

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Daerah Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Dusun Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta. Pada tanggal 14 juli 2014. Bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti didirikan pada tahun 1990 oleh ibu sri sendiri dan memiliki beberapa fasilitas yang terdiri dari 1 kamar bersalin, 2 ruang inap, 1 ruang periksa pelayanan dan 1 kamar mandi untuk pasien serta menyediakan fasilitas seperti rawat inap persalinan, pemeriksaan kehamilan, pelayanan kesehatan ibu dan anak,serta pelayanan keluarga berencana (KB), kesehatan reproduksi dan konsultasi pranikah, memudahkan masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kehamilan, persalinan dan lain-lain.

Bidan praktik swasta (BPS) Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta juga menyediakan layanan BPJS (Badan Pelayanan Jaminan Sosial) bagi warga kauman, gilangharjo, pandak. Persalinan yang menggunakan layanan BPJS (Badan pelayanan jaminan Sosial) harus menyerahkan *fotocopy* buku KIA, KTP dan Kartu Keluarga. Bertujuan untuk mengurangi angka kematian ibu dan bayi akibat persalinan tidak ditolong oleh tenaga kesehatan. Adanya pelayanan BPJS ini masyarakat sangat terbantu dan memudahkan masyarakat untuk melakukan persalinan dengan nyaman, aman dan terjamin. Tenaga

kesehatan yang sudah profesional. Hasil yang bagus, masyarakat bisa merasakan kepuasan sesuai dengan harapannya. Di bidang praktik swasta (BPS) terdiri dari 1 bidan dan dilengkapi dengan peralatan yang sesuai dengan standar. Bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta juga terdapat 1 bidan dan 3 bidan bantu untuk di panggil pada saat ada persalinan

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan umur ibu, pendidikan ibu dan pekerjaan ibu.

- a. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Ibu

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Ibu

No	Umur	N	%
1.	< 20 Tahun	3	10.0
2.	20 - 35 Tahun	24	80.0
3.	> 35 Tahun	3	10.0
<b>Jumlah</b>		30	100.0

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara >20- 35 tahun, yaitu ada 24 responden (80%).

- b. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Ibu

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Ibu

	<b>Pendidikan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1.	SD	3	10.0
2.	SMP	7	23.3
3.	SMA	18	60.0
4.	Perguruan Tinggi	2	6.7
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan Tabel 6. di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden ibu dengan pendidikan terakhir sampai tingkat SMA, yaitu ada 18 responden (60%).

- c. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Ibu

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ibu

	<b>Pekerjaan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1.	Ibu Bekerja Tanpa Upah	15	50.0
2.	PNS/ POLRI/TNI	2	6.7
3.	Pekerja Swasta	8	26.7
4.	Wiraswasta	5	16.7
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan Tabel 7. di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merupakan ibu dengan status pekerjaan sebagai ibu bekerja tanpa upah, yaitu ada 15 responden (50%)

### 3. Hasil Uji Pelayanan

Berdasarkan hasil uji analisis pelayanan sesuai dengan Keputusan MENPAN No.25/2004 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan *antenatal care (ANC)* di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 8. di bawah ini.

Tabel. 8. Kepuasan Ibu Hamil Tentang Pelayanan *antenatal Care (ANC)* Di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Di Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta

No	Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Setelah Dikonversi	Kategori Mutu Pelayan		Nilai Penimbang	Indeks	
1	Prosedur pelayanan	3.45	86.67	<b>Sangat Puas</b>	<b>A</b>	0.071	0.264	
2	Persyaratan pelayanan	2.87	71.67	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.204	
3	Kejelasan pelaksana pelayanan	2.97	74.17	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.211	
4	Kedisiplinan pelaksana pelayanan	2.43	60.83	<b>Tidak Puas</b>	<b>C</b>	0.071	0.173	
5	Tanggung jawab pelaksana pelayanan	3.03	75.83	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.215	
6	Kemampuan pelaksana pelayanan	3.23	80.83	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.230	
7	Kecepatan pelayanan	2.43	60.83	<b>Tidak Puas</b>	<b>C</b>	0.071	0.173	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.13	78.33	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.222	
9	Kesopanan dan keramahan pelaksana	3.33	83.33	<b>Sangat Puas</b>	<b>A</b>	0.071	0.237	
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.07	76.67	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.218	
11	Kepastian biaya pelayanan	2.87	71.67	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.204	
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.83	70.83	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.201	
13	Kenyamanan lingkungan	2.47	61.67	<b>Tidak Puas</b>	<b>C</b>	0.071	0.175	
14	Keamanan pelayanan	3.03	75.83	<b>Puas</b>	<b>B</b>	0.071	0.215	
	IKM Rata-Rata	2.97	Indeks Total					2.923
		Kategori Mutu Pelayan Keseluruhan				Kategori	<b>Puas(B)</b>	

Berdasarkan tabel 4. Dapat diketahui bahwa terdapat 14 unsur dalam kepuasan pelayanan *antenatal care (ANC)* di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta, dengan hasil tiap unsur.

- a. Prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dikategorikan yaitu sangat puas (A).
- b. Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan dikategorikan yaitu Puas (B).
- c. Kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan dikategorikan tidak puas (C).

Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden pada pelayanan *antenatal care (ANC)* di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta yaitu dikategorikan puas (B).

## **B. Pembahasan**

Hasil penelitian di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta dari jumlah total responden 30 ibu dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* kategori puas dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) keseluruhan 2,923 artinya masih dalam interval IKM 2,51-3,25 atau dengan kategori pelayanan Puas (B). disebabkan karena di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta dalam secara keseluruhan rerata ke 14 unsur pelayanan di bidan praktik swasta Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta puas walaupun masih ada beberapa unsur yang tidak puas.

Ada beberapa unsur pelayanan yang dikategorikan sangat puas yaitu unsur prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan.

Ada beberapa unsur yang dikategorikan puas yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan pelaksanaan pelayanan, tanggung jawab pelaksana pelayanan, kemamuan pelaksanaan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan.

Ada beberapa unsur yang dikategorikan tidak puas yaitu kedisiplinan pelaksana pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan.

Secara keseluruhan pelayanan kepuasan ibu hamil rata-rata puas karena pelayanan *antenatal care (ANC)* sudah sesuai dengan standar aturan yang telah ditentukan oleh pemerintah Republik Indonesia.

Bidan selalu melakukan proaktif dalam meningkatkan mutu pelayanan *antenatal care (ANC)* dan bekerjasama dengan dinas kesehatan kabupaten Bantul untuk melakukan penyuluhan mengenai pentingnya menjaga mutu pelayanan kesehatan, terutama dalam pencapaian tujuan menurunkan angka kematian ibu, serta pencapai K1-K4 100%.

Tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta pada unsur prosedur pelayanan, tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* yaitu dikategorikan sangat puas, hasil tersebut menunjukkan bahwa di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta telah melaksanakan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan baik. karena di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta benar benar memperhatikan prosedur pelayanan sesuai aturan menteri kesehatan.

Masalah biaya di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta dapat dikatakan sangat tidak memberatkan pasien, hal ini terbukti dengan banyaknya pasien yang berkunjung di BPS tersebut.

Pembiayaan pelayanan di bidan praktik swasta Sri Marwanti masih dalam kategori terjangkau dalam masyarakat sehingga tidak memberatkan ibu hamil untuk selalu berkunjung melakukan pemeriksaan.

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan dan unsur kecepatan pelayanan di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care* (ANC) dikategorikan tidak puas. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan kurangnya kesadaran untuk disiplin pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan seperti ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya kurang banyaknya petugas kesehatan yang melayani, tidak mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan pelayanan dan petugas juga sering lupa untuk bertanya tentang keluhan yang dirasakan oleh ibu hamil pada saat pemeriksaan.

Unsur kesopanan dan keramahan petugas di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care* (ANC) dikategorikan sangat puas, hasil tersebut menunjukkan bahwa di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta telah melaksanakan prosedur pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik. Dalam pelayanan *antenatal care* (ANC) untuk membuat pasien merasa puas, petugas harus selalu mengutamakan 3 S (senyum, salam dan sapa) kepada ibu hamil, serta melakukan pendekatan dengan ibu hamil dengan menciptakan suasana yang bersahabat dengan ibu hamil.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Sistem pengurusan waktu penelitian terlalu singkat, sehingga tidak bisa melakukan evaluasi secara langsung kepada ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *antenatal care* di bidan praktik swasta Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.