

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar

*Factors Associated with Satisfaction of Pregnant Women
in Maternal and Child Health Services at Health Center Kuta Baro Aceh Besar*

Raudhatun Nuzul ZA^{*1}, Rahmayani²

¹Program Studi D-IV Bidan Pendidik, Universitas Ubudiyah Indonesia, Banda Aceh, Indonesia

²Universitas Serambi Mekah, Banda Aceh, Indonesia

*Korespondensi Penulis : raudhatun@uui.ac.id

Abstrak

Berdasarkan hasil survei yang peneliti lakukan pada bulan Januari 2015 terlihat bahwa kunjungan ke unit pelayanan KIA dari bulan Januari s/d maret sebanyak 275 orang. Dari 10 responden yang diwawancarai 6 orang mengatakan puas dan diberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan 4 mengatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang cukup lama dikarenakan harus mengantri. Survei analitik dengan rancangan penelitian cross sectional, tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *tehnik non random sampling* dengan tehnik pemilihan *purposif accidental sampling*. Hasil penelitian Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2015 mayoritas pada kategori puas yaitu sebanyak 24 responden (80,0%). Sarana Prasarana di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2015 mayoritas pada kategori lengkap yaitu sebanyak 28 responden (93,3%). Sikap bidan di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2015 mayoritas pada kategori Positif yaitu sebanyak 20 responden (66,7%). Kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar tahun 2015 mayoritas pada kategori sesuai standar sebanyak 26 responden (86,7%)

Kata kunci: kepuasan ibu hamil , pelayanan kesehatan ibu dan anak

Abstract

Based on the survey results conducted by researchers in January 2015, it was seen that visits to the MCH service units were from January to March with 275 people. Of the 10 respondents interviewed 6 people said they were satisfied and given service in accordance with expectations and 4 said their dissatisfaction with the services provided was not in line with expectations, the waiting time was quite long because they had to wait in line. Methods: an analytic survey with cross-sectional research design, sampling techniques in this study were using non-random sampling techniques with a purposive sampling technique. Results of the study: The majority of patient satisfaction at the 2015 Kuta Baro Health Center in Aceh Besar was in the satisfied category as much as 24 respondents (80.0%). Infrastructure in the 2015 Kuta Baro Aceh Besar Public Health Center was in the full category with 28 respondents

(933%). The attitude of midwives in the 2015 Kuta Baro Aceh Besar Health Center was in a Positive category as many as 20 respondents (66.7%). The quality of service in the Kuta Baro Health Center in Aceh Besar in 2015, the majority in the standardized category were 26 respondents (86.7%)

Keywords: satisfaction of pregnant women, maternal and child health services

PENDAHULUAN

Pada saat ini Angka Kematian Ibu (AKI) masih merupakan masalah besar di hadapi di berbagai Negara terutama Negara yang sedang berkembang, Angka Kematian ibu diseluruh dunia diperkirakan 400/100.000 kelahiran hidup, di asia 330/100.000 kelahiran hidup, dan di Asia Tenggara 210.000 kelahiran hidup, di Afrika 830/100.000 kelahiran hidup (WHO, 2014) Berdasarkan hasil SDKI pada tahun 2012, angka kematian ibu meroket dari 228 pada tahun 2007 menjadi 359 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2014. Angka ini masih cukup tinggi apalagi dibandingkan dengan negara tetangga (Kemenkes RI, 2014).

Kematian Ibu (AKI) sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup (KH) dan Angka Kematian Bayi (AKB) menjadi 23 per 1.000 KH pada tahun 2015, perlu upaya percepatan yang lebih besar dan kerja keras karena kondisi saat ini, AKI 307 per 100.000 KH dan AKB 34 per 1.000 KH. Menurut Menkes, Kementerian Kesehatan telah melakukan berbagai upaya percepatan penurunan AKI dan AKB antara lain mulai tahun 2010 meluncurkan Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) ke Puskesmas di Kabupaten/ Kota yang difokuskan pada kegiatan preventif dan promotif dalam program Kesehatan Ibu dan Anak (Depkes RI, 2013).

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. (Djoko W, 2003).

Salah satu aspek yang paling penting dalam pelayanan ANC adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya jika seorang ibu mempercayai bidan, maka kemungkinan besar ia akan kembali ke bidan yang sama untuk persalinan dan kelahiran bayinya. (Pusdiknakes, 2003), Dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali

lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Junaidi, 2006).

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2006).

Bagi bidan, hal ini berarti asuhan yang efektif harus berfokus pada konteks yang lebih luas pada setiap kehamilan wanita jika kita ingin mempertahankan dan meningkatkan hasil akhir untuk ibu dan bayi. Terlebih lagi, perspektif kesehatan masyarakat dalam kebidanan merupakan pandangan yang secara eksplisit mengakui dampak kesehatan sosial, ekonomi, dan psikologis wanita, juga perilaku pribadinya, pada kesehatan mereka. WHO beragumen bahwa perbaikan asuhan maternal dan asuhan pascapartum memiliki dampak positif pada pengurangan kemiskinan, status wanita yang lebih rendah dan status kesehatan mereka yang buruk terlihat sebagai salah satu hambatan utama dalam pengurangan kemiskinan. Oleh karena itu, masalah kesehatan yang terjadi selama kehamilan, melahirkan dan pascapartum dapat memiliki konsekuensi sosial-ekonomi yang signifikan bagi wanita (Luanaigh, 2008).

Berdasarkan hasil survei yang peneliti lakukan pada bulan Januari 2015 terlihat bahwa kunjungan ke unit pelayanan KIA dari bulan Januari s/d Maret sebanyak 275 orang. Dari 10 responden yang diwawancarai 6 orang mengatakan puas dan diberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan 4 mengatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, waktu tunggu yang cukup lama dikarenakan harus mengantri. Berdasarkan latar belakang, maka peneliti tertarik meneliti tentang "Faktor-Faktor yang

Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan KIA di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat survei analitik dengan rancangan penelitian cross sectional. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non random sampling* dengan teknik pemilihan sampel *purposif accidental sampling*. Sampel sebanyak 30 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2013

No.	Sarana dan Prasarana	Kepuasan pasien		Total	Uji statistik	
		Puas	Tidak puas		α	pvalue
1.	Lengkap	23 (82,1%)	5 (17,9%)	28 (100%)	0,05	0,336
2.	Tidak lengkap	1 (50%)	1 (50%)	2 (100%)		
	Total	24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)		

Sumber : data diolah tahun 2013

Menunjukkan dari 28 ibu hamil mengatakan sarana prasarana lengkap dengan tingkat kepuasan pasien yang puas 23 responden (82,1%) sedangkan yang mengatakan sarana prasarana tidak lengkap dengan tingkat kepuasan pasien yang puas 1 responden (50%) dari 2 responden. Setelah dilakukan uji statistik dengan Chi Square test diperoleh nilai $p = 0.366$ ($p > 0.05$), dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan pasien tidak terbukti (ditolak).

Tabel 2. Hubungan Sikap Bidan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2013

No.	Sikap bidan	Kepuasan pasien		Total	Uji statistik	
		Puas	Tidak puas		α	P-value
1.	Positif	19 (95,0%)	1 (5,0)	20 (100%)	0,05	0,009
2.	Negatif	5 (50,0%)	5 (50,0%)	10 (100%)		
	Total	24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)		

Sumber : data diolah tahun 2013

Menunjukkan bahwa 20 responden yang mengatakan sikap bidan positif dengan kepuasan pasien puas ada 19 responden (95,0%) sedangkan dari 10 responden yang mengatakan sikapbidan negatif yang kepuasan pasien puas ada 5 responden (50,0%)Setelah dilakukan uji statistik dengan Chi Square test diperoleh nilai $p = 0.009$ ($p < 0.05$), dengan

demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan antara sikap bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Baro Tahun 2013 terbukti (diterima).

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Tahun 2013

No.	Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien		Total	Uji statistik	
		Puas	Tidak puas		α	P-value
1.	Sesuai standar	23 (88,5%)	3 (11,5%)	26 (100%)	0,05	0,018
2.	Tidak Sesuai Standar	1 (25,0%)	3 (75,0%)	4 (100%)		
	Total	24 (80,0%)	6 (20,0%)	30 (100%)		

Sumber : data diolah tahun 2013

Menunjukkan bahwa 26 responden yang mengatakan kualitas pelayanan sesuai standar dengan kepuasan pasien puas ada 23 responden (88,5%) dan dari 4 responden yang mengatakan kualitas pelayanan tidak sesuai standar yang kepuasan pasien puas 1 responden (25,0%) Setelah dilakukan uji statistik dengan Chi Square Test diperoleh nilai $P = 0,018$ ($p < 0,05$), dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta baro tahun 2013 terbukti (diterima).

Pembahasan

1. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan dari 28 ibu hamil mengatakan sarana prasarana lengkap dengan tingkat kepuasan pasien yang puas 23 responden (82,1%) sedangkan yang mengatakan sarana prasarana tidak lengkap dengan tingkat kepuasan pasien yang puas 1 responden (50%) dari 2 responden. Setelah dilakukan uji statistik dengan Chi Square test diperoleh nilai $p = 0,366$ ($p > 0,05$), dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan sarana dan prasarana dengan tingkat kepuasan pasien tidak terbukti (ditolak).

Penelitian ini tidak sesuai dengan teori Viasavena (2012), Fasilitas, kelengkapan fasilitas puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang pemeriksaan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan klien, namun puskesmas perlu memberikan perhatian pada fasilitas puskesmas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Jika sebuah instansi memiliki sarana dan prasarana yang memadai kemungkinan untuk tingkat kepuasan akan tinggi, karena dengan memiliki sarana yang memadai. Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan dari

lengkap atau tidaknya sarana dan prasarana tetapi lebih pada sikap yang diterima oleh ibu hamil tersebut.

2. Hubungan Sikap Bidan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa 20 responden yang mengatakan sikap bidan positif dengan kepuasan pasien puas ada 19 responden (95,0%) sedangkan dari 10 responden yang mengatakan sikap bidan negatif yang kepuasan pasien puas ada 5 responden (50,0%). Setelah dilakukan uji statistik dengan Chi Square test diperoleh nilai $p = 0.009$ ($p < 0.05$), dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan antara sikap bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Baro Tahun 2013 terbukti (diterima).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Djoko Wijono (2003), Dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dan memuaskan pasien, faktor sikap sangat menentukan, selain bentuk isi (content) mutu barang atau jasa yang diberikan. Sikap dan perilaku yang baik pertama dalam memberikan pelayanan.

Peneliti berasumsi bahwa sikap bidan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena bagi pasien pelayanan yang baik ditentukan dari pelayanan yang didapatkan dari petugas kesehatan, semakin baik/positif sikap bidan maka semakin baik tingkat kepuasan pasien tersebut.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa 26 responden yang mengatakan kualitas pelayanan sesuai standar dengan kepuasan pasien puas ada 23 responden (88,5%) dan dari 4 responden yang mengatakan kualitas pelayanan tidak sesuai standar yang kepuasan pasien puas 1 responden (25,0%). Setelah dilakukan uji statistik dengan *Chi Square Test* diperoleh nilai $P = 0,018$ ($p < 0.05$), dengan demikian hipotesa yang menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta baro tahun 2013 terbukti (diterima).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siregar (2006), Kualitas pelayanan terhadap kepuasan merupakan suatu proses yang komplit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujudnya pelayanan kesehatan bermutu, terjangkau, sefektif, dan efisien. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era

globalisasi ini, pemikiran ilmunan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan berkualitas. Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2006), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (health provider) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing. Profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Peneliti berasumsi kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena kualitas/ pelayanan yang sesuai standar dapat membuat seorang pasien puas karena bagi pasien pemeriksaan yang menyeluruh membuat seorang pasien merasa dipedulikan sehingga membuat seorang pasien puas dengan kualitas yang diberikan.

KESIMPULAN

Tidak ada hubungan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar dengan nilai $p = 0.366$ ($p > 0.05$). Ada hubungan sikap bidan dengan kepuasan pasien di puskesmas Kuta Baro Aceh Besar dengan nilai $p = 0.009$ ($p < 0.05$). Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Kuta Baro Aceh Besar dengan nilai $p = 0.009$ ($p < 0.05$).

SARAN

Diharapkan tenaga kesehatan dapat meningkatkan sikap, kualitas pelayanan dan memperbaiki sarana pra sarana sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan tambahan

bagi pembaca, dan instansi sebaiknya dapat menyediakan buku bacaan yang berhubungan dengan kepuasan pasien yang lebih komplit lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2003). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (2006). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Budiarto, E. (2002). *Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Cut, I. (2012). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA oleh bidan Di Puskesmas Baituirrahman Banda Aceh. Karya Tulis Ilmiah. Dinas Kesehatan. 2011. Profil Kesehatan Provinsi Aceh.*
- Depkes, RI . (2009). *Rancangan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
- G. (2004). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar ,Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kedokteran UGM. Vol.07/No.03/Juni/2013 p: 115-123.*
- Lita, P.Pr. (2004). *Pengaruh Sistem Penyampaian Jasa terhadap citra Rumah Sakit dan dampaknya terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Sumatera Barat,Bandung: Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran.*
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta :Rineka Cipta
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan :Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Siregar, Ch. J. P, dan Amelia, L. (2004). *Farmasi Rumah Sakit, Teori Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Soepardian,S .(2007). *Konsep kebidanan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sulastomo. (2007). *Menajemen Kesehatan*,Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijono.D. (2001). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol. 1. Airlangga University Press, Surabaya.*