari 50 responden yang diteliti, 92% menyatakan Sangat puas dan 84,5% menyatakan puas

3.	Anjar (2008) Analisis Pengaruh Kuantitatif terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 sleman	Analitik deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	<i>Record crosss,ek raksi dan tabulasi.</i>	Analisis data dengan rumus presentasi	dari 100 responden 89,4% menyatakan sangat penting,78% menyatakan penting
4.	Hufron (2008) Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta	Deskriptif korelasi	<i>Random sampling</i>	Analisis data dengan rumus <i>Chi square</i>	Dari 111 responden mutu pelayanan rendah dengan kepuasan rendah sebanyak 22 pasien (52,4%) mutu pelayanan rendah dengan kepuasan tinggi sebanyak 20 pasien (47,6%). Mutu pelayanan tinggi dengan kepuasan rendah sebanyak 27 pasien (39,1%) mutu pelayanan tinggi dengankepuasan tinggi sebanyak 42 pasien (60,9%).

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik pengambilan sampelnya *total sampling* dengan rumus presentasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPS Y Sri Suyantiningasih yang beralamat di Dusun Pereng, Desa Bumirejo, Kecamatan Lendah, kabupaten Kulon Progo. BPS Y Sri Suyantingsih di pimpin oleh seorang bidan, seorang dokter Obsgyin dalam pemeriksaan USG, dua orang asisten bagian perawat dan administrasi, dan juga terdapat 4 mahasiswa yang kebetulan pada saat penelitian sedang melakukan bidan asuh di BPS Y Sri Suyantingsih.

DiBPS ini mempunyai berbagai macam pelayanan seperti pemeriksaan ibu hamil, KB, bersalin, pemeriksaan kesehatan reproduksi dengan segala usia. Pada pemeriksaan ibu hamil itu sendiri terdapat fasilitas khusus yaitu pemeriksaan USG (Ultrasonografi) dari umur kehamilan trimester awal hingga trimester akhir. Sebagai data penunjang ibu hamil juga dapat melakukan pemeriksaan laboratorium seperti HB, konsultasi tentang kehamilan dan pembagian buku KMS untuk mencatat perkembangan janin dan kesehatan ibu. Selain itu di BPS Y Sri Suyantiningasih juga melayani senam hamil

2. Karakteristik Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden adalah usia, paritas, pendidikan, dan pekerjaan. Hasil penelitian terhadap 48 responden diperoleh data tentang tingkat usia, paritas, pendidikan, dan pekerjaan responden penelitian. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4. 1

Karakteristik Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih

No	Karakteristik ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih	Keterangan	Frekuensi ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih	Persentase %
1	Usia	<20 Tahun	4	8.3
		20-35 Tahun	43	89.6
		>35 Tahun	1	2.1
		Jumlah	48	100
2	Paritas	Primigravida	33	68.8
		Multigravida	15	31.2
		Jumlah	48	100
3	Pendidikan	SD	-	-
		SLTP	16	33.3
		SLTA	29	60.4
		Perguruan Tinggi	3	6.3
		Jumlah	48	100
4	Pekerjaan	IRT	28	58.3
		PNS	2	4.2
		Swasta	18	37.5
		Jumlah	48	100

(Sumber: Data primer, 2011)

Dari data yang diperoleh dari 48 responden dengan distribusi frekuensi berdasarkan umur yang menjadi sampel terbanyak responden berusia antara 20-35 tahun yaitu mencapai 89.6% dari total responden. Hal ini menunjukkan mayoritas pasien di BPS Y Sri Suyantiningsih adalah usia dewasa. Dari

karakteristik berfrekuensi paritas yang menjadi sampel terbanyak adalah responden dengan primigravida yaitu mencapai 68.8% sedangkan sisanya terdapat pada multigravida yaitu 31.2%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas ibu dengan kehamilan pertamanya, tentunya para ibu hamil menginginkan pelayanan yang terbaik untuk kehamilan pertamanya, sehingga mutu pelayanan perlu ditingkatkan. Karakteristik berfrekuensi berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan responden terbanyak adalah tamat SLTA yaitu 60.4% sedangkan SLTP 3.3% dan PT 6.3%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidik responden adalah menengah atas dengan demikian tantangan kedepan untuk memberikan pelayanan bermutu bagi pengelola BPS. Karena hal tersebut berhubungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka cara berfikirnyapun akan lebih kritis sehingga tuntutan terhadap pelayanan yang memuaskan meningkat. Dari karakteristik berfrekuensi berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu 58.3 %, sedangkan yang bekerja swasta 37.5% dan PNS 4.2%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah ibu-ibu rumah tangga, hal tersebut dapat berhubungan bahwa secara tidak langsung tingkat ekonomi pasien juga ikut berperan dalam pemilihan tempat pelayanan yang berkualitas. Pasien tentunya lebih memilih tempat pelayanan kesehatan yang terjangkau untuk mereka tanpa meninggalkan pelayanan yang memadai.

3. Hasil analisis data

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Berdasarkan Dimensi di BPS Y Sri Suyantiningsih

No	Dimensi Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Tangible	42	87.5	5	10.4	1	2.1	48	100
2	Reabilty	44	91.7	4	8.3	-	-	48	100
3	Responsiveness	43	89.6	5	10.4	-	-	48	100
4	Assurance	44	91.7	4	8.3	-	-	48	100
5	Emphaty	45	93.8	3	6.3	-	-	48	100
	Jumlah	218	90.8	21	8.75	-	-	240	100

(Sumber: Data primer, 2011)

Kualitas pelayanan bidan dalam dimensi *tangible* diukur dengan menggunakan tujuh butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan antenatal care ditinjau dari dimensi *tangible* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 42 responden (87.5%). Kepuasan terhadap kualitas pelayanan *Antenatal care* dalam dimensi *reability* diukur dengan menggunakan enam butir pernyataan, berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *reability* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 44 responden (91.7%). Kepuasan terhadap kualitas pelayanan *Antenatal care* dalam dimensi *responsiveness* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *responsiveness* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 43 responden (89.6%). Kualitas pelayanan *antenatal care* dalam dimensi *assurance* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut

dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *assurance* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 44 responden (91.7%). Kualitas pelayanan *antenatal care* dalam dimensi *empaty* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *empaty* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 45 responden (93.8%)

Setelah dilakukan penjumlahan didapatkan tabel tingkat kepuasan ibu hamil sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Di BPS Y Sri Suyantingsih

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	42	87.5
2	Puas	5	10.4
3	Cukup Puas	1	2.1
	Total	48	100

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di nilai dari seluruh dimensi mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 42 responden 87.5%.

B. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *tangibles*

Dimensi *tangible* yaitu dimensi yang menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pada dimensi ini bukti fisik dari jasa

bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi, representasi fisik jasa.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *tangible* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari bukti langsung yaitu sebanyak 42 responden (87.5%). Sedangkan 5 responden menyatakan puas (10.4%) dan 1 orang menyatakan cukup puas (2.1%). Hal ini dibuktikan oleh bidan dalam memberi pelayanan sudah menurut standar tentang hal penampilan seperti memakai baju putih, penampilan menjadi sangat penting dan dapat langsung dilihat serta dinilai oleh ibu hamil. Apabila penampilan bidan terkesan rapi akan membuat pasien merasa senang dan percaya terhadap kemampuan dalam pelayanan, demikian juga ruangan terlihat rapi dan peralatan lengkap seperti menggunakan *Doppler* untuk memeriksa kondisi janin.

Peralatan yang digunakan untuk pelayanan berfungsi dengan baik meliputi manometer, stetoskop, timbang badan, *meadline* (pita ukur). Kelengkapan perlengkapan yang digunakan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan, selain itu juga pada bagian administrasi cepat tanggap memberikan pelayanan. Sementara dari ibu hamil ada 1 responden yang menyatakan cukup puas, hal ini dikarenakan ibu baru melakukan kunjungan pertama sehingga responden menilai sarana yang ada dirasakan cukup. Hal ini juga dinyatakan karena saat pemeriksaan dilakukan oleh seorang praktikan, tetapi bidan selalu meyakinkan kepada pasien bahwa

praktikan tersebut sudah mampu untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Sehingga pasien merasa pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih cukup puas.

Hal ini seperti diungkapkan oleh Irawan (2009), menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antenatal yaitu adanya komitmen penyedia pelayanan kesehatan, pengawasan terhadap bidan dan system manajemen informasi tempat pelayanan kesehatan, pemenuhan kebutuhan tempat pelayanan kesehatan akan bahan, peralatan dan infrastruktur serta pemenuhan hak ibu hamil. Hal ini terbukti bahwa pasien akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan produk atau jasa yang digunakan berkualitas

2. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Reabilty*

Dimensi yang mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dapat dijanjikan secara tepat dan akurat.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *Reabilty* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari keandalan yaitu sebanyak 44 responden (91.7%), sementara 4 responden (8.3%) menyatakan puas.

Hal ini disebabkan oleh bidan yang menjanjikan jadwal pemeriksaan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Bidan yang cepat dan tepat dalam melakukan pemeriksaan menyebabkan pasien merasa puas karena waktunya

tidak terbuang menunggu, kecepatan bidan dalam memberikan pelayanan perlu diperhitungkan karena biasanya pasien lebih suka pelayanan yang cepat. Untuk mengantisipasi antrian pasien yang banyak biasanya bidan mempercepat waktu pemeriksaan akan tetapi tetap memenuhi kebutuhan pasien, bidan juga tidak lupa memantau keadaan supaya pasien juga dapat mengethui.

Temuan di atas membuktikan Kotler dalam Purwanto (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, *outcomes* pengobatan dan perawatan yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan respon kebutuhan pasien terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan.

Temuan di atas membuktikan Depkes, RI (2006) konsep *reliability* dalam pelayanan antenatal yaitu kecepatan bidan dalam melayani ibu hamil tanpa menunggu lama serta ketepatan pelayanan yaitu pelayanan dengan standar minimal yang diberikan adalah 7T (Timbang BB, Tensi, TFU, TT, Tablet Fe, Tes PMS, dan Temu wicara).

3. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau dimensi daya tanggap yaitu dimensi yang mampu menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemampuan untuk

menolong pelayanan yang tepat melalui factor komunikasi dan situasi disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *responsiveness* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 43 responden (89.6%), Sedangkan minoritas menyatakan puas dengan jumlah 5 responden (10.4%). Pada umumnya responden yang diteliti merupakan ibu hamil yang berusia dewasa dan mempunyai tingkat pendidikan menengah ke atas, sehingga mempunyai daya tanggap yang baik. Sementara itu informasi yang diberikan oleh bidan tentang kesehatan ibu hamil jelas dan mudah dimengerti, bidan mampu menjelaskan keluhan yang dirasakan pasien, bidan tampak terampil dalam melakukan tindakan teliti dalam melakukan pemeriksaan.

Menurut Manuaba (2001) antenatal care terfokus yaitu asuhan yang diberikan oleh petugas yang terampil secara berkesinambungan yang terfokus pada kualitas, penilaian dan pemeriksaan secara rutin atau ritual seperti pengukuran tinggi badan. Serta tidak lupa memberikan tablet Fe dan selalu mengingatkan untuk meminumnya sesuai dengan standar pelayanan kebidanan mengenai pemberian tablet Fe (Depkes, 2006).

Temuan di atas membuktikan pendapat dari Wijono dalam Purwanto (2007) pada umumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi.

Menurut Depkes, RI (2004) konsep responsiveness pada pelayanan antenatal yaitu bidan sebagai pemberi pelayanan merespon atau mendengarkan keluhan yang disampaikan ibu dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan atau nasehat tentang cara perawatan diri selama kehamilan, tanda bahaya kehamilan serta memberikan dukungan moril pada ibu hamil.

4. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi Assurance

Dimensi assurance atau dimensi jaminan ini merupakan dimensi yang mencakup tentang kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf. Dimensi ini terdapat empat aspek yaitu: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *assurance* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 44 responden (91.7%), minoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka puas sebanyak 4 responden (8.3%).

Hal ini disebabkan oleh bidan bersikap ramah, tidak membedakan, tegas dalam menjawab pertanyaan, bidan yang mampu menjawab pertanyaan pasien maupun keluhan yang dirasakan pasien, seperti halnya memberikan informasi tanda-tanda bahaya kehamilan dan melakukan tindakan ditempat tertutup sehingga terjaga kerahasiaan pasien. Sementara itu terdapat 4 responden yang menyatakan puas, hal ini dikarenakan ikut

sertanya 4 mahasiswa bidan asuh dalam melaksanakan pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih. Meskipun begitu bidan selalu meyakinkan ibu hamil bahwa mahasiswanya cukup terampil dalam melakukan pemeriksaan ibu hamil, sehingga responden merasa puas.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) menyatakan bahwa bila kinerja melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa sangat puas. Pada dimensi ini harapan pasien hampir terpenuhi dengan jaminan pelayanan yang diberikan. Melihat hasil peran bidan sudah baik dan sudah menerapkan etika kebidanan, sebagai seorang bidan harus memenuhi hak-hak pasien yaitu berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi. Pemberian informasi tentang tanda-tanda bahaya kehamilan harus dilakukan bidan karena hal ini terdapat dalam pernyataan standar 4 pemeriksaan dan pemantauan antenatal (Kurnia, 2009).

Temuan di atas membuktikan pendapat dari Tjiptono dalam Purwanto (2007) ada dua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari segi pengguna yaitu *expected services* (pelayanan yang diharapkan) seperti sikap pendekatan bidan pada pasien, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, fasilitas-fasilitas yang disediakan di tempat layanan kesehatan dan *perceived services* (pelayanan yang dirasakan) seperti *assurance* jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan.

Menurut Depkes, RI (2004) konsep *Assurances* adalah memberikan rasa aman dan nyaman pada ibu pada saat memberikan pelayanan dengan melakukan pemeriksaan ditempat tertutup, sehingga kerahasiaan terjaga serta

memperlakukan ibu dengan penuh rasa hormat, bersikap ramah, sopan dan bersahabat.

5. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Emphaty*

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *emphaty* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 45 responden (93.8%). Minoritas menyatakan puas sebanyak 3 responden (6.3%). Hal ini dikarenakan banyaknya ibu hamil dengan kehamilan pertamanya, sehingga mereka memerlukan perhatian yang lebih. Selain itu bidan juga berkomunikasi dengan baik pada pasien, memperhatikan setiap perkataan pasien, tidak meninggalkan pasien saat pemeriksaan berlangsung dan mengutamakan kepentingan pasien sehingga pasien merasa lebih dihargai, apa yang pasien rasakan juga dirasakan oleh bidan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian Tjiptono dalam Purwanto (2007) yang menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panggang 1 Kabupaten Gunungkidul

Meliputi *emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

6. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011

Dari hasil penelitian yang diperoleh, tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal dilihat dari lima dimensi meliputi *tangible*, *reabilty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 42 responden (87.5%), Sementara itu 5 responden (10.4%) menyatakan puas, dan 1 responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat secara langsung maupun tidak langsung, seperti bidan selalu berpakaian rapi, fasilitas atau alat-alat kesehatan yang memadai untuk dilakukannya pemeriksaan kehamilan. Namun terdapat satu responden yang menyatakan cukup puas, hal ini dikarenakan kurang percayanya pasien terhadap praktikan yang berada di BPS Y Sri Suyantingsih, tetapi bidan selalu meyakinkan ibu bahwa mahasiswanya sudah mampu melakukan pemeriksaan, sehingga ibu merasa cukup puas.

Menurut Berry dan Parasurman (dalam Irawan, 2009), dalam penelitian tingkat kepuasan ibu hamil akan diukur melalui analisis 5 dimensi untuk mengevaluasi kualitas jasa. Dimensi tersebut adalah dimensi langsung (*tangible*), dimensi keandalan (*reabilty*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*)

Menurut Oliver (dalam supranto, 2006) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil

yang dirasakannya dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan akan dikaitkan dalam pelayanan antenatal, pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan, yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan (Sofyan, 2008).

C. Keterbatasan penelitian

1. Data yang diambil pada penelitian ini hanya dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Sebaiknya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik pada penelitian selanjutnya data dapat dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner beserta wawancara yang mendalam, agar diperoleh hasil yang memuaskan.
2. Selain itu pada jalannya penelitian banyak ibu yang pada waktu pengisian kuesioner terburu-buru untuk mengisi kuesioner dikarenakan waktu yang bersamaan dengan pemeriksaan ANC, untuk mengantisipasi peneliti memberikan kuesioner sebelum pemeriksaan USG. Sehingga ibu-ibu hamil yang sedang menunggu pemeriksaan USG dapat sambil mengisi kuesioner.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang kepuasan responden di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo. Dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diperoleh dari pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo dimensi *tangible* menyatakan bahwa mayoritas ibu hamil sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 42 responden (87.5%)
2. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diperoleh dari pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo dilihat dari dimensi *reabilit* menyatakan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 44 responden (91.7%)
3. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diperoleh dari pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo dilihat dari dimensi *responsiveness* menyatakan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 43 responden (89.6%)
4. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diperoleh dari pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo menyatakan dilihat dari dimensi *assurance* bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 44 responden (91.7%).

5. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diperoleh dari pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progomenyatakan bahwa dilihat dari dimensi *emphaty* mayoritas ibu hamilmenyatakan sangat puas sebanyak 45 responden (93.8%)
6. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo menyatakan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas dengan pelayanan antenatal sebanyak 42 responden (87.5%)

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk manajemen BPS Y Sri Suyantiningsih adalah:

1. Bagi bidan di BPS Y Sri Suyantiningsih

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam evaluasi kinerja bidan di BPS Y Sri Suyantiningsih untuk tetap mempertahankan mutu pelayanan dan memperhatikan tingkat kepuasan ibu hamil. Dengan cara melakukan upaya perbaikan terus-menerus akan hal-hal yang dapat mempengaruhi kepuasan ibu hamil untuk lebih mengetahui kebutuhan-kebutuhan ibu hamil. Melakukan evaluasi setiap tahun, agar dapat mengetahui faktor penghambat sehingga bidan dapat mempertahankan pelayanannya.

4. Bagi dosen di Stikes Achmad Yani

Sebagai bahan pertimbangan dalam kurikulum perkuliahan di Stikes Achmad Yani untuk memberikan materi tentang kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal.

5. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebaiknya penelitian serupa dikembangkan di BPS lain dengan mengambil materi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam pengambilan data sebaiknya mengumpulkan seluruh ibu hamil atau *door to door* dengan membagikan kuesioner dan wawancara yang mendalam, dengan jumlah sampel yang mencukupi dan waktu yang relatif lebih lama.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Anjar, L. (2008). *Analisis Pengaruh Kuantitatif terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 Sleman 2008*. Tidak dipublikasikan
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Klinik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Depkes. (2004). *Setiap jam 2 Orang Ibu Bersalin Meninggal Dunia*. (<http://www.Depkes.com>). Diakses tanggal 22 April 2011
- _____. (2006). *Kebijakan Penyusunan Pedoman Pelayanan Kesehatan Ibu di Fasilitas Kesehatan* (<http://www.kesehatanibu.depkes.go.id>). Diakses 26 April 2011.
- _____. (2007). *Profil Kesehatan Kabupaten Kulon Progo 2007* (<http://www.depkes.go.id/>). Diakses 26 April 2011
- _____. (2008). *Profil Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2008* (<http://www.depkes.go.id/>). Diakses 26 April 2011
- Danil.J. (2011). *The Impact of Contact Isolation on the Quality of Inpatient Hospital Care. Journal from PLoS ONE are provided here courtesy of Public Library of Science*
- Gaspersz, V. (2005). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Hariato. (2005). *Jurnal Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek kopkar rumah sakit budhi asih jakarta. Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No.1.12 - 21*
- Hufon, A. (2008). *Jurnal Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, 1, 3, 119-124*
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Computindo.
- Kurnia, S. (2009). *Etika Profesi Kebidanan*. Yogyakarta: Panji Putaka.
- Manuaba, HBG. (1998). *Ilmu Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta : EGC.

- _____. 2001. *Kapita Selekta Penatalaksanaan Rutin Obstetri Ginekologi dan KB*. Jakarta : EGC.
- Marwati. (2008). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Ngablak Kabupaten Magelang*. Tidak dipublikasikan
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A, (1991). Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Customer Value. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 25, 154-161
- Purwanto, S. (2009). Model Indeks Kepuasan Pelanggan (www.liew207.wordpress.com). Diakses tanggal 20 Februari 2010
- _____. (2007). *Kepuasan pasien terhadap kualitas rumah sakit* (<http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>). Diakses tanggal 17 Agustus 2011
- Sofyan, dkk. (2008). *Ikatan Bidan Indonesia*. Jakarta : PP IBI.
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Triton. (2008). *Marketing Strategic*. Yogyakarta: Tugu Publisher
- Widodo, M. (2008). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panggang I Gunungkidul*. Tidak dipublikasikan