

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Polindes Karisma yang beralamat di kompleks Balai Desa Condongcatur, Depok, Sleman (sebelah timur terminal Condongcatur). Batas wilayah Desa Condongcatur terdiri dari: Utara berbatasan dengan Desa Minomartani, Kecamatan Ngaglik, Timur dengan Desa Purwomartani, Kecamatan Kalasan, Selatan berbatasan dengan Desa Caturtunggal, Kecamatan Depok, dan bagian Barat berbatasan dengan Desa Sinduadi, Kecamatan Mlati.

Pemilik serta pemimpin Polindes Kharisma ini adalah ibu Dini Melani, A.Md,Keb. Tenaga kesehatan yang bekerja di Polindes Kharisma ini yaitu 2 orang bidan dan 1 orang perawat. Polindes Karisma ini bekerjasama dengan 1 orang dokter *obsgyn* dalam pemeriksaan USG. Pelaksanaan pelayanan kesehatan ini di percayakan kepada 2 orang bidan, 1 asisten dibagian perawat dan administrasi. Polindes Kharisma melayani dalam waktu 24 jam dengan pemeriksaan KIA (kesehatan ibu dan anak) dan KB.

Jenis pelayanan di Polindes Kharisma yaitu :

- a. pemeriksaan ibu hamil
- b. KB
- c. Pertolongan Persalinan
- d. Pemeriksaan kesehatan reproduksi dengan segala usia
- e. Imunisasi
- f. Konsultasi calon pengantin (caten)
- g. Konsultasi WUS (wanita usia subur)
- h. Pemeriksaan nifas
- i. MTBS (manajemen terpadu balita sakit)

- j. Tindik
- k. Pap smear
- l. Pemeriksaan laboratorium
- m. Pemeriksaan pasien umum

Polindes Kharisma mempunyai fasilitas pendukung untuk pemeriksaan ibu hamil yaitu pemeriksaan USG (*ultrasonografi*) dimulai dari trimester pertama hingga trimester ketiga. Sebagai data penunjang, ibu hamil juga dapat melakukan pemeriksaan laboratorium, konsultasi, pembagian buku KMS untuk mencatat perkembangan janin dan kesehatan ibu. Selain itu Polindes Karisma juga melayani pasien dengan jaminan kesehatan seperti : Jamkesmas, Jamkesos, JPKM Kabupaten Sleman untuk persalinan normal.

## 2. Penyajian Data Karakteristik Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, umur ibu dapat dideskripsikan sebagai berikut :

**Table 4.1. Tabel Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Ibu di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman Tahun 2013**

Umur	Frekuensi	%
<20	4	2,7
30 – 35	115	76,7
36 - 40	31	20,7
Jumlah	150	100,0

*Sumber* : Data Primer, 2013

Dari Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar umur responden adalah 30-35 tahun sebanyak 115 orang (76,7%). Sedangkan paling sedikit umur responden adalah <20 tahun sebanyak 4 orang (2,7%).

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat pendidikan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut :

**Table 4.2 Tabel Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman Tahun 2013**

Tingkat pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD kebawah	16	10,7
SLTP	42	28,0
SLTA	73	48,7
Diploma	14	9,3
S1/S2	5	3,3
Total	150	100,0

*Sumber* : Data Primer, 2013

Tabel 4.2. Menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah SLTA yaitu 73 responden atau 48,7%. Sedangkan paling sedikit responden mempunyai tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 5 responden atau 3,3%.

#### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pekerjaan responden dapat dideskripsikan sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Tabel Distribusi karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman Tahun 2013**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	7	4,7
Pegawai swasta	16	10,7
Wiraswasta/Usahawan	39	26,0
Pelajar/Mahasiswa	5	3,3
Ibu Rumah Tangga	83	55,3
Total	150	100,0

*Sumber* : Data Primer, 2013

Data Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden sebagian besar pada bidang lain atau tidak bekerja yaitu 83 responden atau 55,3%. Sedangkan paling sedikit responden berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 5 responden atau 3,3%.

### 3. Penyajian Data Variabel Penelitian

Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur) Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman Tahun 2013**

Hasil Penilaian	Nilai Per Unsur Pelayanan														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
Jumlah Nilai Per Unsur	465	460	472	468	476	457	478	467	484	469	493	513	473	471	6646
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner yang terisi	3.1	3.07	3.15	3.12	3.17	3.05	3.19	3.11	3.23	3.13	3.29	3.42	3.15	3.14	3.16
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,071	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.23	0.22	0.23	0.22	0.23	0.24	0.22	0.22	3.14
IKM Unit Pelayanan	78.64433333														

Sumber : Data Primer 2013

- a. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa penilaian indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan KIA adalah kriteria baik yaitu 78,64%. Hasil nilai indeks per unsur pelayanan tertinggi yaitu 3,42 pada kepastian jadwal pelayanan KIA (U12) dan terendah yaitu 3,05 pada kemampuan petugas pelayanan KIA (U6).

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan KIA di Polindes Karisma Condongcatur Sleman dapat dihitung sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur = 6646

Nilai Penimbang = 0,071

Total unsur yang terisi = 14

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$IKM = \frac{6646}{150} \times 0,071 \times 2$$

$$= 78,64\%$$

Mutu Pelayanan = **B**

Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA di Polindes Karisma Condongcatur Sleman dalam kategori Baik.

- b. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4. dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang prosedur pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,1 yang berarti bahwa prosedur pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik

dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden yang berpendapat kurang baik maupun tidak baik (rata-rata nilai indeks 3 dan 4).

- c. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang persyaratan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,07 yang berarti bahwa persyaratan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 1 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

- d. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,15 yang berarti bahwa kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

- e. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden indeks kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan 3,12 yang berarti bahwa prosedur kedisiplinan petugas KIA oleh bidan mempunyai

tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

- f. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,12 yang berarti bahwa tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden yang berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai indeks rata-rata 3 dan 4).

- g. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,05 yang berarti bahwa kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

- h. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kecepatan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,19 yang berarti bahwa kecepatan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan

yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- i. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,11 yang berarti bahwa keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- j. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,23 yang berarti bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- k. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,13 yang berarti bahwa kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan mempunyai

tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 2 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

- l. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kepastian biaya pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,29 yang berarti bahwa prosedur pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- m. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,42 yang berarti bahwa kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- n. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,15 yang berarti bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat

responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

- o. Gambaran penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan KIA oleh bidan

Tabulasi data jawaban responden atas indeks kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Depok Sleman dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang keamanan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,14 yang berarti bahwa keamanan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

## **B. Pembahasan**

Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman sesuai dengan tujuan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dari hasil penelitian diperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa penilaian indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan KIA adalah kriteria baik yaitu 78,64%. Hasil nilai indeks per unsur pelayanan tertinggi yaitu 3,42 pada

kepastian jadwal pelayanan KIA (U12) dan terendah yaitu 3,05 pada kemampuan petugas pelayanan KIA (U6).

Nilai indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan KIA di Polindes Karisma Condongcatur Sleman dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} = 6646$$

$$\text{Nilai Penimbang} = 0,071$$

$$\text{Total unsur yang terisi} = 14$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$\text{IKM} = \frac{6646}{150} \times 0,071 \times 2$$

$$= 78,64\%$$

Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) di Polindes Karisma Condongcatur Sleman termasuk dalam kategori Baik.

2. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Prosedur pelayanan KIA adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pelayanan KIA yang dilaksanakan dengan prosedur sesuai akan berdampak pada hasil pelayanan yang baik pula. Dari hasil penelitian diperoleh sebagian responden merasakan pelayanan KIA yang diperoleh adalah sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga kepuasan responden akan timbul dengan sendirinya. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan (Menpan, 2004). Pengelolaan pelayanan kebidanan memiliki kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan dan pembinaan personil menuju pelayanan yang berkualitas (PP IBI, 2006)

Berdasarkan Tabel 4.4. dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang prosedur pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,1 yang berarti bahwa prosedur pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden yang berpendapat kurang baik maupun tidak baik (rata-rata nilai indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,1 yang berarti bahwa mempunyai tanggapan baik atas prosedur yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan prosedur pelayanan mudah untuk di pahami, dilaksanakan dan tidak berbelit-belit.

3. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya (Menpan, 2004). Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge* dan *technical skill*). Makin tinggi pengetahuan dan tingkat kemampuan teknis bidan akan meningkatkan mutu pelayanan bidan (PP IBI, 2006). Mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Budiastuti dalam Purwanto, 2009).

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang persyaratan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,07 yang berarti bahwa persyaratan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 1 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

Dari hasil penelitian tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Karisma mempunyai tanggapan yang baik atas persyaratan pelayanan dari sebagian besar responden yaitu dengan indeks 3,07. Namun terdapat 1 responden yang berpendapat kurang baik (nilai indeks 2). Hal ini perlu di garis bawahi untuk meninjau ulang terhadap persyaratan pelayanan KIA oleh bidan yaitu persyaratan secara teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapat pelayanan sudah sesuai atau belum dengan jenis pelayanan yang diberikan (Menpan, 2004).

4. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Kejelasan pelayanan meliputi : a. persyaratan teknis dan administrative pelayanan public, b. Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public, c. Rincian biaya public tata cara pembayaran. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan (Menpan, 2004). Pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge* dan *technical skill*). Makin tinggi pengetahuan dan tingkat kemampuan teknis bidan akan meningkatkan mutu pelayanan bidan (PP IBI, 2006). Mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Budiasuti dalam Purwanto, 2009).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,15 yang berarti bahwa kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,15 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kejelasan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun masih terdapat 3 responden yang berpendapat kurang baik (nilai indeks 2). Hal ini perlu untuk di garis bawahi untuk meninjau ulang terhadap kejelasan petugas pelayanan KIA oleh bidan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) (Menpan, 2004).

5. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan 3,12 yang berarti bahwa prosedur kedisiplinan petugas KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,12 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kejelasan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2). Hal ini perlu untuk di garis bawahi untuk meninjau ulang terhadap kedisiplinan petugas pelayanan KIA oleh bidan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku (Menpan,2004).

6. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Tanggungjawab Petugas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,12 yang berarti bahwa tanggung jawab petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden yang berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai indeks rata-rata 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap tanggungjawab petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes

Kharisma didapatkan indeks 3,12 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas tanggungjawab petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan kejelasan wewenang serta tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan sudah baik.

7. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman

Kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (Menpan, 2004). Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam member perawatan (PP IBI,2006).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,05 yang berarti bahwa kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,05 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kemampuan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun masih terdapat 3 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2). Hal ini perlu untuk di garis bawahi untuk meninjau ulang terhadap kemampuan petugas pelayanan KIA oleh bidan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang

dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat (Menpan, 2004).

8. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kecepatan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan (Menpan, 2004). Kecepatan petugas dalam member tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (PP IBI, 2006). Menguraikan suatu produk berupa barang dan jasa dengan menggunakan pernyataan beberapa dimensi atau karakteristik. Menguraikan pemberi jasa (*service provider*) seperti melayani dengan cepat, berada ditempat kerja sewaktu dibutuhkan, perilakunya dalam melayani menyenangkan. Uraian ini mewakili tiga aspek yang berbeda tentang jasa, yaitu : ketanggapan (*responsiveness*), keberadaan (*availability*) dan profesionalisme (*professionalism*). Ini merupakan himpunan bagian (sub-set) dari semua kemungkinan dimensi untuk mana jasa bias diuraikan. Komposit dari semua kemungkinan dimensi menguraikan seluruh barang dan jasa (Supranto, 2006).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kecepatan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,19 yang berarti bahwa kecepatan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kecepatan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,19 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kecepatan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan

bahwa target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (Menpan, 2004).

9. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keadilan Mendapat Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,11 yang berarti bahwa keadilan mendapat pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap keadilan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,11 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas keadilan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

10. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kesopana dan Keramahan Petugas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan sopan, santun, dan ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,23 yang berarti bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,23 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kesopanan dan keramahan petugas pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

11. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan (Menpan, 2004). Mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Budiastuti dalam Purwanto, 2009). Biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard pasien dan keluarganya, “yang penting sembuh” sehingga menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi yang ditawarkan petugas kesehatan. Akibatnya, biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang

diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan (Simatupang, 2008).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,13 yang berarti bahwa kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden masih terdapat 2 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,13 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kewajaran biaya pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Namun masih terdapat 2 responden berpendapat kurang baik (nilai indeks 2). Hal ini perlu untuk di garis bawahi untuk meninjau ulang terhadap kewajaran biaya pelayanan KIA oleh bidan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan (Menpan, 2004).

## 12. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kepastian biaya pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,29 yang berarti bahwa prosedur pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,29 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kepastian biaya pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

13. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menpan, 2004).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,42 yang berarti bahwa kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kepastian jadwal pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma

didapatkan 3,42 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kepastian jadwal pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

14. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan (Menpan, 2004). Menyelenggarakan suatu pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik (PP IBI, 2006).

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,15 yang berarti bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,15 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas kenyamanan lingkungan pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,

rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

15. Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keamanan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.

Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Menpan, 2004). Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan, dan kunjungan dokter juga termasuk dalam faktor ini (Simatupang, 2008).

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden tentang keamanan pelayanan KIA oleh bidan didapatkan indeks 3,14 yang berarti bahwa keamanan pelayanan KIA oleh bidan mempunyai tanggapan yang baik dari sebagian besar responden. Namun dari 150 responden tidak terdapat responden berpendapat kurang baik maupun tidak baik (nilai rata-rata indeks 3 dan 4).

Dari hasil penelitian tentang penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma didapatkan indeks 3,14 yang berarti mempunyai tanggapan baik atas keamanan pelayanan KIA yang dilakukan oleh bidan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat beranggapan bahwa terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini adalah :

1. Penghitungan jumlah sampel ditunjukkan berdasarkan referensi, bukan dari data kunjungan tahun 2013
2. Tidak menghitung jumlah responden per unit pelayanan.
3. Tidak semua responden mau bekerjasama dalam mengisi kuesioner.
4. Waktu penelitian kurang efektif karena rata-rata responden dalam kondisi terburu-buru atau sakit.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA