

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum hasil penelitian

Puskesmas Banguntapan II Bantul merupakan satu dari 27 puskesmas di Kabupaten Bantul yang terletak di desa Tamanan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Luas wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II sekitar 8500 Ha. Wilayah Puskesmas Banguntapan II terdiri atas 4 desa yaitu desa Tamanan, Wirokerten, Singosaren, dan Jagalan. Dari 4 desa tersebut terdiri atas 12 Dusun.

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II yaitu :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kota Yogyakarta Utara.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Pleret Selatan.
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Puskesmas Banguntapan I.
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Sewon.

Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul khususnya dalam bidang KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), yaitu pelayanan imunisasi yang dilakukan setiap hari pada minggu I dan III untuk imunisasi BCG, dan minggu ke II dan IV untuk imunisasi pentavalent dan campak. Pemeriksaan kehamilan dilakukan pada hari Selasa dan Kamis, pelayanan persalinan buka setiap hari 24 jam. Setiap hari Rabu dan Jum'at Puskesmas Banguntapan II melayani keluarga berencana (KB) dan deteksi dini kanker serviks IVA TEST (Inspeksi Visual dengan Asam Asestat) .

Adapun prioritas program Puskesmas Banguntapan II yaitu program pelayanan KIA untuk menurunkan AKI dan AKB, program perbaikan gizi masyarakat, serta pemeriksaan *Ultrasonography* (USG) bagi ibu hamil. Puskesmas Banguntapan II memiliki tenaga kesehatan diantaranya 1 dokter gigi, 3 dokter umum, 10 perawat gigi, 11 bidan, 4 bidan PTT, 2 nutrisisionis, 1 asisten apoteker, 1 sanitarian, 1 fisioterapi, dan 1 rekam medik (Profil Puskesmas Banguntapan II, Bantul).

Dalam mewujudkan keinginan agar layanan kesehatan puskesmas selalu dapat memenuhi harapan masyarakat, Puskesmas Banguntapan II berupaya menampung kritik atau saran masyarakat melalui kotak saran namun mayoritas pengunjung kurang berminat untuk mengisi kotak saran tersebut dikarenakan tenaga kesehatan di puskesmas kurang mensosialisasikan tentang kotak saran kepada pengunjung sehingga pengunjung tabu dalam pengisian kotak saran.

Didalam fasilitas ruang terdapat beberapa kursi tunggu untuk pasien di depan masing-masing ruangan akan tetapi ruang tunggu tersebut tidak hanya untuk ibu hamil melainkan untuk pasien umum, lansia, anak-anak, dan pasien rujukan sehingga pasien bingung saat ingin masuk ke ruangan yang ingin dituju. Puskesmas Banguntapan II belum mempunyai ruangan laktasi sehingga pengunjung yang mempunyai anak balita kesulitan dalam memberikan ASI saat mengantri di Puskesmas Banguntapan II. Di puskesmas Sebagian responden bingung dengan penggunaan nomor antrian dikarenakan petugas kesehatan kurang dalam memberikan penjelasan

tentang cara penggunaan nomor antrian. Hal-hal tersebut bisa berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga berpengaruh terhadap jumlah kunjungan ibu hamil dan pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. Karakteristik Penelitian

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, jarak rumah ke pelayanan kesehatan, dan jaminan kesehatan yang disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Hamil Berdasarkan Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Jarak Rumah Ke Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Kesehatan Di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
<20 tahun	5	10
20-35 tahun	25	50
>35 tahun	20	40
Pendidikan		
SD	3	6
SMP	13	26
SMA Sederajat	25	50
Perguruan Tinggi	9	18
Pekerjaan		
Bekerja	11	22
Tidak Bekerja	39	78
Jarak Rumah Ke Pelayanan Kesehatan		
Dekat < 5 Km	14	28
Jauh > 5 Km	36	72
Jaminan Kesehatan		
BPJS	19	38
Non BPJS	31	62
Jumlah	50	100

(Sumber : Data Primer, 2016)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 50 ibu hamil, mayoritas usia ibu hamil berada pada rentang usia 20-30 tahun sebanyak 25 responden (50%), mayoritas pendidikan ibu hamil adalah berpendidikan SMA sederajat sebanyak 25 responden (50%). Mayoritas ibu hamil bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39 responden (78%), jarak rumah ke pelayanan kesehatan mayoritas jauh > 5 km sebanyak 36 responden (72%). Jaminan kesehatan yang digunakan ibu hamil mayoritas Non BPJS sebanyak 31 responden (62%).

3. Analisa Hasil Penelitian

- a. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak puas	28	56
Puas	22	44
Jumlah	50	100

(Sumber : Data Primer, 2016)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kepuasan ANC yang diberikan di Puskesmas Banguntapan II, Bantul yaitu tidak puas sebanyak 26 responden (56%) dan sebagian kecil responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 44 responden (44%).

- b. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1.	<i>Tangible</i>		
	a. Puas	33	66
	b. Tidak Puas	17	34
2.	<i>Responsiveness</i>		
	a. Puas	20	40
	b. Tidak Puas	30	60
3.	<i>Reliability</i>		
	a. Puas	28	56
	b. Tidak Puas	22	44
4.	<i>Emphaty</i>		
	a. Puas	31	62
	b. Tidak Puas	19	38
5.	<i>Assurance</i>		
	a. Puas	21	42
	b. Tidak Puas	29	58
	Jumlah	50	100

(Sumber : Data Primer, 2016)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangible* yaitu puas sebanyak 33 responden (66%), dan berdasarkan dimensi *responsiveness* yaitu tidak puas sebanyak 30 responden (60%), Sedangkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi

reliability yaitu puas sebanyak 28 responden (56%), berdasarkan dimensi *emphaty* yaitu puas sebanyak 31 responden (62%), dan berdasarkan dimensi *assurance* yaitu tidak puas sebanyak 29 responden (58%).

- c. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan karakteristik 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Berdasarkan Karakteristik Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Jarak Ke Pelayanan, dan Jaminan Kesehatan di Puskesmas Banguntapan II, Bantul.

No	Karakteristik	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
		Puas		Tidak Puas			
		F	%	f	%	f	%
1.	Umur						
	a. <20 tahun	3	6	2	4	5	10
	b. 20-30 tahun	11	22	14	28	25	50
	c. >35 tahun	8	16	12	24	20	40
2.	Pendidikan						
	a. SD	2	4	1	2	3	6
	b. SMP	7	14	6	12	13	26
	c. SMA Sederajat	9	18	16	32	25	50
	d. PT	4	8	5	10	9	18
3.	Pekerjaan						
	a. Bekerja	4	8	7	14	11	22
	b. Tidak bekerja	18	36	21	42	39	78
4.	Jarak Ke Pelayanan						
	a. Dekat <5 Km	8	16	6	12	14	28
	b. Jauh >5 Km	14	28	22	44	36	72
5.	Jaminan Kesehatan						
	a. BPJS	9	18	10	20	19	38
	b. Non BPJS	13	26	18	36	31	62
	Jumlah	22	100	28	100	50	100

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tabulasi antara umur responden dengan tingkat kepuasan ibu hamil trimester III dalam pelayanan ANC dalam kategori tidak puas ditunjukkan pada rentang usia 20-30 tahun sebanyak 14 responden (28%). Hasil tabulasi antara pendidikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil trimester III dalam pelayanan ANC dalam kategori tidak puas berada pada jenjang SMA sederajat sebanyak 16 responden (32%). Hasil tabulasi silang antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC menunjukkan bahwa dalam kategori tidak puas terdapat pada ibu hamil yang tidak bekerja sebanyak 21 responden (42%).

Hasil tabulasi silang antara jarak rumah ke pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC menunjukkan bahwa dalam kategori tidak puas dengan jarak rumah ke pelayanan kesehatan jauh yaitu > 5 km sebanyak 22 responden (44%). Hasil tabulasi silang antara jaminan kesehatan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC dalam kategori tidak puas terdapat pada ibu hamil yang mempunyai jaminan non BPJS sebanyak 18 responden (36%).

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC

Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC dikriteriakan menjadi dua yaitu puas dan tidak puas. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan tidak puas sebanyak 28 responden (56,0%). Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarni (2014) yang berjudul “Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Oleh Bidan Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan” menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan pelayanan ANC, akan tetapi hasil menunjukkan tingkat kepuasan ibu dalam pelayanan ANC mayoritas sangat puas.

Hal tersebut menunjukkan adanya perbedaan dengan hasil yang dilakukan oleh peneliti pada kriteria tingkat kepuasan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh Winarni, (2014) dan peneliti yaitu pada kriteria pengukuran tingkat kepuasan dimana penelitian tersebut menggunakan tiga kategori yaitu kecewa/tidak puas, puas, sangat puas. Sedangkan peneliti hanya menggunakan dua kategori yaitu puas dan tidak puas.

Irene, (2009) menjelaskan bahwa kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Adapun faktor yang mempengaruhi

kepuasan pengguna jasa pelayanan yaitu *Tangible* (Penampakan fisik) *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) (Lupiyadi, 2006). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Aghny dkk (2013) yang menunjukkan bahwa adanya kelengkapan peralatan, sarana dan prasarana, ruang tunggu dan lingkungan yang bersih, nyaman dan teratur, sikap petugas yang ramah akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC di Puskesmas Banguntapan II mayoritas tidak puas sebanyak 28 responden (56%), ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien yang berarti bahwa pasien belum merasa puas terhadap mutu yang telah diberikan. Pohan I, (2007) mengatakan bahwa pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, atau tingkat kepuasan pasien sama dengan 100%. Belum puasnya pasien terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, jarak rumah ke pelayanan kesehatan dan jaminan kesehatan. salah satunya hubungan antar manusia saling menghargai dan mempercayai.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Tangible*(Penampakan Fisik)

Berdasarkan tabel 4.3, hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC berdasarkan dimensi *tangible* dalam kategori puas sebanyak 33 responden (66,0%). Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri dkk (2016) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Kota Pangkalpinang Tahun 2015” menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan dimensi *tangible* (penampakan fisik) di puskesmas, akan tetapi hasil menunjukkan tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *tangible* mayoritas kurang puas.

Perasaan puas atau tidak puas dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya yaitu sikap staf tenaga kesehatan saat bertemu misalnya tersenyum dan menyapa dengan ramah, ibu hamil akan merasa nyaman dengan keramahan yang diberikan. Hal tersebut juga ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik, apa saja yang dilakukan petugas kesehatan kepada ibu hamil berkaitan dengan proses kesembuhan atau mengurangi keluhan yang dirasakan oleh ibu hamil.

Hasil penelitian di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan dimensi *tangibles* (penampakan fisik) yang meliputi 3 aspek diantaranya kecanggihan peralatan yang dipakai puskesmas sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan, ruang tunggu yang nyaman dan memadai, dan kerapian petugas puskesmas sudah memenuhi syarat. Pohan I, (2007) menjelaskan bahwa kenyamanan tidak

berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan tetapi berpengaruh kepada kepuasan konsumen sehingga dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang, salah satunya kenyamanan dalam penampilan fisik layanan kesehatan seperti ruang tunggu yang tidak membosankan, nyaman dan teratur.

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam kategori tidak puas sebanyak 30 responden (60,0%). Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) dengan judul “Hubungan Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care* Dengan Frekuensi Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado” hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan dimensi *responsiveness* (kehandalan) di puskesmas, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) yaitu menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* mayoritas masuk dalam kategori puas. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu variabel penelitian, jumlah responden dan teknik pengambilan sampel.

Menurut Lupiyadi (2006) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat

sesuai dengan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya yaitu sejauh mana ketersediaan layanan menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian penyelenggaraan kesehatan, tingkat kepercayaan dan keyakinan pasien, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis dan sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti pemberian layanan kesehatan (Pohan I, 2007).

Hasil penelitian di Puskesmas Banguntapan II Bantul menunjukkan bahwa sebagian ibu hamil mayoritas tidak puas dalam pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan yang muncul pada pasien disebabkan oleh beberapa aspek diantaranya waktu tunggu dan tindakan yang dilakukan bidan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien. Hasil penelitian di puskesmas didapatkan bahwa pasien yang datang menuju tempat pelayanan hampir bersamaan, dan pada saat bidan melakukan pemeriksaan kehamilan memakan waktu yang cukup lama sehingga membuat pasien menunggu. Selain itu dari hasil penelitian didapatkan mayoritas ibu hamil bertempat tinggal jauh yaitu >5 km merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut dikarenakan oleh salah satu aspek yaitu aspek waktu tunggu yang terlalu lama.

Hal ini sesuai dengan teori Sumarsih, (2007) yang mengemukakan bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan yaitu jarak ke pelayanan kesehatan. Ibu yang memiliki persepsi jarak ke pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan kelengkapan pemanfaatan

layanan antenatal. Akses pelayanan kesehatan dan kemampuan untuk memperolehnya (termasuk didalamnya perhitungan waktu yang hilang dan biaya yang dikeluarkan, termasuk biaya perjalanan). Perbedaan dalam kemampuan tersebut akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan meskipun pelayanan telah tersedia dan merata secara geografis.

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dalam kategori puas sebanyak 28 responden (56,0%). Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) dengan judul “Hubungan Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care* Dengan Frekuensi Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado” hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan dimensi *reliability* (kehandalan) di puskesmas, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) yaitu menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* mayoritas puas, namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu variabel dalam penelitian.

Menurut Lupiyadi, (2006) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan.

Tenaga kesehatan juga harus memperhatikan kualitas dalam memberikan pelayanan seperti standar pelayanan minimal ANC (7T) untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC. Standar pelayanan ANC minimal (7T) yaitu timbang berat badan, ukur tekanan darah, ukur tinggi fundus uteri (TFU), imunisasi TT (*Tetanus Toxoid*), pemberian tablet Fe, tes terhadap PMS (penyakit menular seksual) dan temu wicara dalam mempersiapkan rujukan. Dari standar pelayanan minimal ANC tersebut tidak semua dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam melakukan pemeriksaan atau pelayanan terhadap pasien sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau pasien (Hani, 2010).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II mayoritas puas dengan kehandalan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Banguntapan II yang meliputi beberapa aspek diantaranya petugas kesehatan memberikan pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ada, petugas kesehatan melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting karena jika ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ibu hamil senantiasa untuk melanjutkan menggunakan jasa layanan tersebut agar pelanggan tidak beralih ke tenaga kesehatan yang lain.

5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (empati)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) dalam kategori puas sebanyak 31 responden (62,0%). Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Winarni (2014) dengan judul “Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan” hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan dimensi *Emphaty* (empati) bahwa tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat harus mempunyai *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *Accountability* (tanggung jawab). Enam hal tersebut harus dimiliki oleh tenaga kesehatan agar pasien atau pelanggan merasa puas, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi pemberi pelayanan kesehatan, agar pelanggan atau pasien tidak beralih ke tenaga kesehatan yang lain.

Hasil penelitian di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil merasa puas dengan empati yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien terhadap empati yang diberikan oleh bidan meliputi beberapa aspek diantaranya petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien, bidan melayani dengan tulus dan penuh rasa kasih sayang. Hal ini sesuai dengan teori Lupiyadi, (2006) yang mengatakan bahwa *emphaty* merupakan sifat dan kemampuan untuk

memberikan perhatian penuh pada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual, misalnya memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status.

Penilaian ibu terhadap pelayanan ANC dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien, ungkapan kepuasan yang disampaikan oleh ibu hamil menjadi bukti mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Apabila hubungan petugas kesehatan dengan pasien tidak baik, maka apapun tindakan medis dan pemenuhan hak yang telah diberikan pasti akan dirasakan adanya kekurangan oleh pasien. Sebaliknya bila hubungan terjalin secara optimal, pasien akan lebih kooperatif dan memiliki rasa percaya pada pemberi pelayanan sehingga menimbulkan rasa kepuasan tersendiri terhadap responden yang telah diberikan pelayanan (Yatinah, 2008).

6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dalam kategori tidak puas sebanyak 29 responden (58,0%). Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) dengan judul “Hubungan Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care* Dengan Frekuensi Ibu Hamil Di Puskesmas

Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado” hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan dimensi *assurance* (jaminan) di puskesmas, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca dkk (2012) yaitu menunjukkan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* mayoritas masuk dalam kategori puas. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu variabel penelitian, jumlah responden dan teknik pengambilan sampel.

Dari hasil penelitian di Puskesmas Banguntapan II Bantul didapatkan mayoritas tidak puas pada dimensi *assurance* (jaminan), karena ada perbedaan pasien yang menggunakan jaminan dan yang tidak menggunakan jaminan khususnya pada saat pelayanan ANC. Pada saat dilakukan pemeriksaan USG, ibu hamil yang menggunakan BPJS tetap dikenakan tarif untuk membayar karena USG tidak termasuk dalam pelayanan yang biayanya bisa ditanggung oleh BPJS. Selain itu ibu hamil merasa tidak puas dengan peralatan yang dimiliki Puskesmas Banguntapan II seperti alat USG yang terlalu kecil sehingga ibu hamil tidak bisa melihat dengan jelas hasil USG yang dilakukan oleh bidan. Sedangkan untuk pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh BPJS adalah pelayanan obat dan medis habis pakai, pemeriksaan laboratorium, dan perawatan bagi rawat inap yang sesuai dengan indikasi medis.

Hal ini sesuai dengan peraturan BPJS kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan tingkat pertama yang meliputi pelayanan

kesehatan non spesialisik yang mencakup administrasi pelayanan, pelayanan promotif dan preventif, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis, dan rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah item pernyataan yang masih terbatas hanya menggunakan 25 pernyataan yang mengkaji lebih dalam mengenai tingkat kepuasan ibu hamil tiap dimensi kepuasan pasien yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Respponsiveness*, *Emphaty*, dan *Assurance*.