

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pusat Kesehatan Masyarakat Ngaglik II yang beralamat di jalan Tentara Pelajar, Km 13 Kayunan Donoharjo Ngaglik Sleman Yogyakarta. Puskesmas Ngaglik II bertanggungjawab atas beberapa Desa di wilayah kerjanya diantaranya yaitu Kalurahan Donoharjo, Kalurahan Sariharjo.

a. Ringkasan Organisasi Puskesmas Ngaglik 2 Sleman

1) Uraian Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi

Puskesmas Ngaglik 2 merupakan salah satu dari 25 puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Sleman. Pusat Kesehatan Masyarakat Ngaglik II mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kesehatan. Puskesmas Ngaglik 2 adalah puskesmas yang terakhir dibimbing ISO oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

UPT Puskesmas Ngaglik II adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah kecamatan. Sebagai unit pelaksana teknis, puskesmas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan kabupaten Sleman. Puskesmas berdasarkan kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan nomor 128 tahun 2004) mempunyai

kedudukan yang sangat penting dalam sistem kesehatan nasional dan sistem kesehatan kabupaten.

Puskesmas Ngagalik II merupakan Puskesmas yang telah berstandar ISO 9001:2008. ISO adalah *International Organization for Standardization*. Puskesmas Ngagalik II sebagai layanan kesehatan masyarakat juga bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).

b. Visi Misi dan Kebijakan Mutu Puskesmas Ngagalik 2

1) Visi Puskesmas Ngagalik II adalah :

“Mitra Masyarakat Menuju Sehat”

2) Misi Puskesmas Ngagalik II adalah :

- a) Memberikan pelayanan prima
- b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana

3) Kebijakan Mutu puskesmas Ngagalik II adalah :

- a) Memberikan pelayanan yang berkualitas
- b) Meningkatkan profesionalisme petugas
- c) Meningkatkan pengetahuan dan peran serta masyarakat
- d) Meningkatkan kerjasama lintas sektoral
- e) Mengelola sarana dan prasarana

- f) Menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 secara efektif dan efisien

2. Karakteristik Subjek Penelitian

a. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Kehamilan

Adapun umur kehamilan berdasarkan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Kehamilan di Puskesmas Ngaglik II

Umur Kehamilan	Frekuensi	%
TM 1	9	25.7
TM 2	10	28.6
TM 3	16	45.7
Jumlah	35	100

Sumber : Data Primer tahun 2015

Dilihat dari usia kehamilan responden dapat diketahui bahwa jumlah ibu hamil yang berkunjung tidak terlalu jauh perbedaan pada trimester 1 dan 2 kehamilan dengan jumlah ibu hamil TM 1 yang berkunjung berjumlah 25,7%, TM 2 berjumlah 28,6%, dan didominasi oleh ibu hamil TM 3 dengan jumlah 43,7%.

b. Distribusi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data tingkat pendidikan responden adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Puskesmas Ngaglik II

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	%
SD	3	8.6
SMP	8	22.9
SMA	17	48.6
Akademi	3	8.6
S1	4	11.4
Jumlah	35	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian persentase mendapatkan mayoritas dari ibu hamil yang berkunjung ANC di Puskesmas Ngaglik 2 berlatar belakang berpendidikan SMU/A yaitu sebesar 48,6% . Jumlah ini mendekati 50% atau separuh dari jumlah seluruh responden.

c. Distribusi responden berdasarkan Umur

Adapun data umur responden yang diambil adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur di Puskesmas Ngaglik II

Umur Responden	Frekuensi	%
<20	-	-
20-35	22	62,9
>35	13	37,1
Jumlah	35	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian presentase umur responden didapatkan hasil yaitu 62,9% atau 22 ibu hamil yang berusia reproduktif yaitu 20-35 tahun.

d. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan

Adapun data pekerjaan responden yang diambil adalah sebagai berikut :

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan di Puskesmas Ngaglik II

Tingkat Pekerjaan	Frekuensi	%
IRT	15	42.9
PNS	5	14.3
Buruh	4	11.4
Petani	3	8.6
Karyawan Swasta	8	22.9
Jumlah	35	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian presentase pekerjaan responden didapatkan hasil sebesar 42.9% atau hampir setengah dari total keseluruhan responden pekerjaannya adalah IRT.

3. Analisis Hasil Penelitian

a. Analisis Univariant

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas

Ngaglik II dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kepuasan di Puskesmas Ngaglik II

Kepuasan	Frekuensi	Persentase %
PUAS	15	42,9
TIDAK PUAS	20	57,1
Total	35	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian persentase kepuasan diatas lebih dari separuh responden tidak puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan di

Puskesmas Ngaglik II dengan jumlah 57,1% responden yang tidak puas dan 42,9% responden puas terhadap pelayanan yang diberikan.

- b. Hasil analisis tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Ngaglik II disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 10 Deskripsi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngaglik II

Variabel	Jumlah jawaban responden	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Rata-rata	S.d
Harapan	35	63	84	73.4	10.4
Persepsi	35	61	84	72.4	9.9

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian dengan SPSS 17 didapatkan hasil dengan nilai minimal harapan sebesar 63, maksimal 84 rata-rata nilai harapan yaitu 73,3. Hasil nilai minimal untuk persepsi pasien sebesar 61, maksimal 84 rata-rata persepsi pasien sebesar 72,3.

B. Pembahasan

Hasil analisa data yang dilakukan menunjukkan bahwa responden yang puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaglik II terdapat 42,9% atau 15 responden. Berbeda dengan jumlah reponden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ngaglik II yaitu sebesar 57,1% atau 20 responden.

Dari keseluruhan hasil perbandingan antara harapan pasien dengan persepsi pelayanan yang diberikan masih kurang dari 1 apabila persepsi dibanding dengan harapan sama dengan atau lebih dari 1 maka pasien puas terhadap pelayanan yang diterimanya, namun bila kurang

dari 1 berarti pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ngaglik II masih di bawah harapan pasien.

Masih belum puasnya pasien terhadap pelayanan yang diterimanya kemungkinan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya karena hubungan antar manusia yaitu saling menghargai dan mempercayai. Pohan (2010) berpendapat bahwa hubungan saling menghargai dan mempercayai antar manusia berpengaruh terhadap harapan konsumen, jika konsumen mempunyai penghargaan dan kepercayaan yang tinggi maka harapannya terhadap pelayanan yang diterimanya juga akan tinggi.

Pendidikan merupakan suatu faktor terpenting dalam meningkatkan pengetahuan karena dengan pendidikan yang baik maka responden dapat dengan mudah menerima segala informasi dari luar. Semakin tinggi tingkat pengetahuan seseorang maka orang tersebut akan semakin mudah menerima informasi, memahami, mengklasifikasikan bahkan mampu menganalisis informasi dan mampu menyampaikannya pada orang lain. Rendahnya tingkat pendidikan seseorang akan lebih sulit menerima suatu informasi yang terkait. Pendidikan yang rendah akan menghambat perkembangan seseorang terhadap nilai-nilai baru yang dikenalkan (Notoatmodjo, 2005).

Jenis pekerjaan berkontribusi terhadap pengetahuan responden. Mayoritas pekerjaan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di

Puskesmas Ngaglik II adalah Ibu Rumah Tangga kemudian karyawan swasta, PNS dan sisanya adalah petani dan buruh. Responden yang memiliki pekerjaan kemungkinan mempunyai pengetahuan tentang kepuasan yang baik, sebaliknya responden yang tidak mempunyai pekerjaan kemungkinan mempunyai pengetahuan tentang kepuasan dengan cukup mengerti atau kurang.

Pekerjaan ibu rumah tangga adalah pekerjaan mengurus rumah tangga yang sebagian besar waktunya banyak didalam rumah, apabila tidak diikuti dengan aktifitas sosial seperti ikut kegiatan posyandu, yasinan, arisan dan lainnya untuk saling bertukar informasi yang diterima terbatas (Wawan, 2010).

Demikian juga dengan pasien yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Ngaglik II Kabupaten Sleman, apabila ibu hamil memiliki rasa kepercayaan dan menghargai yang tinggi maka angka harapan terhadap pelayanan yang diterimanya akan tinggi pula. Pelayanan ANC yang dilakukan di Puskesmas Ngaglik II secara umum sudah baik dan sesuai dengan standar, namun apabila nilai harapan pasien melebihi angka persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya maka mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima pasien.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono (2010), meneliti Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1

Sleman dengan hasil sebagian besar ibu hamil masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidan di Puskesmas Depok 1 Sleman. Hal ini berarti bahwa ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya masih belum puas terhadap lima dimensi kepuasan pasien yaitu, *Reliability*, *Responsibility*, *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty*.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan dalam penulisan Karya Tulis

Ilmiah ini yang berupa :

1. Peneliti memberikan kriteria inklusi pada responden dengan status kunjungan BPJS, namun peneliti tidak dapat membedakan antara responden yang menggunakan BPJS PBI dan Non PBI.
2. Penghitungan Tingkat Kepuasan ibu hamil dilakukan secara umum. Peneliti tidak mengkaji lebih mendalam mengenai Tingkat Kepuasan ibu hamil tiap dimensi kepuasan pasien yaitu, *Reliability*, *Responsibility*, *Tangibles*, *Assurance* dan *Emphaty*.