

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum daerah Penelitian

Puskesmas Ngaglik 2 Sleman terletak di Jln. Tentara Pelajar, Km 13, Kayunan, Donoharjo, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta. Wilayah kerja Puskesmas Ngaglik 2 Sleman meliputi 3 Desa yaitu Desa Sariharjo, Desa Sukoharjo dan Desa Donoharjo. Luas wilayah kerja Puskesmas Ngaglik 2 kurang lebih 21,52 km², dengan jumlah dusun sebanyak 46 dusun.

a. Jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman

Upaya kesehatan ibu dan anak serta KB, Perbaikan gizi masyarakat, upaya pencegahan penyakit, upaya pemberantasan penyakit, upaya penyehatan lingkungan, upaya promosi kesehatan, upaya pengobatan, upaya kesehatan sekolah, upaya kesehatan gigi dan mulut.

b. Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Ngaglik 2

- 1) Dokter gigi
- 2) Dokter umum
- 3) Bidan
- 4) Perawat umum
- 5) Perawat gigi
- 6) Apoteker

- 7) Petugas gizi
 - 8) Laborat
 - 9) Tata usaha
- c. Visi dan misi Puskesmas Ngaglik 2 Sleman
- 1) Visi Puskesmas Ngaglik 2 adalah :
“Mitra Masyarakat Menuju Sehat”
 - 2) Misi Puskesmas Ngaglik 2 adalah :
 - a) Memberikan pelayanan prima
 - b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan
 - c) Meningkatkan sarana dan prasarana

2. Karakteristik Penelitian

a. Distribusi responden berdasarkan Umur Kehamilan

Data yang diperoleh dari hasil penelitian terdapat 3 kelompok umur kehamilan yaitu untuk kelompok TM1 umur kehamilan 0-13 minggu, TM2 umur kehamilan 14-27 minggu, TM3 umur kehamilan 28-40 minggu. Umur kehamilan sesuai dengan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Kehamilan di Puskesmas Ngaglik 2

TM	Frekuensi	%
TM1	6	19,4
TM2	15	48,4
TM3	10	32,3
total	31	100

Sumber : Data Primer 2015

Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan didominasi oleh ibu hamil TM2 dengan jumlah 48,4%, TM3 berjumlah 32,3%, dan TM1 berjumlah 19,4%.

b. Distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data yang diperoleh dari penelitian terdapat enam kelompok tingkat pendidikan responden yaitu kelompok responden yang berpendidikan SD, SMP, SMU/A, Akademi dan yang terakhir adalah S1. Berikut adalah data tingkat pendidikan responden yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Ngaglik 2

pendidikan terakhir	frekuensi	persentase
SD	3	9,7
SMP	8	25,8
SMU/A	17	54,8
AKADEMI	1	3,2
S1	2	6,5
total	31	100

Sumber : Data primer 2015

Hasil penelitian yang diperoleh dari ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC diketahui mayoritasnya adalah berpendidikan SMA yaitu

berjumlah 54,8%, jumlah ini separuh lebih dari keseluruhan jumlah responden. Hasil lain yang didapatkan dari responden yang berpendidikan SMP yaitu sejumlah 25,8%, pendidikan SD yaitu sejumlah 9,7%, pendidikan S1 yaitu sejumlah 6,5%, dan pendidikan akademi sejumlah 3,2%.

c. Distribusi responden berdasarkan Umur Ibu

Data yang diperoleh dari penelitian, terdapat 3 kelompok yaitu kelompok umur 20-29 tahun, kelompok umur 30-29 tahun dan kelompok umur 40-49 tahun.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di

Puskesmas Ngaglik 2

umur	frekuensi	persentase
<20 tahun	5	16,1
20-35 tahun	14	45,2
>35 tahun	12	38,7
total	31	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan umur responden didapatkan hasil yaitu responden dengan umur 20-35 tahun sejumlah 45,2%, responden dengan umur >35 tahun sejumlah 38,7%, dan 16,1% untuk responden yang berumur <20 tahun.

d. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan

Data yang diperoleh berdasarkan pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi 5 kelompok yaitu IRT, PNS, Petani, Buruh, dan Karyawan Swasta. Dibawah ini adalah data pekerjaan responden yaitu :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan di Puskesmas Ngaglik 2

pekerjaan	frekuensi	persentase
IRT	13	41,9
PNS	2	6,5
Petani	3	9,7
Buruh	6	19,4
Karyawan Swasta	7	22,6
Total	31	100

Sumber : Data Primer 2015

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan responden didapatkan hasil untuk pekerjaan IRT yaitu sejumlah 41,9%, pekerjaan Karyawan swasta yaitu sejumlah 22,6%, pekerjaan buruh yaitu sejumlah 19,4%, pekerjaan petani yaitu sejumlah 9,7%, dan 6,5% untuk pekerjaan PNS.

e. Hasil tabel silang berdasarkan lima dimensi mutu

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Non peserta BPJS di Puskesmas Ngaglik 2

5 dimensi mutu	Hasil			
	Puas	%	Tidak Puas	%
<i>Tangible</i>				
Soal 1	4	12,9	3	9,6
Soal 2	2	6,4	6	19,3
Soal 3	4	12,9	5	16,1
Soal 4	3	9,6	4	12,9
<i>Reliability</i>				
Soal 5	2	6,4	2	6,4
Soal 6	3	9,6	1	3,2
Soal 7	2	6,4	3	9,6
Soal 8	3	9,6	2	6,4
Soal 9	2	6,4	3	9,6
Soal 10	0	0	4	12,9
Soal 11	1	3,2	3	9,6
<i>Responsiveness</i>				
Soal 12	2	6,4	4	12,9
Soal 13	2	6,4	2	6,4
Soal 14	1	3,2	5	16,1
Soal 15	3	9,6	1	3,2
Soal 16	4	12,9	2	6,4
Soal 17	1	3,2	4	12,9
<i>Assurance</i>				
Soal 18	3	9,6	2	6,4
Soal 19	1	3,2	3	9,6
Soal 20	3	9,6	1	3,2
Soal 21	4	12,9	2	6,4
Soal 22	0	0	6	19,3
Soal 23	2	6,4	4	12,9
<i>Emphaty</i>				
Soal 24	4	12,9	3	9,6
Soal 25	1	3,2	7	22,5
Soal 26	3	9,6	3	9,6
Soal 27	3	9,6	2	6,4
Soal 28	2	6,4	3	9,6

Sumber : Data Primer 2015

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Ngaglik 2 yang tidak puas mayoritas berdasarkan *Tangible* yang tidak puas sebanyak 6 (19,3%), *Reliability* yang tidak puas sebanyak 4 (12,9%), *Responsiveness* yang tidak puas

sebanyak 5 (16,1%), *Assurance* yang tidak puas sebanyak 6 (19,3%), dan *Emphaty* tidak puas sebanyak 7 (22,5%).

3. Analisis Hasil Penelitian

Analisis Univariant

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Ngaglik 2 dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan di Puskesmas Ngaglik 2

Kepuasan	Frekuensi	Persentase %
PUAS	13	41,94
TIDAK PUAS	18	58,1
Total	31	100

Sumber : Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan hasil persentase kepuasan lebih dari separuh responden menyatakan tidak puas pada pelayanan ANC di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman dengan jumlah 58,1% responden tidak puas dan 41,94% responden menyatakan puas pada pelayanan yang dirasakan.

B. Pembahasan

1. Berdasarkan Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti diketahui bahwa sebagian besar ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Ngaglik 2 menyatakan tidak puas sebanyak 18 responden 58,1%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang merasa tidak puas dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor yang paling mempengaruhi ketidakpuasan pasien adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan ibu hamil. Pendidikan menjadi faktor utama karena dari hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa ibu hamil dengan tingkat pendidikan SMA/U sebanyak 17 responden 54,8%. Faktor lain penyebab ketidakpuasan yaitu pekerjaan ibu hamil sebanyak 13 responden 41,9%, pekerjaan mempengaruhi ketidakpuasan karena ibu hamil yang mempunyai pekerjaan tentunya akan mempunyai pengetahuan yang lebih.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada responden berdasarkan Umur Kehamilan didapatkan hasil terbanyak yaitu pada ibu hamil TM2 sebesar 48,4% atau sebanyak 15 responden, dalam hal ini dapat diketahui bahwa usia kehamilan yang sudah semakin tinggi dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan yang ibu terima, karena ibu hamil yang umur kehamilannya sudah tinggi tidak hanya sekali saja ibu melainkan sudah beberapa kali melakukan kunjungan ANC, dan tentunya sudah banyak mendapatkan pengetahuan tentang kehamilan.

Ibu hamil yang umur kehamilannya sudah bertambah kemungkinan sudah berulang kali melakukan kunjungan ANC dan sudah memiliki pengetahuan

yang lebih baik, hal ini tentunya akan berbeda dengan ibu hamil yang TM1 yang baru pertama memeriksakan kehamilannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/U yaitu sebesar 54,3% atau sebanyak 17 responden, dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa ibu hamil yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi maka akan berpengaruh pada penilaian pelayanan yang diterima dan mempunyai wawasan yang lebih pada kehamilan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Namun sebaliknya apabila pendidikan yang ibu hamil miliki rendah maka untuk menilai pelayanan yang diterima akan cenderung merasa puas pada pelayanan yang diberikan oleh bidan karena kurangnya pengetahuan tentang pelayanan tersebut.

Faktor terpenting dalam meningkatkan pengetahuan adalah pendidikan karena dengan pendidikan yang memadai maka ibu hamil akan lebih mudah dan paham dalam mendapatkan informasi dari luar. Ibu hamil yang tingkat pengetahuannya tinggi maka akan semakin mudah menerima, memahami bahkan menganalisis informasi dan mampu menyampaikan kembali pada orang lain. Sedangkan ibu hamil dengan tingkat pendidikan yang rendah akan lebih sulit menerima dan memahami dengan apa yang telah diberikan. Pendidikan yang rendah akan menghambat perkembangan seseorang terhadap nilai-nilai baru yang dikenalkan (Notoatmodjo, 2010).

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa mayoritas ibu hamil berumur 20-35 tahun sebanyak 14 responden 45,2%.

Hasil penelitian di atas peneliti dapat menjelaskan bahwa mayoritas ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Ngaglik 2 berusia produktif. Umur dapat mempengaruhi kepuasan ibu hamil karena semakin usia responden bertambah semakin maang pula dalam menentukan suatu pilihan, selain itu ibu hamil yang umurnya 20-35 tahun biasanya sudah memiliki pengalaman yang lebih ataupun pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan ibu hamil yang umurnya <20 tahun (Notoatmodjo, 2010).

Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Ngaglik 2 berdasarkan pekerjaan mayoritasnya adalah ibu rumah tangga. Ibu hamil yang memiliki pekerjaan kemungkinan mempunyai pengetahuan yang lebih baik, dan sebaliknya ibu hamil yang tidak mempunyai pekerjaan kemungkinan pengetahuannya kurang. Pekerjaan sebagai ibu rumah tangga adalah pekerjaan yang sebagian waktunya banyak habis didalam rumah, apabila tidak diikuti oleh aktifitas sosial maka informasi yang ibu miliki terbatas (Wawan, 2010).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa responden yang mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaglik 2 sebanyak 41,94% atau 13 responden, berbeda dengan jumlah repsonden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaglik 2 yaitu sebesar 58,1% atau 18 responden. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membandingkan antara persepsi pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien masih kurang dari 1,

apabila hasil dari perbandingan antara persepsi dan harapan sama dengan 1 atau lebih maka pasien dikatakan puas dengan pelayanan yang diterimanya, namun apabila kurang dari 1 maka pasien belum puas terhadap pelayanan yang diterimanya, hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Ngaglik 2 masih kurang dalam memberikan pelayanan terhadap ibu hamil.

Ibu hamil yang masih belum puas pada pelayanan kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti hubungan antar manusia yaitu saling menghargai dan mempercayai. Pohan (2010) menuliskan bahwa hubungan saling menghargai antar manusia dapat mempengaruhi harapan ibu hamil, jika ibu hamil memiliki kepercayaan yang tinggi maka harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya juga akan tinggi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman masih belum puas terhadap lima dimensi kepuasan pasien yaitu *Reliability*, *Responsibility*, *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty*, dari lima dimensi kepuasan tersebut yang paling mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu pada item empati dan terdapat pada pertanyaan no 25 sebesar 7 responden (22,5%). Hal ini dapat diasumsikan bahwa ibu hamil merasa tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh bidan diruang KIA tersebut, dikarenakan bidan kurang memberikan perhatian saat melakukan pemeriksaan ANC, oleh karena itu bidan diharapkan untuk lebih bisa memahami apa yang dirasakan maupun yang diharapkan oleh ibu hamil.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

Salah satu item pertanyaan dalam kuesioner ada beberapa yang belum tercantumkan sehingga dalam penelitian ini belum mendapatkan hasil yang maksimal.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA