

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPS Y Sri Suyantiningsih yang beralamat di Dusun Pereng, Desa Bumirejo, Kecamatan Lendah, kabupaten Kulon Progo. BPS Y Sri Suyantingsih di pimpin oleh seorang bidan, seorang dokter Obsgyin dalam pemeriksaan USG, dua orang asisten bagian perawat dan administrasi, dan juga terdapat 4 mahasiswa yang kebetulan pada saat penelitian sedang melakukan bidan asuh di BPS Y Sri Suyantingsih.

DiBPS ini mempunyai berbagai macam pelayanan seperti pemeriksaan ibu hamil, KB, bersalin, pemeriksaan kesehatan reproduksi dengan segala usia. Pada pemeriksaan ibu hamil itu sendiri terdapat fasilitas khusus yaitu pemeriksaan USG (Ultrasonografi) dari umur kehamilan trimester awal hingga trimester akhir. Sebagai data penunjang ibu hamil juga dapat melakukan pemeriksaan laboratorium seperti HB, konsultasi tentang kehamilan dan pembagian buku KMS untuk mencatat perkembangan janin dan kesehatan ibu. Selain itu di BPS Y Sri Suyantiningsih juga melayani senam hamil

2. Karakteristik Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden adalah usia, paritas, pendidikan, dan pekerjaan. Hasil penelitian terhadap 48 responden diperoleh data tentang tingkat usia, paritas, pendidikan, dan pekerjaan responden penelitian. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4. 1

Karakteristik Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih

No	Karakteristik ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih	Keterangan	Frekuensi ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih	Persentase	%
1	Usia	<20 Tahun	4	8.3	
		20-35 Tahun	43	89.6	
		>35 Tahun	1	2.1	
		Jumlah	48	100	
2	Paritas	Primigravida	33	68.8	
		Multigravida	15	31.2	
		Jumlah	48	100	
3	Pendidikan	SD	-	-	
		SLTP	16	33.3	
		SLTA	29	60.4	
		Perguruan Tinggi	3	6.3	
		Jumlah	48	100	
4	Pekerjaan	IRT	28	58.3	
		PNS	2	4.2	
		Swasta	18	37.5	
		Jumlah	48	100	

(Sumber: Data primer, 2011)

Dari data yang diperoleh dari 48 responden dengan distribusi frekuensi berdasarkan umur yang menjadi sampel terbanyak responden berusia antara 20-35 tahun yaitu mencapai 89.6% dari total responden. Hal ini menunjukkan mayoritas pasien di BPS Y Sri Suyantiningsih adalah usia dewasa. Dari

karakteristik berfrekuensi paritas yang menjadi sampel terbanyak adalah responden dengan primigravida yaitu mencapai 68.8% sedangkan sisanya terdapat pada multigravida yaitu 31.2%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas ibu dengan kehamilan pertamanya, tentunya para ibu hamil menginginkan pelayanan yang terbaik untuk kehamilan pertamanya, sehingga mutu pelayanan perlu ditingkatkan. Karakteristik berfrekuensi berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan responden terbanyak adalah tamat SLTA yaitu 60.4% sedangkan SLTP 3.3% dan PT 6.3%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pendidik responden adalah menengah atas dengan demikian tantangan kedepan untuk memberikan pelayanan bermutu bagi pengelola BPS. Karena hal tersebut berhubungan dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka cara berfikirnyapun akan lebih kritis sehingga tuntutan terhadap pelayanan yang memuaskan meningkat. Dari karakteristik berfrekuensi berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) yaitu 58.3 %, sedangkan yang bekerja swasta 37.5% dan PNS 4.2%.hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah ibu-ibu rumah tangga, hal tersebut dapat berhubungan bahwa secara tidak langsung tingkat ekonomi pasien juga ikut berperan dalam pemilihan tempat pelayanan yang berkualitas. Pasien tentunya lebih memilih tempat pelayanan kesehatan yang terjangkau untuk mereka tanpa meninggalkan pelayanan yang memadai.

3. Hasil analisis data

Tabel 4. 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan
Antenatal Berdasarkan Dimensi di BPS Y Sri Suyantiningsih

No	Dimensi Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Tangible	42	87.5	5	10.4	1	2.1	48	100
2	Reabilty	44	91.7	4	8.3	-	-	48	100
3	Responsiveness	43	89.6	5	10.4	-	-	48	100
4	Assurance	44	91.7	4	8.3	-	-	48	100
5	Emphaty	45	93.8	3	6.3	-	-	48	100
	Jumlah	218	90.8	21	8.75	-	-	240	100

(Sumber: Data primer, 2011)

Kualitas pelayanan bidan dalam dimensi *tangible* diukur dengan menggunakan tujuh butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan antenatal care ditinjau dari dimensi *tangible* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 42 responden (87.5%). Kepuasan terhadap kualitas pelayanan *Antenatal care* dalam dimensi *reability* diukur dengan menggunakan enam butir pernyataan, berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *reability* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 44 responden (91.7%). Kepuasan terhadap kualitas pelayanan *Antenatal care* dalam dimensi *responsiveness* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *responsiveness* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 43 responden (89.6%). Kualitas pelayanan *antenatal care* dalam dimensi *assurance* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan, berdasarkan tabel tersebut

dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *assurance* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 44 responden (91.7%). Kualitas pelayanan *antenatal care* dalam dimensi *empathy* diukur dengan menggunakan lima butir pernyataan berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* ditinjau dari dimensi *empathy* mayoritas ibu hamil menyatakan sangat puas sebanyak 45 responden (93.8%)

Setelah dilakukan penjumlahan didapatkan tabel tingkat kepuasan ibu hamil sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Di BPS Y Sri Suyantiningasih

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	42	87.5
2	Puas	5	10.4
3	Cukup Puas	1	2.1
	Total	48	100

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di nilai dari seluruh dimensi mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 42 responden 87.5%.

B. Pembahasan

1. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *tangibles*

Dimensi *tangible* yaitu dimensi yang menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pada dimensi ini bukti fisik dari jasa

bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi, representasi fisik jasa.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *tangible* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari bukti langsung yaitu sebanyak 42 responden (87.5%). Sedangkan 5 responden menyatakan puas (10.4%) dan 1 orang menyatakan cukup puas (2.1%). Hal ini dibuktikan oleh bidan dalam memberi pelayanan sudah menurut standar tentang hal penampilan seperti memakai baju putih, penampilan menjadi sangat penting dan dapat langsung dilihat serta dinilai oleh ibu hamil. Apabila penampilan bidan terkesan rapi akan membuat pasien merasa senang dan percaya terhadap kemampuan dalam pelayanan, demikian juga ruangan terlihat rapi dan peralatan lengkap seperti menggunakan *Doppler* untuk memeriksa kondisi janin.

Peralatan yang digunakan untuk pelayanan berfungsi dengan baik meliputi manometer, stetoskop, timbang badan, *meadline* (pita ukur). Kelengkapan perlengkapan yang digunakan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan, selain itu juga pada bagian administrasi cepat tanggap memberikan pelayanan. Sementara dari ibu hamil ada 1 responden yang menyatakan cukup puas, hal ini dikarenakan ibu baru melakukan kunjungan pertama sehingga responden menilai sarana yang ada dirasakan cukup. Hal ini juga dinyatakan karena saat pemeriksaan dilakukan oleh seorang praktikan, tetapi bidan selalu meyakinkan kepada pasien bahwa

praktikan tersebut sudah mampu untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Sehingga pasien merasa pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih cukup puas.

Hal ini seperti diungkapkan oleh Irawan (2009), menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antenatal yaitu adanya komitmen penyedia pelayanan kesehatan, pengawasan terhadap bidan dan system manajemen informasi tempat pelayanan kesehatan, pemenuhan kebutuhan tempat pelayanan kesehatan akan bahan, peralatan dan infrastruktur serta pemenuhan hak ibu hamil. Hal ini terbukti bahwapasien akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan produk atau jasa yang digunakan berkualitas

2. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Reabilty*

Dimensi yang mengukur kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dapat dijanjikan secara tepat dan akurat.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *Reabilty* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari keandalan yaitu sebanyak 44 responden (91.7%), sementara 4 responden (8.3%) menyatakan puas.

Hal ini disebabkan oleh bidan yang menjanjikan jadwal pemeriksaan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Bidan yang cepat dan tepat dalam melakukan pemeriksaan menyebabkan pasien merasa puas karena waktunya

tidak terbuang menunggu, kecepatan bidan dalam memberikan pelayanan perlu diperhitungkan karena biasanya pasien lebih suka pelayanan yang cepat. Untuk mengantisipasi antrian pasien yang banyak biasanya bidan mempercepat waktu pemeriksaan akan tetapi tetap memenuhi kebutuhan pasien, bidan juga tidak lupa memantau keadaan supaya pasien juga dapat mengetahui.

Temuan di atas membuktikan Kotler dalam Purwanto (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, *outcomes* pengobatan dan perawatan yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan respon kebutuhan pasien terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan.

Temuan di atas membuktikan Depkes, RI (2006) konsep *reliability* dalam pelayanan antenatal yaitu kecepatan bidan dalam melayani ibu hamil tanpa menunggu lama serta ketepatan pelayanan yaitu pelayanan dengan standar minimal yang diberikan adalah 7T (Timbang BB, Tensi, TFU, TT, Tablet Fe, Tes PMS, dan Temu wicara).

3. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* atau dimensi daya tanggap yaitu dimensi yang mampu menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemampuan untuk

menolong pelayanan yang tepat melalui factor komunikasi dan situasi disekeliling pelanggan yang menerima pelayanan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *responsiveness* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 43 responden (89.6%), Sedangkan minoritas menyatakan puas dengan jumlah 5 responden (10.4%). Pada umumnya responden yang diteliti merupakan ibu hamil yang berusia dewasa dan mempunyai tingkat pendidikan menengah ke atas, sehingga mempunyai daya tanggap yang baik. Sementara itu informasi yang diberikan oleh bidan tentang kesehatan ibu hamil jelas dan mudah dimengerti, bidan mampu menjelaskan keluhan yang dirasakan pasien, bidan tampak terampil dalam melakukan tindakan teliti dalam melakukan pemeriksaan.

Menurut Manuaba (2001) antenatal care terfokus yaitu asuhan yang diberikan oleh petugas yang terampil secara berkesinambungan yang terfokus pada kualitas, penilaian dan pemeriksaan secara rutin atau ritual seperti pengukuran tinggi badan. Serta tidak lupa memberikan tablet Fe dan selalu mengingatkan untuk meminumnya sesuai dengan standar pelayanan kebidanan mengenai pemberian tablet Fe (Depkes, 2006).

Temuan di atas membuktikan pendapat dari Wijono dalam Purwanto (2007) pada umumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material yang diperlukan dengan menggunakan teknologi tinggi.

Menurut Depkes, RI (2004) konsep responsiveness pada pelayanan antenatal yaitu bidan sebagai pemberi pelayanan merespon atau mendengarkan keluhan yang disampaikan ibu dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan atau nasehat tentang cara perawatan diri selama kehamilan, tanda bahaya kehamilan serta memberikan dukungan moril pada ibu hamil.

4. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi Assurance

Dimensi assurance atau dimensi jaminan ini merupakan dimensi yang mencakup tentang kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf. Dimensi ini terdapat empat aspek yaitu: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *assurance* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 44 responden (91.7%), minoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka puas sebanyak 4 responden (8.3%).

Hal ini disebabkan oleh bidan bersikap ramah, tidak membedakan, tegas dalam menjawab pertanyaan, bidan yang mampu menjawab pertanyaan pasien maupun keluhan yang dirasakan pasien, seperti halnya memberikan informasi tanda-tanda bahaya kehamilan dan melakukan tindakan ditempat tertutup sehingga terjaga kerahasiaan pasien. Sementara itu terdapat 4 responden yang menyatakan puas, hal ini dikarenakan ikut

sertanya 4 mahasiswa bidan asuh dalam melaksanakan pelayanan di BPS Y Sri Suyantiningsih. Meskipun begitu bidan selalu meyakinkan ibu hamil bahwa mahasiswanya cukup terampil dalam melakukan pemeriksaan ibu hamil, sehingga responden merasa puas.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) menyatakan bahwa bila kinerja melebihi harapan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa sangat puas. Pada dimensi ini harapan pasien hampir terpenuhi dengan jaminan pelayanan yang diberikan. Melihat hasil peran bidan sudah baik dan sudah menerapkan etika kebidanan, sebagai seorang bidan harus memenuhi hak-hak pasien yaitu berhak memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi. Pemberian informasi tentang tanda-tanda bahaya kehamilan harus dilakukan bidan karena hal ini terdapat dalam pernyataan standar 4 pemeriksaan dan pemantauan antenatal (Kurnia, 2009).

Temuan di atas membuktikan pendapat dari Tjiptono dalam Purwanto (2007) ada dua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari segi pengguna yaitu *expected services* (pelayanan yang diharapkan) seperti sikap pendekatan bidan pada pasien, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, fasilitas-fasilitas yang disediakan di tempat layanan kesehatan dan *perceived services* (pelayanan yang dirasakan) seperti *assurance* jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan.

Menurut Depkes, RI (2004) konsep *Assurances* adalah memberikan rasa aman dan nyaman pada ibu pada saat memberikan pelayanan dengan melakukan pemeriksaan ditempat tertutup, sehingga kerahasiaan terjaga serta

memperlakukan ibu dengan penuh rasa hormat, bersikap ramah, sopan dan bersahabat.

5. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011 pada dimensi *Emphaty*

Dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Hasilnya pada penelitian menurut dimensi *emphaty* tersebut mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dilihat dari daya tanggap yaitu sebanyak 45 responden (93.8%). Minoritas menyatakan puas sebanyak 3 responden (6.3%). Hal ini dikarenakan banyaknya ibu hamil dengan kehamilan pertamanya, sehingga mereka memerlukan perhatian yang lebih. Selain itu bidan juga berkomunikasi dengan baik pada pasien, memperhatikan setiap perkataan pasien, tidak meninggalkan pasien saat pemeriksaan berlangsung dan mengutamakan kepentingan pasien sehingga pasien merasa lebih dihargai, apa yang pasien rasakan juga dirasakan oleh bidan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian Tjiptono dalam Purwanto (2007) yang menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Panggang 1 Kabupaten Gunungkidul

Meliputi *emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

6. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di BPS Y Sri Suyantingsih kota Kulon Progo tahun 2011

Dari hasil penelitian yang diperoleh, tingkat kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal dilihat dari lima dimensi meliputi *tangible*, *reabilty*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas ibu hamil menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 42 responden (87.5%), Sementara itu 5 responden (10.4%) menyatakan puas, dan 1 responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan tersebut dapat dilihat secara langsung maupun tidak langsung, seperti bidan selalu berpakaian rapi, fasilitas atau alat-alat kesehatan yang memadai untuk dilakukannya pemeriksaan kehamilan. Namun terdapat satu responden yang menyatakan cukup puas, hal ini dikarenakan kurang percayanya pasien terhadap praktikan yang berada di BPS Y Sri Suyantiningih, tetapi bidan selalu meyakinkan ibu bahwa mahasiswanya sudah mampu melakukan pemeriksaan, sehingga ibu merasa cukup puas.

Menurut Berry dan Parasurman (dalam Irawan, 2009), dalam penelitian tingkat kepuasan ibu hamil akan diukur melalui analisis 5 dimensi untuk mengevaluasi kualitas jasa. Dimensi tersebut adalah dimensi langsung (*tangible*), dimensi keandalan (*reabilty*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*emphaty*)

Menurut Oliver (dalam supranto, 2006) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil

yang dirasakannya dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan akan dikaitkan dalam pelayanan antenatal, pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan, yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan (Sofyan, 2008).

C. Keterbatasan penelitian

1. Data yang diambil pada penelitian ini hanya dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Sebaiknya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik pada penelitian selanjutnya data dapat dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner beserta wawancara yang mendalam, agar diperoleh hasil yang memuaskan.
2. Selain itu pada jalannya penelitian banyak ibu yang pada waktu pengisian kuesioner terburu-buru untuk mengisi kuesioner dikarenakan waktu yang bersamaan dengan pemeriksaan ANC, untuk mengantisipasinya peneliti memberikan kuesioner sebelum pemeriksaan USG. Sehingga ibu-ibu hamil yang sedang menunggu pemeriksaan USG dapat sambil mengisi kuesioner.