

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pusat Kesehatan Masyarakat Gamping 1 yang beralamat di Dusun Delingsari Ambarketawang Gamping Sleman Yogyakarta. Terletak di wilayah sleman barat laut pada ketinggian 114 m diatas permukaan air laut, dengan luas wilayah kerja 16.140 km<sup>2</sup> terdiri dari dua desa.

Wilayah kerja Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta terdiri dari 2 desa yaitu Desa Ambarketawang dan Desa Balecatur serta terdiri dari 31 dusun, Desa Ambarketawang terdiri dari 13 dusun dengan 110 RT dan balecatur terdiri dari 18 dusun dengan 127 RT. Pembatas wilayah kecamatan Gamping adalah sebelah utara kecamatan Godean, sebelah timur kecamatan Kasihan kabupaten Bantul, sebelah selatan kecamatan Sedayu kabupaten Bantul, sebelah barat kecamatan Godean.

Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta memiliki 22 tenaga kerja dengan rincian 3 orang medis (2 dokter umum dan 1 dokter gigi), 12 orang perawat medis (5 perawat dan 7 bidan), bidan melakukan tugasnya pada jam kerja di bagi menjadi dua bagian yaitu 4 orang bertugas di bagian KIA dan 3 orang di bagian KB. 2 orang sanitasi dan 1 orang kesehatan masyarakat. Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta mempunyai moto “Bersama Kami Menuju Sehat” dan visi “Menjadi Pusat Kesehatan Masyarakat Unggulan Yang Di Minati Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan.

Beberapa pelayanan yang ada di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta seperti, pelayanan lansia, pengobatan umum, UGD, pelayanan gigi, ruang pojok ASI, laboratorium, pelayanan KB, dan pelayanan KIA. Penelitian ini di laksanakan pada bulan juni 2015 dengan populasi semua ibu hamil yang melakukan ANC di Puskesmas dan sampel sebanyak 40 responden.

Data pengunjung ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta pada tahun 2014 terdapat 605 ibu hamil. Penggunaan fasilitas pelayanan untuk pemeriksaan kesehatan selama kehamilan , ditemukan 88% (K4) wanita memeriksakan kesehatan selama kehamilan di Puskesmas Gamping 1 Sleman. Angka ini masih di bawah target cakupan ANC K4 nasional yang diharapkan menjadi 95%. pada tahun 2011 terdapat 96,89%, tahun 2012 sebesar 92,27%, tahun 2013 86,07%, hal ini menunjukkan bahwa cakupan K4 dari tahun 2011-2013 mengalami penurunan pada Puskesmas Gamping 1, Sleman Yogyakarta.

## 2. Analisa Hasil Penelitian

- a. Hasil analisis persepsi dan harapan pada ibu hamil yang melakukan ANC di puskesmas gamping 1 sleman yogyakarta tahun 2015

Tabel 4.1 rata-rata ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta tahun 2015 berdasarkan persepsi dan harapan.

	Min	Max	Mean	Std.Deviasi
Persepsi	55	78	62,57	5,60
Harapan	60	80	66,50	8,36

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi ibu hamil yang melakukan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta terdapat

62,57 % dan rata-rata harapan ibu hamil terdapat 66,50% ini menunjukkan bahwa hasil persepsi lebih rendah dari hasil harapan yang artinya responden tidak puas dengan pelayanan yang di berikan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta.

### 3. Persepsi dan Harapan Responden

#### a. Persepsi

Persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat persepsi ibu hamil pada pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman pada tahun 2015.

	Frekuensi	Persentase
Baik	28	70
Cukup	12	30
Total	40	100

Sumber : Data Primer, Tahun 2015

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan di puskesmas Gamping 1 Sleman terdapat 28% yang mengatakan baik dalam pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

#### b. Harapan

Harapan konsumen merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat harapan ibu hamil pada pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman pada tahun 2015.

	Frekuensi	Persentase
Tinggi	40	100

Sumber : Data Primer tahun 2015

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa tingkat harapan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta tahun 2015 tinggi yaitu 100%.

#### 4. Tingkat kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015.

<b>Kepuasan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase %</b>
Tidak Puas	25	62,5
Puas	15	37,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan ANC yang di berikan di Puskesmas Gamping 1 Sleman tidak puas sebesar (62,5%). Ketidakpuasan tersebut dari hasil persepsi dan harapan terdapat rumus yaitu  $Q \geq 1$  yang akan menghasilkan rasa puas.

#### 5. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini di kelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan dan pekerjaan responden.

##### a. Pendidikan

Data yang diperoleh melalui kuesioner dari responden yang memeriksakan kehamilannya berdasarkan tingkat pendidikan di dapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Responden Menurut Tingkat Pendidikan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015.

Pendidikan	Pengetahuan				Total	
	Tidak Puas		Puas		F	%
	F	%	F	%		
SMP	4	10	2	5	6	15
SMA	16	40	11	27,5	27	67,5
PT	5	12,5	2	5	7	17,5
Jumlah	25	62,5	25	37,5	40	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah pendidikan SMA yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta sebanyak 27 orang (67,5%).

#### c. Pekerjaan

Data yang diperoleh melalui kuesioner dari responden yang memeriksakan kehamilannya. Berdasarkan jenis pekerjaan di dapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015.

Pekerjaan	Pengetahuan				Total	
	Tidak Puas		Puas		F	%
	F	%	f	%		
IRT	15	37,5	10	25	25	62,5
SWASTA	10	25	5	27,5	15	37,5
Jumlah	25	62,5	15	37,5	40	100

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan pekerjaan responden mayoritas sebagai ibu rumah tangga mengatakan tidak puas sebanyak 25 orang (62,5%).

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada ibu hamil, dilihat dari Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa responden yang merasa puas dengan pelayanan ANC yang di berikan di puskesmas Gamping 1 Sleman terdapat 37,5 %. Responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan ANC di puskesmas gamping 1 sleman 62,5%. Pada penelitian ini dari semua jenis responden di peroleh hasil bahwa skor persepsi masih 80 % atau di bawah skor harapan pasien 100 % atau nilai kesesuaian kurang dari 100%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien yang berarti bahwa pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Harapan konsumen terhadap kualitas layanan merupakan keinginan atau permintaan ideal konsumen terhadap layanan yang akan diberikan. Persepsi konsumen merupakan penilaian konsumen terhadap layanan yang telah dirasakan atau diperoleh.

Belum puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan bisa dipengaruhi oleh banyak faktor. Salah satunya adalah karakteristik responden. Pada penelitian ini di ambil karakteristik berdasarkan pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa tingkat pendidikan dari responden terbanyak adalah SMA sebanyak 27 orang (67,5%) pada tabel 4.5 dalam kaitan dengan tingkat pendidikan, responden yang memiliki tingkat pendidikan semakin tinggi kemungkinan mempunyai pengetahuan tentang kepuasan dengan baik. Sebaliknya responden yang mempunyai pendidikan yang

rendah kemungkinan mempunyai pengetahuan tentang kepuasan dengan cukup dan kurang (Lumenta,2005).

Pendidikan responden merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pengetahuan karena dengan pendidikan yang baik maka responden dengan mudah dapat menerima segala informasi dari luar. Pendidikan dapat mempengaruhi seseorang termasuk juga perilaku akan pola hidup terutama dalam memotivasi sikap berperan serta dalam pembangunan kesehatan. Tingkat pendidikan seseorang makin tinggi, makin mudah menerima informasi dari memahami, mengklasifikasikan bahkan mampu menganalisis informasi hingga mampu menyampaikan kepada yang lain. Tingkat pendidikan yang rendah akan lebih sulit dalam menerima sesuatu yang terkait. Pendidikan yang rendah akan menghambat perkembangan seseorang terhadap nilai-nilai baru yang dikenalkan (Notoatmodjo, 2005)

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa pekerjaan dari responden terbanyak sebagai ibu rumah tangga sebanyak 25 orang (62,5%) pada tabel 4.6 dari gambaran pekerjaan responden, responden yang memiliki pekerjaan kemungkinan mempunyai pengetahuan tentang kepuasan dengan baik. Sebaliknya, responden yang tidak mempunyai pekerjaan kemungkinan mempunyai pengetahuan kepuasan dengan cukup dan kurang. Jenis pekerjaan berkontribusi terhadap pengetahuan responden. Pekerjaan ibu rumah tangga adalah pekerjaan mengurus rumah tangga yang sebagian besar waktunya banyak didalam rumah, apabila tidak diikuti oleh aktifitas sosial seperti ikut kegiatan posyandu, yasinan dan lainnya untuk saling bertukar informasi yang diterima

terbatas (Wawan, 2010). Pada penelitian ini tidak sesuai dengan teori di atas ibu hamil pada penelitian ini banyak yang menjadi ibu rumah tangga di karenakan ibu memperhatikan dengan kehamilannya dan memilih untuk tidak bekerja.

Sesuai dengan pendapat pohan hubungan antar manusia saling menghargai dan mempercayai yang menyatakan bahwa jika konsumen memiliki penghargaan dan kepercayaan yang tinggi maka harapannya terhadap jasa cenderung akan semakin besar. Pasien yang datang ke Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta, mereka memiliki banyak penghargaan dan kepercayaan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga setiap pelayanan yang diberikan Puskesmas tidak akan dibandingkan dengan pelayanan di tempat lain. Meskipun pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman secara umum sudah baik dan hasil persepsi responden secara umum puas akan tetapi nilai harapan responden tinggi atau sangat puas sehingga mengakibatkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Eko Mardiyarningsih (2012) yang berjudul Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di Puskesmas bahwa dari hasil penelitian Eko (2012) menghasilkan lebih banyak responden yang kurang puas terhadap pelayanan ANC. Serta mendukung penelitian sebelumnya yang dilakkukan oleh Mohamad (2010), meneliti tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan puskesmas di kabupaten Pandeglang. Hasil penelitian Mohamad (2010), memperlihatkan adanya kesenjangan yang signifikan ( $p < 0,05$ ). Mohamad melakukan penelitian di tiga Puskesmas pada kunjungan tinggi (responden banyak), sedang dan rendah. pada

semua dimensi mutu pelayanan, tampak adanya kesenjangan yang signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap mutu pelayanan. Hal ini dapat diartikan pelanggan belum puas pada semua dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*. Kesimpulan penelitian dari Mohamad (2010) adalah persepsi mutu pelayanan pada ketiga puskesmas dengan kunjungan tinggi, sedang dan rendah belum bisa dikatakan baik, dikarenakan harapan pasien lebih tinggi dari pelayanan yang dialami. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, tetapi jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan hilangnya minat pasien untuk melakukan kunjungan ANC dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai pandangan negatif terhadap pelayanan ANC di Puskesmas yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien.

#### **K. Keterbatasan**

1. Pengambilan data hanya dilakukan menggunakan kuesioner tanpa melakukan wawancara sehingga data yang diperoleh terbatas pada materi dalam kuesioner.
2. Responden ada yang tidak berkenan mengisi kuesioner tanpa alasan yang jelas.
3. Variabel yang digunakan adalah variabel tunggal sehingga hasil penelitian terbatas hanya dapat mengukur tingkat kepuasan saja.
4. Penelitian ini hanya meneliti kepuasan secara umum tidak mencari kepuasan perdimensi kepuasan.