

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Depok III merupakan pusat kesehatan masyarakat yang beralamat di Jl. Kompleks Colombo Nomor 50 A Caturtunggal Depok, Sleman yang bertanggungjawab atas satu Desa yaitu Caturtunggal yang terdiri dari 20 padukuhan 297 RT dan 95 RW dengan luas wilayah Desa Caturtunggal adalah 889.748 Ha.

Batasan wilayah kerja Puskesmas Depok III ini menurut 4 penjuru mata angin adalah sebagai berikut:

- a) Utara : Desa Condongcatur Kecamatan Depok
- b) Selatan : Kabupaten Bantul dan Kota Yogyakarta
- c) Barat : Kecamatan Mlati dan Kota Yogyakarta
- d) Timur : Desa Maguwoharjo Kecamatan Depok

Jarak pusat pemerintah wilayah Kecamatan Depok III adalah:

- 1. Desa terjauh : 5 km
- 2. Desa terdekat : 0,5 km
- 3. Ibukota Kabupaten : 20 km

Jumlah penduduk dan kepala keluarga di wilayah kerja Puskesmas Depok III sebagai berikut:

- a) Jumlah KK : 18.220 KK

- b) Jumlah penduduk : 62.382 jiwa
- c) Jumlah penduduk laki-laki : 32.902 jiwa
- d) Jumlah penduduk perempuan : 29.480 jiwa

Jumlah tenaga kerja yang mendukung kegiatan yang ada di Puskesmas Depok III berjumlah 37 orang yang terdiri dari PNS, tenaga BLUD non PNS, tenaga honorer kabupaten, tenaga harian lepas, serta didukung oleh 1 bidan desa.

Jumlah sarana pelayanan kesehatan menurut kepemilikan sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit : 2
- b. Praktek Dokter : 144
- c. Balai Pengobatan : 7
- d. Apotek : 25
- e. Dokter Gigi Praktek : 57
- f. Poskesdes : 1

1) Uraian Tugas dan Fungsi Puskesmas Depok III Sleman

Puskesmas Depok III mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Fungsi Puskesmas Depok III ini sebagaimana tertuang pada pasal 5 Permenkes No 75/ 2014 meliputi:

- a) Penyelenggaraan UKM (upaya kesehatan masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- b) Penyelenggaraan UKP (upaya kesehatan perorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

Selain 2 fungsi yang terdapat pada pasal 5, pasal 8 menyebutkan bahwa puskesmas juga berfungsi sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

2) Visi dan Misi Puskesmas Depk III

- a. Visi Puskesmas Depok III adalah :

“Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat Sleman sehat yang mandiri, berdaya saing dan berkeadilan”.

- b. Misi dari Puskesmas Depok III adalah:

- 1) Menerapkan sistem manajemen mutu secara konsisten dan berkesinambungan.
- 2) Memberdayakan masyarakat untuk lebih mandiri dalam upaya kesehatan.
- 3) Mengembangkan sumber daya layanan yang memadai.
- 4) Membangun kerjasama lintas program dan sektor yang harmonis.

2. Gambaran Karakteristik Responden

- a. Tabulasi Silang Gambaran Kualitas Pelayanan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Depok III

Gambaran kualitas pelayanan yang dirasakan oleh ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok III dapat dilihat dalam tabel silang dibawah ini :

Tabel 4.1 Tabulasi Silang Gambaran Kualitas Pelayanan ANC di Puskesmas Depok III

Karakteristik	Hasil				Total	%
	Kualitas		Tidak berkualitas			
Umur Kehamilan						
TM 1	3	6,25	5	10,4	8	16,67
TM 2	7	14,58	8	16,67	15	31,25
TM 3	11	22,91	14	29,16	25	52,08
Jumlah	21	43,74	27	56,23	48	100,0
Pendidikan						
SMP	4	8,3	5	10,41	9	18,75
SMU/A	12	25	15	31,25	27	56,25
Akademi	3	6,25	6	12,5	9	18,75
S1	2	4,16	1	2,08	3	6,25
Jumlah	21	43,71	27	56,24	48	100,0
Umur Ibu						
<20 tahun	3	6,25	4	8,3	7	14,58
20-35 tahun	12	25	16	33,33	28	58,33
>35 tahun	6	12,5	7	14,58	13	27,08
Jumlah	21	43,75	27	56,21	48	100,0
Pekerjaan						
IRT	13	27,08	16	33,33	29	60,42
PNS	2	4,17	2	4,17	4	8,3
Petani	2	4,17	3	6,25	5	10,42
Buruh	1	2,08	2	4,17	3	6,25
Karyawan Swasta	3	6,25	4	8,3	7	14,58
Jumlah	21	43,75	27	56,22	48	100,0

Sumber : Data Primer 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Depok III berdasarkan karakteristik responden umur kehamilan terbanyak TM 3 sejumlah 11 responden (22,91%) mengatakan pelayanan sudah berkualitas dan 14 responden

(29,26%) mengatakan pelayanan tidak berkualitas. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan ibu terbanyak adalah SMU/A sejumlah 12 responden (25%) mengatakan pelayanan yang diberikan sudah berkualitas dan 15 responden (31,25%) mengatakan pelayanan yang diberikan belum berkualitas. Karakteristik responden berdasarkan umur ibu terbanyak berumur 20-35 tahun yaitu sejumlah 12 responden (25%) mengatakan pelayanan yang diberikan berkualitas dan 16 responden (33,33%) mengatakan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai IRT sejumlah 13 responden (27,08%) mengatakan pelayanan yang diberikan berkualitas dan 16 responden (33,33%) mengatakan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas.

3. Analisis Hasil Penelitian

a. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil di Puskesmas Depok III dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Kualitas Pelayanan ANC pada ibu hamil

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase %
Berkualitas	21	43,8
Tidak berkualitas	27	56,3
Total	48	100

Sumber : Data Primer 2015

Hasil pengujian persentase kualitas pelayanan di Puskesmas Depok III dari seluruh responden 56,3% responden merasa pelayanan yang diberikan oleh bidan di Puskesmas Depok III tidak berkualitas, dan 43,8% responden merasa pelayanan yang diberikan oleh bidan sudah berkualitas.

b. Analisis Gap

Jawaban pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Depok III Sleman mencakup 5 dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, masing-masing diukur dengan skala 0-4.

Tabel 4.3 Total Mean Semua Dimensi

Dimensi	No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	1	Ruangan pemeriksaan kehamilan bersih, rapi dan nyaman.	3,40	3,48	-0,08
	2	Penataan ruang tunggu bersih, rapi, dan nyaman.	3,35	3,48	-0,13
	3	Peralatan yang digunakan lengkap.	3,33	3,46	-0,13
	4	Peralatan yang ada siap dan dalam keadaan bersih	3,33	3,44	-0,11
		Total	3,35	3,46	-0,11
<i>Reliability</i>	5	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat.	2,92	3,38	-0,46
	6	Pemeriksaan dilakukan secara cepat dan tepat.	2,85	3,52	-0,67
	7	Apabila ibu hamil memiliki masalah, bidan memberikan perhatian sungguh-sungguh.	3,33	3,56	-0,23

	8	Bila bidan menemukan tanda/gejala pada ibu hamil maka bidan melakukan pemeriksaan secara lengkap.	3,33	3,56	-0,23
	9	Bidan memberitahu kepada ibu hamil mengenai kapan pelayanan kehamilan akan dilakukan.	3,40	3,40	0
	10	Bidan mengerjakan seluruh pencatatan dengan baik.	3,38	3,33	0,05
		Total	3,20	3,45	-0,25
<i>Responsiveness</i>	11	Bidan menunjukkan peduli terhadap kebutuhan ibu hamil.	3,42	3,60	-0,18
	12	Bidan memberikan pelayanan yang tepat pada ibu hamil.	3,35	3,56	-0,21
	13	Bidan bersikap baik terhadap ibu hamil.	3,29	3,42	-0,13
	14	Ibu hamil merasa aman saat dilakukan pemeriksaan bidan.	3,38	3,54	-0,16
	15	Bidan bersikap sopan dan ramah terhadap ibu hamil.	3,46	3,54	-0,08
	16	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti.	3,31	3,54	-0,23
	17	Tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal.	3,25	3,48	-0,23
		Total	3,35	3,52	-0,17
<i>Assurance</i>	18	Bidan mempunyai pengetahuan pemeriksaan kehamilan.	3,29	3,50	-0,21
	19	Bidan memberikan pelayanan dengan ramah dan teliti.	3,31	3,48	-0,17
	20	Bidan memberikan perhatian	3,33	3,56	-0,23

		kepada setiap ibu hamil.			
	21	Bidan memberikan kepercayaan kepada ibu hamil	3,33	3,56	-0,23
	22	Penarikan tarif biaya sesuai kualitas pelayanan yang diterima.	3,35	3,48	-0,13
		Total	3,32	3,51	-0,19
<i>Emphaty</i>	23	Informasi yang diberikan bidan mudah dipahami ibu hamil.	3,33	3,50	-0,17
	24	Dalam berkomunikasi bidan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.	3,40	3,52	-0,12
	25	Bidan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.	3,21	3,58	-0,37
	26	Bidan mampu memahami kebutuhan-kebutuhan khusus yang diperlukan ibu hamil.	3,29	3,48	-0,19
	27	Tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama.	3,21	3,63	-0,42
		Total	3,28	3,54	-0,26

Sumber : Data Primer 2015

Rata-rata jawaban tersebut kemudian diklasifikasikan dalam rentang rata-rata total mean dari terkecil yaitu 0 sampai terbesar yaitu 4 agar mudah diinterpretasikan yang memiliki interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Interval} &= \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah} / \text{jumlah kelompok} \\
 &= 4 - 0 / 5 \\
 &= 0,8
 \end{aligned}$$

(Sri Mulyono, 2008).

Sehingga diperoleh klasifikasi jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.4 Klasifikasi Jawaban Total Mean antara Persepsi dan Harapan

Interval	Klasifikasi
0 – 0,8	Sangat Rendah
>0,8 – 1,6	Rendah
>1,6 – 2,4	Sedang
>2,4 – 3,2	Tinggi
>3,2 – 4	Sangat Tinggi

Tabel 4.3 terlihat total mean persepsi adalah 3,30 yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, berarti pasien yang periksa di Puskesmas Depok III menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan. Total mean harapan adalah 3,49 yang termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi.

Gap antara persepsi dan harapan menjelaskan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh ibu hamil. Kualitas paling rendah terjadi ketika persepsi jauh dibawah harapan yaitu saat persepsi minimal 0 dan harapan maksimal 4, nilainya sebesar -4. Kualitas paling tinggi terjadi pada saat persepsi jauh diatas harapan, yaitu saat persepsi maksimal 4 dan harapan minimal 0, nilainya sebesar 4. Rentang kualitas -4 sampai dengan terbesar 4 memiliki interval :

Interval = skor tertinggi – skor terendah / jumlah kelompok

$$= 4 - (-4) / 5$$

$$= 1,6$$

(Sri Mulyono, 2008)

Sehingga diperoleh klasifikasi kualitas sebagai berikut :

Tabel 4.5 Klasifikasi Jawaban Gap antara Persepsi dan Harapan

Interval	Klasifikasi
-4 s/d -2,4	Sangat Renah
>-2,4 s/d -0,8	Rendah
>-0,8 s/d 0,8	Sedang
>0,8 s/d 2,4	Tinggi
>2,4 s/d 4	Sangat Tinggi

Tabel 4.3 terlihat rata-rata persepsi dari semua dimensi pelayanan sebesar 3,30 sedangkan harapannya 3,49 , sehingga menghasilkan *gap* atau tingkat kesenjangan kualitas pelayanan sebesar $3,30 - 3,49 = -0,19$. Klasifikasi *gap* kualitas pelayanan ini termasuk dalam klasifikasi rendah, berarti pelayanan yang ada di Puskesmas Depok III masih dibawah harapan.

1. *Tangible*

Rata-rata *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan sebesar $3,35 - 3,46 = -0,11$ termasuk dalam klasifikasi rendah, berarti pelaksanaan *Tangible* masih masih dibawah harapan. Tabel 4.3 dilihat dari dimensi

Tangible pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kualitas terbesar adalah item no 1 (-0,08), sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 2 dan no 3 (-0,13).

2. *Reliability*

Rata-rata *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan sebesar $3,20 - 3,45 = -0,25$ termasuk dalam klasifikasi rendah, berarti pelaksanaan *Reliability* masih dibawah harapan. Tabel 4.3 dilihat dari dimensi *Reliability* pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kualitas terbesar adalah item no 10 (-0,05), sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 6 (-0,67).

3. *Responsiveness*

Rata-rata *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan sebesar $3,35 - 3,52 = -0,17$ termasuk dalam kategori rendah, berarti pelaksanaan dimensi *Responsiveness* masih dibawah harapan. Tabel 4.3 dilihat dari dimensi *Responsiveness* pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kualitas terbesar adalah item no 15 (0,08), sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 16 (-0,23) dan item no 17 (-0,23).

4. *Assurance*

Rata-rata *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan sebesar $3,32 - 3,51 = -0,19$ termasuk dalam kategori rendah, berarti pelaksanaan dimensi *Assurance* masih dibawah harapan. Tabel 4.3 dilihat dari dimensi

Assurance pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kualitas terbesar adalah item no 22 (0,13), sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 20 (-0,23) dan item no 21 (-0,23).

5. *Emphaty*

Rata-rata *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan sebesar $3,28 - 3,54 = -0,26$ termasuk dalam kategori rendah, berarti pelaksanaan dimensi *Emphaty* masih dibawah harapan. Tabel 4.3 dilihat dari dimensi *Emphaty* pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kualitas terbesar adalah item no 24 (0,12), sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 27 (-0,42).

B. Pembahasan

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang periksa ANC di Puskesmas Depok III sebagian besar ibu hamil TM3 sebanyak 25 responden atau sebesar 52,1%. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Tamaka (2013) yang menunjukkan semakin tuanya umur kehamilan ibu akan semakin teratur untuk melakukan kunjungan ANC. Informasi yang didapatkan akan lebih banyak dibandingkan ibu hamil dengan umur kehamilan yang rendah. Pemeriksaan kehamilan lebih dini dan lebih sering seorang ibu hamil akan mendapatkan banyak informasi tentang kehamilan dan pemeliharaan kehamilan (Prawirohardjo, 2010).

Hasil penelitian berdasarkan pendidikan terakhir responden didapatkan sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMU/A yaitu

sebanyak 27 responden atau sebesar 56,25%. Ibu hamil yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi akan lebih mudah untuk menerima informasi yang disampaikan oleh bidan, sedangkan ibu hamil yang tingkat pengetahuannya rendah cenderung untuk lebih sulit menerima informasi yang disampaikan oleh bidan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Caecillia (2006) bahwa ibu hamil dengan tingkat pendidikan tinggi akan lebih mudah menerima informasi sehingga dia akan lebih teratur untuk periksa hamil. Pendidikan itu sendiri diperlukan untuk mendapatkan informasi misalnya hal-hal yang menunjang kesehatan sehingga seseorang dapat meningkatkan kualitas hidup. Pendidikan juga dapat mempengaruhi perilaku seseorang dan sikap berperan serta dalam pembangunan kesehatan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah juga seseorang tersebut menerima informasi (Notoadmojo, 2010)

Hasil penelitian berdasarkan umur responden didapatkan sebagian besar responden berumur 20-35 tahun yaitu sebesar 58,33% atau sebanyak 28 responden. Hasil penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa mayoritas ibu hamil yang periksa berusia produktif. Umur seorang wanita pada saat hamil sebaiknya tidak terlalu muda dan tidak terlalu tua. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Aghny (2010) bahwa seorang ibu hamil dengan usia 20-35 tahun sebagian besar melakukan kunjungan ANC secara teratur. Umur ibu kurang dari 20 tahun atau lebih dari 35 tahun beresiko tinggi untuk melahirkan. Kesiapan seorang perempuan untuk hamil harus siap fisik, emosi, psikologi, sosial dan ekonomi. Semakin cukup umur seseorang

tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap orang yang lebih dewasa akan lebih dipercaya dari orang yang belum dewasa (Azwar, 2009).

Hasil penelitian yang didapatkan di Puskesmas Depok III sebagian besar ibu hamil bekerja sebagai IRT sebanyak 29 responden atau sebesar 60,42%. Responden yang memiliki pekerjaan tingkat pengetahuannya akan lebih tinggi dibandingkan ibu hamil yang tidak bekerja, karena ibu hamil yang bekerja waktunya akan habis di luar rumah sehingga akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi-informasi terbaru. Ibu hamil yang hanya dirumah atau sebagai IRT akan lebih banyak menghabiskan waktunya didalam rumah, apabila tidak diikuti aktifitas di luar rumah maka informasi yang didapat akan lebih terbatas (Wawan, 2010).

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa 27 ibu hamil atau sebanyak 56,3% merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok III tidak berkualitas. Hasil ini berbeda dengan 21 ibu hamil atau 43,8% merasa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok III berkualitas.

Dimensi *Tangible* merupakan tanggapan pasien terhadap fasilitas fisik yang ada, seperti peralatan dan fasilitas kesehatan. Hasil analisis statistik didapatkan rata-rata *gap* dari tiap item yang memiliki *gap* terbesar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 2 dan 3 (-0,13) yang menyatakan bahwa penataan ruang tunggu bersih, rapi, nyaman, dan

peralatan yang digunakan lengkap. Kondisi ruang tunggu yang bersih dan rapi tentu saja akan mendatangkan rasa nyaman bagi pasien yang datang periksa, dan alat untuk pelayanan antenatal yang tersedia harus dalam keadaan baik dan berfungsi, antara lain: stetoskop, tensimeter, meteran kain, timbangan, pengukur lingkaran lengan atas, dan stetoskop janin. Tersedia juga obat dan bahan lain seperti vaksin TT, tablet besi, asam folat dan antimalaria (pada daerah endemis malaria) (Nurmawanti, 2010).

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dapat membuat pasien yakin bahwa apapun yang terjadi, pihak Puskesmas bisa diandalkan dalam memenuhi janji-janji dan bertindak demi kepentingan pasien. Hasil analisis statistik didapatkan rata-rata *gap* dari tiap item yang memiliki *gap* terbesar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 5 (-0,46) yaitu prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat, dan no 6 (-0,67) adalah pemeriksaan dilakukan secara tepat dan cepat. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Prosedur penerimaan pasien merupakan salah satu wajah Puskesmas yang memberi kesan pertama yang baik bagi pasien ataupun keluarganya, karena itu pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan profesional perlu secara tegas ditetapkan dan dikembangkan agar berjalan sesuai harapan dan bisa memberi rasa puas bagi pasien yang datang. Hal yang menyebabkan munculnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan adalah lamanya waktu pasien menunggu proses registrasi (Fardiansyah, 2013).

Dimensi *Responsiveness* merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien. Hasil analisis statistik didapatkan rata-rata *gap* dari tiap item yang memiliki *gap* terbesar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 16 dan 17 (-0,23) yaitu prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, serta tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal. Kemampuan pelayanan yang disampaikan pada dimensi ini merupakan interpretasi kemampuan manajemen Puskesmas dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik pelayanan yang telah diberikan. Komitmen Puskesmas dalam memberikan kecepatan dan ketanggapan atas informasi menjadi hal penting dalam membangun persepsi positif dibenak pasien. Hal ini tentunya memberikan tanggapan positif terhadap penyampaian informasi yang dilakukan di Puskesmas Depok III (Laila, 2007).

Dimensi *Assurance* merupakan tanggapan pasien terhadap pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil analisis statistik didapatkan rata-rata *gap* dari tiap item yang memiliki *gap* terbesar atau tingkat kualitas terkecil adalah item no 20 dan 21 (-0,23) yaitu bidan memberikan perhatian kepada setiap ibu hamil dan bidan memberikan kepercayaan kepada ibu hamil. Penanganan pertama yang dilakukan oleh tenaga kesehatan adalah harus mampu membuat pasien

percaya bahwa pemeriksaan dilakukan dengan benar. Penanganan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang profesional akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa mereka tidak salah memilih Puskesmas (Wike, 2009).

Dimensi *Emphaty* merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan pasien dalam memberikan pelayanan. Dimensi *Emphaty* ini berkaitan dengan pasien diberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, tenaga kesehatan cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien, memberikan perhatian khusus pada pasien dan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya. Hasil analisis statistik didapatkan rata-rata *gap* dari tiap item yang memiliki *gap* terbesar adalah item no 25 (-0,37) yaitu bidan memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan item no 27 (-0,42) yaitu tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu lama. Kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan merupakan keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi Puskesmas dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien (Laila, 2007).

Hasil keseluruhan perbandingan antara persepsi dan harapan pasien masih kurang dari 1 artinya layanan yang diberikan di Puskesmas Depok III lebih kecil di bandingkan dengan yang ibu hamil harapkan. Hasil ini

menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok III belum berkualitas.

Pelayanan yang tidak berkualitas akan menyebabkan ibu hamil yang periksa merasa tidak puas. Pelayanan yang tidak berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kebutuhan dan keinginan pasien yang tinggi tidak sesuai dengan layanan yang dirasakannya maka pasien tersebut akan merasa tidak puas sehingga pelayanannya tidak berkualitas. Tidak adanya rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil juga sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diharapkan oleh ibu hamil. Informasi yang diperoleh tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan juga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Purnama, 2010).

Sama halnya dengan pasien yang periksa di Puskesmas Depok III, meskipun pelayanan di Puskesmas Depok III sudah baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan, apabila layanan yang dirasakan pasien jauh lebih rendah dibandingkan dengan yang pasien harapkan maka akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas sehingga pasien akan merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Depok III merasa pelayanannya belum berkualitas terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah Penggunaan kuesioner tertutup membatasi responden dalam mengisi jawaban karena pengisian kuesioner harus sesuai dengan yang peneliti sediakan.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA