

## **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Puskesmas Panggang II merupakan satu dari 18 Puskesmas di Kabupaten Gunungkidul, terletak di Kecamatan Panggang pada 30 Km barat laut ibu kota wonosari dan 7 Km sebelah timur ibu kota Kecamatan Panggang. Di wilayah kerja puskesmas panggang II ini mempunyai luas wilayah sebesar 5366, 43 Ha. Puskesmas panggang II ini terletak di pinggir jalan raya Panggang – Wonosari Km 7, Blimbing RT 01 Girisekar Panggang. Wilayah Kecamatan Panggang terdiri dari tiga desa dan 24 dusun, yaitu: desa girisekar terdapat 9 dusun, desa girimulyo terdapat 7 dusun, desa girikarto terdapat 8 dusun.

Adapun batas-batas Wilayah Kecamatan Panggang yaitu: sebelah utara desa girisuko, sebelah barat desa giriwungu, sebelah timur desa jetis kecamatan saptosari, sebelah selatan samudra indonesia. Secara geografis terdapat satu desa yang letaknya di dataran tinggi yaitu desa Girikarto merupakan *zone* pengunungan seribu. Puskesmas tersebut terletak di daerah yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Panggang II meliputi pelayanan KIA, KB, Imunisasi sekali sebulan, persalinan dan pemeriksaan umum.

Dalam puskesmas ini mempunyai ruangan KIA, ruangan poli gigi, ruangan pengambilan obat, ruangan pendaftaran, ruangan laboratorium, ruangan bersalin dan ruangan pemeriksaan umum, memiliki ruangan tata usaha dalam puskesmas ini memiliki 3 dokter, 7 bidan , 2 perawat.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden didistribusikan menggunakan analisis univariat dilakukan terhadap variabel dari hasil penelitian pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi dan presentasi dari setiap karakteristik.

### a). Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan

#### Umur Ibu

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<20 tahun	9	10,0 %
20-35 tahun	75	83,3 %
>35 tahun	6	6,7 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

(Sumber: Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 20-35 tahun sejumlah 75 responden (83,3%) dan sebagian kecil responden berumur <20 tahun sejumlah 9 responden (10,0 %).

### b). Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia

#### Kehamilan

Umur kehamilan	Frekuensi	Persentase (%)
TM I	18	20,0 %
TM II	59	65,6 %
TM III	13	14,4 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

(Sumber: Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar umur kehamilan responden yaitu Trimester II sejumlah 59 responden (65,5 %) dan sebagian kecil umur kehamilan responden yaitu Trimester III yaitu sebanyak 13 responden (14,4 %).

c). **Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	16	17,8 %
SMP	46	51,1 %
SMA	28	31,1 %
<b>Total</b>	90	100,0%

(Sumber : Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden mayoritas SMP sejumlah 46 orang (51,1 %) dan sebagian kecil tingkat pendidikan responden mayoritas SD sejumlah 16 responden (17,8 %).

d). **Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Bekerja	36	40,0 %
Tidak Bekerja	54	60,0 %
<b>Total</b>	90	100,0%

(Sumber :  
Data

Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak bekerja sejumlah 54 responden (60,0 %) dan sebagian kecil responden bekerja sejumlah 36 responden (40,0%).

### 3. Analisa Hasil Penelitian

#### a). Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Panggang II Gunungkidul

Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	13	14,4%
Puas	70	77,8 %
Tidak Puas	7	7,8 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,0%</b>

(Sumber : Data Primer, 2015)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar kepuasan responden yaitu puas sejumlah 70 responden (77,8%) dan sebagian kecil kepuasan responden yaitu tidak puas sejumlah 7 responden (7,8%).

### B. Pembahasan

#### 1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik ibu hamil yang melakukan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Panggang II Gunungkidul termasuk dalam karakteristik umur 20-35 tahun yaitu 75 responden (83,3 %). Umur 20-35 tahun adalah usia reproduktif dalam mengambil tindakan, semakin bertambah umur seseorang semakin bertambah pengalaman yang didapatkan. Menurut Notoatmodjo (2012) umur

20-35 tahun merupakan usia matang baik fisik maupun psikis. Umur merupakan salah satu faktor penentu yang dapat menggambarkan kematangan seseorang baik secara fisik, psikis, dan sosial. Umur ibu yang telah matang dalam berfikir dan emosi dapat mempengaruhi keputusan dalam melakukan pelayanan *Antenatal Care*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik ibu hamil yang melakukan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Panggang II Gunungkidul termasuk dalam karakteristik usia kehamilan Trimester II yaitu 59 (65,5 %). Menurut Romouli (2011) standar 4 asuhan kehamilan kunjungan *Antenatal Care* (ANC) minimal, satu kali pada Trimester I (usia kehamilan 0-13 minggu), satu kali pada Trimester II (usia kehamilan 14-27 minggu), dua kali pada Trimester III (usia kehamilan 28-40 minggu).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik ibu hamil yang melakukan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Panggang II Gunungkidul termasuk dalam karakteristik berpendidikan mayoritas SMP yaitu 46 responden (51,1%). Pendidikan SMP termasuk dalam kelompok pendidikan menengah. Pendidikan SMP dipengaruhi oleh tingkat ekonomi, lingkungan dan jangkauan sarana dan prasarana pendidikan yang ada di daerah Panggang Gunungkidul. Tingkat ekonomi yang ada di daerah Panggang termasuk dalam kategori menengah pertama, lingkungan yang ada di daerah Panggang termasuk dalam pedesaan

dan mudah di mengakses sarana dan prasarana pendidikan. Selain itu di dukung oleh sumber informasi yang makin mudah di dapatkan. Hal ini juga diungkapkan oleh Notoatmodjo (2012) tingkat pendidikan adalah suatu proses penyampian bahan atau materi pendidikan oleh pendidikan kepada sasaran guna mencapai perubahan tingkah laku yang positif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik ibu hamil yang melakukan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Panggang II Gunungkidul termasuk dalam karakteristik ibu rumah tangga (IRT) dan di dalam penelitian ini memasukan dalam kategori tidak bekerja, ibu rumah tangga yaitu 54 responden (60,0%). Pekerjaan ibu yang melakukan pelayanan *Antenatal Care* tidak mempengaruhi oleh tingkat pendidikan dan keinginan ibu sendiri. Ada yang pendidikan tinggi memilih menjadi ibu rumah tangga (IRT) ataupun sebaliknya. Jadi di daerah Panggang kebanyakan ibu rumah tangga (IRT) keinginan ibu sendiri. Ibu rumah tangga (IRT) merupakan seorang wanita yang bekerja menjalankan atau mengelola rumah keluarganya. Ibu rumah tangga khalayak potensial. Sebelumnya khalayak ini dibidik karena posisinya sebagai penentu pembelian produk yang diiklankan televisi dan lebih banyak di rumah mengerjakan pekerjaan sambil menonton televisi. Saat ini ibu rumah tangga yang aktif diluar rumah juga dianggap berpotensi. Kebutuhan mereka akan hiburan dan informasi sepulang beraktivitas menjadi potensi tersendiri bagi televisi. Status pekerjaan bias mempengaruhi status ekonomi seseorang. Keluarga dengan status ekonomi baik

akan lebih mudah mencukupi kebutuhan primernya dibanding dengan keluarga dengan status ekonomi rendah, hal ini akan mempengaruhi pemenuhan kebutuhan akan informasi pendidikan yang termasuk kebutuhan sekunder (Notoatmodjo, 2010).

## **2. Gambaran Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care***

Hasil penelitian yang telah dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Panggang II Gunungkidul menunjukkan bahwa gambaran kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care*. Sebagian besar kepuasan ibu hamil menyatakan bahwa kategori puas sejumlah 70 orang (77,8% ), kemudian ibu hamil menyatakan kategori sangat puas sejumlah 13 orang (14,4%) dan sebagian kecil responden menyatakan bahwa kategori tidak puas sejumlah 7 orang (7,8%). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sisca (2012) mengatakan bahwa hasilnya yaitu masuk dalam kategori puas sejumlah 39 responden (59,1%). Dari hasil penelitian sebagian besar ibu hamil mengatakan bahwa pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan puas dikarenakan bahwa sikap bidan pada saat memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta mau mendengarkan semua setiap keluhan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan responden terhadap pemberian pelayanan *Antenatal Care* Yang ada di Puskesmas Panggang II.

Dari hasil penelitian sebagian besar ibu hamil menyatakan dalam kategori puas dikarenakan sikap bidan pada saat memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar serta mau mendengarkan semua setiap keluhan pasien

sehingga mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan pelayanan *Antenatal Care* yang ada di Puskesmas Panggang II. Sebagian kecil ibu menyatakan dalam kategori tidak puas dikarenakan bahwa bidan jarang memberikan kapsul yodium, jarang memberitahu untuk melakukan senam hamil dan jarang memberitahu untuk melakukan perawatan payudara sehingga mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Panggang II.

Sebagian ibu hamil menyatakan dalam kategori sangat puas dikarenakan bahwa bidan yang selalu memberikan pelayanan *Antenatal Care* sesuai dengan evaluasi pelayanan *Antenatal Care* yang sudah ditentukan seperti pelayanan timbang berat badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran tekanan darah, pemeriksaan denyut jantung janin, pemberian penambah darah, pemberian imunisasi TT hamil, pengukuran LILA, pemeriksaan kadar darah, pemeriksaan protein urine dan konseling tanda-tanda bahaya pada kehamilan. Tingkat kepuasan pelayanan ibu hamil timbul dari persepsi ibu hamil atau keluarga terdekat, kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal pada pemeriksaan. Pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan ibu dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan ibu hamil sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara rasa puas dan jerih payah yang harus dialami guna memperoleh hasil tersebut (Tjiptono, 2011).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Erna Juliana ( 2008) *Reabillithy* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya misalnya : pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, *Responsiveness* (tanggungjawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan meberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya : kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, *Assurance* (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial, *Empathy* (empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status, *Tangibles* (keberwujudan/sarana yang ada) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal, sehingga hanya mendistribusikan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care*.
2. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup sehingga responden hanya bisa menjawab tidak puas, puas dan sangat puas dan jawaban responden belum bisa mengetahui kepuasan tentang pelayanan *Antenatal Care* secara mendalam.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

