

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten. Puskesmas Kebondalem Lor merupakan pusat pelayanan kesehatan sosial yang berlokasi di Kecamatan Prambanan Kabupaten Klaten Provinsi Jawa Tengah yang berbatasan langsung dengan Puskesmas Prambanan di sebelah Timur, Sleman DIY di Sebelah Barat, Kecamatan Manisrenggo di sebelah Utara dan Sleman DIY di sebelah Selatan. Wilayah kerja Puskesmas Kebondalem Lor Klaten mencakup 8 desa dan 23 dukuh. Luas wilayah Kecamatan Prambanan adalah 122,5755 Ha.

Program pelayanan Puskesmas Kebondalem Lor meliputi KIA, KB, pengobatan umum, pengobatan gigi. Pelayanan KIA melaksanakan kegiatan kesehatan ibu dan anak, KB melakukan kegiatan pelayanan KB, pengobatan umum melaksanakan pelayanan pengobatan umum rawat jalan, pengobatan gigi melaksanakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Fasilitas yang dimiliki Puskesmas Kebondalem Lor adalah ruangan yang terdiri dari balai pengobatan lansia, balai pengobatan dewasa, KIA, pemeriksaan gigi, perbaikan gizi dan laktasi, apoteker, analis dan laboratorium.

Jumlah SDM di Puskesmas Kebondalem Lor Klaten sebanyak 38 yang terbagi dalam 36 PNS dan 2 tenaga kontrak dan jumlah bidan sebanyak 6 orang.

Pelayanan KIA pada bulan Januari-Mei 2012 meliputi kunjungan ibu hamil sebanyak 145, kunjungan ibu nifas sebanyak 106, kunjungan bayi sebanyak 1.216, kunjungan bayi sebanyak 284 dan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan sebanyak 194.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Status Kehamilan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten

No.	Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Umur	<20 tahun	2	6,7
		20-35 tahun	21	70
		>35 tahun	7	23,3
		Jumlah	30	100
2	Pendidikan	SD	9	30
		SMP	11	36,7
		SMA	8	26,7
		Perguruan Tinggi	2	6,7
		Jumlah	30	100
3	Pekerjaan	Bekerja	18	60
		Tidak bekerja	12	40
		Jumlah	30	100
4	Status kehamilan	Primigravida	10	33,3
		Multigravida	20	66,7
		Grandemultigravida	0	0
		Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa umur ibu sebagian besar adalah 20-35 tahun sebanyak 21 orang (70%), pendidikan responden sebagian besar adalah SMP sebanyak 11 orang (36,7%), pekerjaan diperoleh hasil

bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bekerja sebanyak 18 orang (60%), status kehamilan ibu menunjukkan sebagian besar ibu bersalin dalam penelitian ini multigravida sebanyak 20 orang (66,7%).

## 2. Kepuasan ibu bersalin

Kepuasan ibu bersalin merupakan indikator utama dari standar persalinan meliputi tenaga kesehatan, fasilitas dan lingkungan yang menyatakan ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban pada lembar kuesioner, dikategorikan menjadi sangat puas, puas dan kurang puas. Hasil penelitian yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut :

### a. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Bidan dalam Pertolongan Persalinan

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Tenaga Kesehatan dalam Pertolongan Persalinan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	19	63,3
2	Puas	9	30
3	Kurang puas	2	6,7
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa sebagian besar ibu bersalin menyatakan sangat puas terhadap tenaga kesehatan dalam pertolongan persalinan sebanyak 19 orang (63,3%) dan sebanyak 2 orang (6,7%) yang menyatakan kurang puas.

b. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Fasilitas Pertolongan Persalinan

Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Fasilitas Pertolongan Persalinan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	15	50
2	Puas	11	36,7
3	Kurang puas	4	13,3
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Pada tabel 4.3 terlihat bahwa kepuasan ibu bersalin terhadap fasilitas yang disediakan dalam pertolongan persalinan sebagian besar menyatakan sangat puas sebanyak 15 orang (50%) dan sebagian kecil menyatakan kurang puas sebanyak 4 orang (13,3%).

c. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Lingkungan Tempat Persalinan

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Lingkungan Tempat Persalinan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	16	53,3
2	Puas	10	33,3
3	Kurang puas	4	13,3
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap lingkungan tempat persalinan diperoleh hasil bahwa sebagian besar ibu sebanyak 16 orang (53,3%) menyatakan sangat puas dan sebagian kecil sebanyak 4 orang (13,4%) menyatakan kurang puas.

d. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten

No.	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	20	66,7
2	Puas	7	23,3
3	Kurang puas	3	10
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Tahun 2012

Pada tabel 4.5 terlihat bahwa sebanyak 20 ibu bersalin (66,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan bidan sedangkan 3 orang (10%) menyatakan kurang puas.

### C. Pembahasan

Ibu bersalin merupakan seorang ibu yang menjalani proses pengeluaran hasil *konsepsi* (janin dan uri) yang telah cukup bulan atau dapat hidup diluar kandungan melalui jalan lahir atau melalui jalan lain, dengan bantuan atau tanpa bantuan (kekuatan sendiri). Adanya proses persalinan ini sudah selayaknya ibu memperoleh pelayanan yang maksimal baik dalam hal tenaga kesehatan, fasilitas dan lingkungan karena semua itu menyangkut dengan kepuasan yang diterima oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa umur ibu sebagian besar adalah 20-35 tahun sebanyak 21 orang (70%). Usia mempunyai dimensi

kronologis dan intelektual, artinya berdimensi kronologis karena bersifat progres berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan usia berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Usia merupakan tanda perkembangan kematangan/kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. Usia juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya penyakit misal penyakit kardiovaskuler dengan peningkatan usia.

Pendidikan responden sebagian besar adalah SMP sebanyak 11 orang (36,7%). Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi.

Karakteristik pekerjaan diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bekerja sebanyak 18 orang (60%). Pekerjaan merupakan aktifitas jasa seseorang untuk mendapat imbalan berupa materi dan non materi. Pekerjaan dapat menjadi faktor risiko kesehatan seseorang dan berdampak pada sistem imunitas tubuh.

Hasil penelitian mengenai kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan bidan dalam pertolongan persalinan di wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten terlihat bahwa sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan sangat puas terhadap tenaga kesehatan. Kepuasan responden dinilai dalam hal tugas bidan, dimana Bidan sangat konsisten dalam menjalankan pekerjaannya. Hasil ini menunjukkan

bahwa pelayanan bidan dalam pertolongan persalinan telah maksimal dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu dan bayi.

Penelitian juga memperoleh hasil sebanyak 2 responden (6,7%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan bidan yang diberikan, hal ini karena responden kurang mengerti tugas bidan dalam prosedur pertolongan persalinan sehingga tidak dapat menentukan kepuasan kepada bidan atas pelayanan yang diberikan.

Pengawasan *antenatal* dan *postnatal* sangat penting dalam upaya menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu maupun perinatal. Pengawasan *antenatal* memberikan manfaat dengan ditemukannya berbagai kelainan yang menyertai hamil secara dini, sehingga dapat diperhitungkan dan dipersiapkan langkah-langkah dalam pertolongan persalinannya. Pelayanan kebidanan bagi ibu hamil yang dalam persalinan adalah pelayanan pertolongan persalinan. Dalam melakukan pimpinan persalinan perlu ditetapkan apakah seorang pasien sudah memasuki tahap persalinan dengan *anamnese*, pemeriksaan fisik serta melakukan pemeriksaan dalam (Manuaba, 2010).

Tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap fasilitas pertolongan persalinan di wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten terlihat bahwa sebanyak 15 responden (50%) menyatakan sangat puas terhadap fasilitas yang disediakan dalam pertolongan persalinan. Kepuasan ini berdasarkan atas fasilitas yang diberikan yaitu tempat tidur yang nyaman dan terlihat bersih. Sedangkan sebanyak 4 responden (13,3%) menyatakan kurang puas atas fasilitas yang diberikan, hal ini dikarenakan bidan tidak menyediakan area taman di tempat

praktek sehingga pasien merasa kurang nyaman. Fasilitas yang digunakan dalam pertolongan persalinan merupakan faktor yang menentukan kepuasan ibu bersalin.

Menurut Mubarak (2005), pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dapat meningkatkan pelayanan kesehatan karena adanya peralatan kedokteran yang lebih canggih.

Hasil penelitian yang diperoleh tentang tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap lingkungan tempat persalinan di wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten diketahui bahwa sebanyak 16 responden (53,3%) menyatakan sangat puas terhadap lingkungan tempat persalinan, hal ini dikarenakan kondisi sarana dan prasarana yang diberikan terlihat bersih dan rapi sedangkan sebanyak 4 orang (13,3%) menyatakan kurang puas, hal ini dikarenakan lingkungan tempat praktek yang dekat dengan pemukiman warga sehingga terlihat bising dan membuat pasien merasa tidak nyaman. Lingkungan sangat menentukan kepuasan konsumen. Lingkungan yang digunakan dalam praktek bidan harus bersih dan nyaman untuk menjamin kesehatan pasien.

Penelitian tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan pertolongan persalinan bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten, semua responden termasuk dalam kategori sangat puas, artinya bahwa seluruh ibu bersalin yaitu sebanyak 20 responden (66,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan bidan. Kepuasan ibu bersalin merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan / pengalaman pelayanan memenuhi harapan ibu.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Adiwarso (2001) yang berjudul “Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang” didapatkan hasil bahwa pelayanan bidan mempengaruhi kepuasan ibu bersalin.

Kepuasan yang diperoleh ibu saat persalinan dikarenakan dalam memberikan pelayanan pertolongan persalinan bidan selalu mendampingi dan memperhatikan kebutuhan pasien selama proses persalinan berlangsung. Setelah proses persalinan selesai bidan juga tidak lupa merapikan dan membersihkan ibu. Menurut Depkes (2001) bidan melakukan pemantauan ibu dan bayi terhadap terjadinya komplikasi dalam 2 jam setelah persalinan, serta melakukan tindakan yang diperlukan. Disamping itu, bidan memberikan penjelasan tentang hal-hal yang mempercepat pulihnya kesehatan ibu dan membantu ibu untuk memulai pemberian ASI (Air Susu Ibu).

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 (Saifuddin, 2009).

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Waktu menyebar kuesioner dilakukan pada saat ibu bersalin sehingga kurang konsentrasi dalam pengisian karena rasa nyeri persalinan.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA