

## TINGKAT KEPUASAAN IBU HAMIL TERHADAP KONSELING DALAM PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DIPUSKESMAS INGIN JAYA KABUPATEN ACEH BESAR

*Pregnant Mother's Satisfaction Level With Counseling In Antenatal Care (ANC)  
Services Dipuskesmas Want To Be Great District Big Aceh*

Roza Aryani\*<sup>1</sup>, Siti Hajar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>STIKes Muhammadiyah, Aceh Jln. Harapan No. 14 Punge Blang Cut, Banda Aceh, Indonesia

<sup>2</sup>STIKes Muhammadiyah, Aceh Jln. Harapan No. 14 Punge Blang Cut, Banda Aceh, Indonesia

<sup>1</sup>oja.aryani@gmail.com; <sup>2</sup>shsitiHajar020@gmail.com

### Abstrak

Kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator pertama dari standar suatu Puskesmas dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan, kepuasan klien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi *profitabilitas* Puskesmas. Metode penelitian ini bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan *Croos sectional*, tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik *Accindel Sampling* berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat 25 responden yang kualitas pelayanan baik dengan kepuasan klien pada kategori puas sebanyak 23 responden (92,0%), 26 responden yang sarana prasarana sesuai dengan kepuasan klien pada kategori puas sebanyak 23 responden (88,5%), 25 responden ketanggapan yang tanggap dengan kepuasan klien pada kategori puas sebanyak 22 responden (88,0%).

**Kata Kunci** : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Ketanggapan

### Abstrak

The client's goal of health services is the first indicator of the standard of a Puskesmas and is a measure of service, low client satisfaction will have an impact on the number of visits that will affect the profitability of the Puskesmas. This research method is analytic by using a Croos sectional approach, the sampling technique in this study uses the Accindel Sampling technique as many as 30 people. The results showed that from 30 respondents there were 25 respondents whose service quality was good with client satisfaction in the satisfied category as many as 23 respondents (92.0%), 26 respondents with infrastructure according to client satisfaction in the satisfied category as many as 23 respondents (88.5%) . ), 25 respondents were responsive to client satisfaction in the satisfied category as many as 22 respondents (88.0%).

**Keywords**: Satisfaction, Service Quality, Infrastructure, Responsiveness

## PENDAHULUAN

Pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan, baik sesama rekan sejawat ataupun dengan orang yang diberikan asuhan. Upaya meningkatkan pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh keterampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang berhasil. Karena melalui komunikasi yang efektif serta konseling yang berhasil, kelangsungan dan kesinambungan penggunaan jasa pelayanan bidan untuk kesehatan perempuan selama siklus kehidupan akan tercapai (Rita Yulifah dan Tri Johan Agus Yuswanto, 2009).

Konseling kebidanan adalah suatu proses pembelajaran, pembinaan hubungan baik, pemberian bantuan, dan bentuk kerja sama yang dilakukan secara profesional (sesuai dengan bidangnya) oleh bidan kepada klien untuk memecahkan masalah, mengatasi hambatan perkembangan, dan memenuhi kebutuhan klien (Rita Yulifah dan Tri Johan Agus Yuswanto, 2009).

Menurut data statistik yang dikeluarkan oleh World Health Organization (WHO) sebagai badan Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) yang menangani masalah bidang kesehatan, tercatat angka kematian ibu dalam kehamilan dan persalinan di dunia mencapai 515.000 jiwa setiap tahun. Mortalitas dan Morbiditas pada wanita hamil dan bersalin adalah masalah besar bagi Negara – negara berkembang. Berdasarkan data dari *World Health Organization* (WHO) tahun 2016, Angka Kematian Ibu (AKI) diseluruh dunia diperkirakan 216/100.000 kelahiran hidup dan angka kematian neonatal turun 47% antara tahun 1990-2016, yaitu dari 36/1000 kelahiran hidup menjadi 19/1000 kelahiran hidup pada tahun 2016 (WHO, 2016).

Keberhasilan upaya kesehatan ibu, di antaranya dapat dilihat dari indikator Angka Kematian Ibu (AKI). Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Indonesia (Kemenkes) tahun 2017 menunjukkan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia mencapai 305 per 100.000 kelahiran hidup, angka ini menurun bila dibandingkan pada tahun 2016 sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup. Lima penyebab langsung kematian ibu terbesar adalah perdarahan sebesar 30,3%, *preeklampsia* sebesar 27,1%, infeksi sebesar 7,3%, partus lama sebesar 1,8%, abortus 1,6% dan lain-lain sebesar 40,8%. Jumlah kematian bayi sebesar 22,23 per 1000 kelahiran hidup, angka ini menurun dibandingkan pada tahun 2015 sebesar 32 per 1000 kelahiran hidup (Kemenkes, 2017).

Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil kunjungan K1 dan kunjungan K4 pada tahun 2017 sebesar 85,3%, cakupan ini mengalami penurunan bila dibandingkan pada tahun 2016 sebesar 87,4%. Meskipun terjadi penurunan tetapi cakupan K4 pada tahun 2017 telah memenuhi target rencana strategis (Renstra) Kementerian Kesehatan sebesar 74%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Profil Kesehatan Provinsi Aceh tahun 2017 kematian ibu sebesar 167 per 100.000 lahir hidup, angka ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2016 sebesar 134 per 100.000 lahir hidup dan tahun 2015 sebesar 148 per 100.000 lahir hidup. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil tahun 2017 kunjungan K1 sebesar 87% dan kunjungan K4 sebesar 78%, cakupan belum mencapai target Renstra sebesar 95%.

Menurut data Profil Dinkes Provinsi Aceh Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2012 terdapat ibu hamil sebanyak 8.501 orang. Sedangkan jumlah ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya untuk pertama kali (K1) sebanyak 7.611 orang (89,5%) dan jumlah pemeriksaan ibu hamil (K4) sebanyak 6.631 orang (78,0%).

Berdasarkan data dari Puskesmas Ingin Jaya tahun 2013, jumlah ibu hamil sebanyak 695 orang. K1 sebanyak 612 (88,06%), K2 sebanyak 600 (86,33%), K3 sebanyak 564 (81,15%) dan K4 sebanyak 510 (73,83%).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Konseling Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Puskesmas Ingin Jaya”.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap konseling dalam pelayanan antenatal care (ANC) Di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat analitik dengan pendekatan cross sectional, yaitu observasi atau pengumpulan data dilakukan sekaligus pada suatu waktu (point time approach) (Notoatmodjo, 2005). Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. Waktu penelitian dimulai dari bulan Oktober - Desember 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilan bulan Januari-Juni 2019 Puskesmas Ingin Jaya. Penelitian ini menggunakan Teknik *accidental sampling* yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian atau keadaan tertentu (Notoatmodjo, 2010).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

## 1. Hasil Univariat

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Klien, Terhadap Konseling Di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**

No	Kepuasan Klien	Frekuensi	<i>Persentase (%)</i>
1.	Puas	24	80,0%
2.	Tidak Puas	6	20,0%
Jumlah		30	100%

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	<i>Persentase (%)</i>
1.	Baik	25	83,3%
2.	Tidak Baik	5	16,7%
Jumlah		30	100%

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana Di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**

No	Sarana Prasarana	Frekuensi	<i>Persentase (%)</i>
1.	Sesuai	26	86,7%
2.	Tidak Sesuai	4	13,3%
Jumlah		30	100%

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Ketanggapan Di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar**

No	Kaetanggapan	Frekuensi	<i>Persentase (%)</i>
1.	Tanggap	25	83,3%
2.	Tidak Tanggap	5	16,7%
Jumlah		30	100%

## 2. Hasil Bivariat

**Tabel 5**  
**Distribusi Hubungan Sarana Prasarana dengan Kepuasan Klien**

**Terhadap Pelayanan ANC Di Puskesmas  
Ingin Jaya Aceh Besar**

No	Sarana Prasarana	Kepuasan Klien				Jumlah		P Value	$\alpha$
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Sesuai Standar	23	88,5	3	11,5	26	100	0,018	0,05
2	Tidak Sesuai Standar	1	25,0	3	75,0	4	100		
Total		24	80,0	6	20,0	30	100		

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 26 responden yang sarana prasarana sesuai standar dengan kepuasan klien berada pada kategori puas sebanyak 23 responden (88,5%). Selanjutnya berdasarkan *uji ci square* didapatkan nilai P value = 0,018 artinya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian ada hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan klien terhadap konseling dalam pelayanan ANC di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar

**Tabel 6**  
**Distribusi Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Klien**  
**Terhadap Pelayanan ANC Di Puskesmas Ingin Jaya Aceh Besar**

No	Ketanggapan	Kepuasan Klien				Jumlah		P Value	$\alpha$
		Puas		Tidak Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	Tanggap	22	88,0	3	12,0	25	100	0,041	0,05
2	Tidak Tanggap	2	40,0	3	60,0	5	100		
Total		24	80,0	6	20,0	30	100		

Berdasarkan Tabel 6 diatas menunjukkan bahwa dari 25 responden ketanggapan yang tanggap dengan kepuasan klien berada pada kategori puas sebanyak 22 responden (88,0%). Selanjutnya berdasarkan *uji chi square* didapatkan nilai P value = 0,041 artinya lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  dengan demikian ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan klien terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Klien

Menurut asumsi peneliti terhadap penelitian ini bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Klien, hal ini disebabkan karena semakin baik kualitas pelayanan maka ibu hamil semakin puas karena mereka merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh ibu hamil, sehingga membuat ibu hamil percaya bahwa kehamilan mereka akan sehat dengan pelayanan yang diberikan, mereka akan senang dan kembali berkunjung lagi. Sebaliknya apabila kualitas pelayanannya tidak baik maka ibu hamil tidak merasa puas karena mereka merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan dari keluhan yang mereka rasakan dan tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga membuat mereka tidak mau lagi berkunjung ke tempat pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Wiwit (2010) bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa Rumah Sakit.

Penelitian ini mendukung dengan teori Triatmojo (2006) bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri – ciri pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (ungkapan) atau yang tersirat.

Penelitian juga mendukung dengan teori Lupiyoadi (2001) kualitas pelayanan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan pelanggan karena mereka akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

## **2. Hubungan Antara Sarana Prasarana Dengan Kepuasan Klien**

Menurut asumsi peneliti terhadap penelitian ini bahwa ada hubungan antara sarana prasarana dengan kepuasan klien, karena apabila sarana dan prasarana di puskesmas baik seperti ruangan periksanya nyaman dan bersih, ruang tunggu dan kamar mandi yang bersih, prosedur pemeriksaanya tidak dipersulit maka ibu hamil akan terkesan dan merasa puas dengan sarana prasarana yang ada, sehingga ibu hamil percaya bahwa mereka akan sembuh dan akan kembali lagi untuk berkunjung.

Penelitian ini juga mendukung dengan teori Jokobalis (2000) yang mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada pasien tentu dibutuhkan adanya berbagai sarana yang digunakan untuk mendukung pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga mendukung dengan teori Utama, 2003 yang mengatakan bahwa berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas puskesmas merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi efeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana

kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit atau puskesmas (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien

### **3. Hubungan Antara Ketanggapan Dengan Kepuasan Klien**

Menurut asumsi peneliti terhadap penelitian ini bahwa ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan klien, apabila petugas kesehatan dalam memberikan pelayanannya sigap, cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kebutuhan ibu hamil yang melakukan kunjungan, maka ibu hamil akan merasa puas karena mereka tidak harus menunggu lama dan mereka merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan harapan ibu hamil, sehingga membuat ibu hamil akan melakukan kunjungan kembali. Sebaliknya apabila petugas kesehatan tidak tanggap maka ibu hamil tidak percaya kepada petugas kesehatan dan tidak mau lagi untuk datang berkunjung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sornaui (2009). Bahwa ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien, dan juga sesuai dengan penelitian Sondang (2006) bahwa aspek kepuasan daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini mendukung dengan teori Trimurthy (2008) yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat bagi masyarakat yang membuat bagi masyarakat menilai terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan/jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrian yang panjang di loket pendaftaran atau loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberikan kesan tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak profesional.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah, Ada hubungan antar kualitas pelayanan, sarana prasarana, ketanggapan dengan kepuasan pasien terhadap konseling dalam pelayanan ANC di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar.

## **SARAN**

Diharapkan dengan penelitian ini dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan, sarana prasarana, ketanggapan sehingga 100% masyarakat mendapatkan kepuasan dari pelayanan ANC yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Junaidi, 2002. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Budiastuti, E. 2002. *Biostatika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. EGC
- Tyastuti Sity,dkk. 2008. *Komunikasi dan Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*. Fitramaya. Yogyakarta
- .2010. *Komunikasi dan Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan*. Fitramayana. Yogyakarta
- Yulifah Rita, Yuswanto Agus Tri Johan. 2009. *Komunikasi dan Konseling Dalam Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta
- Kariyoso. 1994. *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. EGC. Jakarta
- <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasaan-pelanggan/> diakses
- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- . 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Lupiyoadi, P. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Medika
- Hafizurrahman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*.  
Jurnal Majalah
- Syarifudin, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta. Tim
- Horisson, dan Shaw. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Heriandi. 2007. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga, UniversityPress, Surabaya
- Kottler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta. PT. Indeks KelompokGramedia
- Siregar, CH. J. P, dan Amelia, L. 2004. *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan* Jakarta. EGC
- Lita, P. Pr. 2007. *Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa Terhadap Citra Rumah Sakit Dan Dampak Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Rumah Sakit Umum Sumatera Barat*, Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran, Bandung
- Visavena, 2012. *Kepuasan Pasien Ditinjau dari sarana prasarana di Rumah Sakit*



TK. IV dr.M. Yasin Watampone, Skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Indonesia, Yogyakarta.

Utama, 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PT. Citra Aditya Bakti. Jakarta

Trimurthy, IGA, 2008. *Analisa Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandangan Kota Semarang*, Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang

Syarifudin, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta TIM

Nurcaya. I. N. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali*, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana

Romauli Suryadi. 2013. *Komunikasi Kebidanan*. Trans Info Medika.

Mufdillah, S. 2009. *Antenatal Care Focused*. Yogyakarta. Nuha Medika

Nanny, Vivian. 2011. *Asuhan Kehamilan Untuk Kebidanan*. Jakarta. Salemba Medika

Depkes RI. 2009. *Angka Kematian Ibu dan Anak*. Jakarta. Depkes RI

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Jakarta. Rineka Cipta

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Promosi Kesehatan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Satrianegara dan Saleha. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika

