

GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN *ANTENATAL CARE* DI PUSKESMAS GETASAN KABUPATEN SEMARANG

Aghny Auliya Nissa¹, Surjani², Eko Mardiyangingsih³
Program Studi S1 Keperawatan STIKES Ngudi Waluyo Ungaran
Email : eko_yans@yahoo.co.id

Abstrak

Latar Belakang : Kualitas pelayanan antenatal dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh ibu hamil. Salah satu tujuan *antenatal care* adalah mendeteksi komplikasi selama kehamilan yang dapat mengancam jiwa ibu dan bayi.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kab Semarang sejumlah 33 responden, teknik sampling menggunakan *stratified random sampling*.

Hasil Penelitian : Analisa univariat didapatkan data bahwa sebagian besar responden (48,5%) mengatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan *antenatal care* , sedangkan dalam kategori puas (36,3%) dan sedikitnya responden mengatakan (15,2%) kurang puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Kesimpulan : Ibu hamil diharapkan secara rutin melakukan antenatal care, agar dapat diketahui perkembangan kehamilannya sehingga terjadinya komplikasi selama kehamilan dapat dicegah secara dini.

Kata kunci: *antenatal care*, kepuasan, pelayanan

Abstract

Background: Quality service can be measured by comparing antenatal care service quality and expected service. Midwifery action affects the pregnant women perception of the service of got quality. If the quality of the service good it would be assumed well and satisfied. Research purpose was to know the description of satisfaction of the pregnant women on antenatal care service in Getasan public health center.

Research Methods: Research design of the study was descriptive study. Data collection used questionnaires to pregnant women who had ANC in Getasan clinic. The sample was 33 respondents. Sampling technique using a stratified random sampling, a heterogeneous sample that method is divided in some of stratas

The result: Univariate analyze obtained data that the most of respondents (48.5%) was quite satisfied of antenatal care (36.3%) and were satisfied and (15.2%) were less satisfied . The results of statistical tests using Cronbach alpha got reliable values obtained coefficient alpha coefficient alpha value of 0.911 cronbach cronbach 0.6, so it was stated reliable

Conclusion: It was expected midwives should be able to provide good services to pregnant women by regarding condition of pregnant women during antenatal care in order to make pregnant women feel comfortable and satisfied of the services provided.

Keyword : Antenatal Care, Satisfaction

Pendahuluan

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia telah berhasil diturunkan dari 307/100.000 KH pada tahun 2002 menjadi 228/100.000 KH pada tahun 2007 (SDKI, 2007), namun masih diperlukan upaya keras untuk mencapai target RPJMN 2010-2014 yaitu 118/100.000 KH pada tahun 2014 (Depkes, 2010).

Keteraturan *Antenatal Care* dapat ditunjukkan melalui frekuensi kunjungan, ternyata hal ini menjadi masalah karena tidak semua ibu hamil memeriksakan kehamilannya secara rutin terutama ibu hamil normal sehingga komplikasi yang timbul dalam kehamilan tidak dapat terdeteksi sedini mungkin. Salah satu faktor yang menjadi penyebab mengapa ibu hamil

kurang termotivasi dalam melakukan *Antenatal Care* secara teratur dan tepat waktu adalah kurangnya kemudahan untuk pelayanan *maternal*, asuhan medik yang kurang baik, kurangnya tenaga terlatih dan obat-obatan penyelamat jiwa (Sarwono, 2002).

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas serta mengusahakan bayi yang dilahirkan sehat, memantau kemungkinan adanya resiko-resiko kehamilan, resiko tinggi dan menurunkan morbiditas dan mortalitas ibu dan perinatal (Witjaksono, 2008).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Getasan pada bulan September-Desember 2011 ibu hamil tercatat sejumlah 129 ibu hamil, ibu hamil trimester III sejumlah 43 ibu hamil dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 9 ibu hamil. Sedangkan ibu hamil Trimester II sejumlah 46 dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 12 ibu hamil dan jumlah ibu hamil trimester I sebanyak 40 ibu hamil dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 15 ibu hamil. Dari data yang didapatkan dapat disimpulkan jumlah ibu hamil yang tidak melakukan kunjungan *Antenatal Care* sejumlah 36 (46,44%) di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. Hal ini dapat dijadikan catatan penyebab menurunnya kunjungan yang dilakukan oleh ibu hamil.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan September 2011 dengan wawancara terhadap 5 responden didapatkan hasil bahwa sejumlah (60%) yaitu pelanggan mengatakan bahwa tindakan petugas dalam melakukan pelayanan *Antenatal Care* kurang sesuai yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut dirumuskan masalah penelitian “Bagaimanakah Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang “.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif. Desain penelitian deskriptif adalah penelitian dimana hanya menggambarkan atau mendeskripsikan variabel tertentu dalam suatu penelitian tanpa mencari hubungan antar variabel (Setiawan, 2010).

Pupulasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang sejumlah 129 orang.

Sampel pada penelitian sejumlah 33 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *proportional stratified random sampling*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

Data yang telah didapatkan kemudian diperiksa kelengkapannya dan dianalisis. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal meliputi distribusi frekuensi dan proporsi.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Tahun 2012

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
< 20 tahun	3	9,1
20-35 tahun	26	78,8
>35 tahun	4	12,1
Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 20-35 tahun sejumlah 26 orang ibu hamil (78,8%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia Kehamilan Tahun 2012

Umur Kehamilan	Jumlah (n)	Persentase (%)
TM I	11	33,3
TM II	12	36,4
TM III	10	30,3
Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa umur kehamilan responden paling banyak adalah Trimester II sejumlah 12 orang (36,4%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Tahun 2012

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SD	8	24,2
SMP	16	48,5
SMA	9	27,3
Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan *antenatal care* di Puskesmas Getasan berpendidikan SMP sejumlah 16 orang (48,5%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Getasan Kab. Semarang Tahun 2012

Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Rendah	5	15,2
Sedang	16	48,5
Tinggi	12	36,3
Jumlah	33	100

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang sebagian besar dalam kategori sedang yaitu sejumlah 16 orang (48,5%), sedangkan dalam kategori tinggi sejumlah 12 orang (36,3%) dan dalam kategori rendah sejumlah 5 orang (15,2%).

Pembahasan

1. Usia Kehamilan Responden

Ibu hamil yang melakukan kunjungan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kab. Semarang sebagian besar dengan usia kehamilan trimester II sejumlah 12 orang (36,4%).

Menurut Romouli (2011) standar 4 asuhan kehamilan: kunjungan *Antenatal Care* (ANC) minimal, satu kali pada trimester I (usia kehamilan 0-13 minggu), satu kali pada trimester III (usia kehamilan 14-27 minggu), dua

kali pada trimester III (usia kehamilan 28-40 minggu). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan tempat penelitian. Karena pada dasarnya kunjungan pemeriksaan pada usia kehamilan trimester I minimal 1 kali dengan tenaga kesehatan untuk mengetahui komplikasi secara dini pada awal trimester, pada usia kehamilan trimester II kunjungan dilakukan minimal 1 kali untuk mengetahui perkembangan janin sesuai dengan umur kehamilan dan untuk mencegah adanya resiko komplikasi yang dapat terjadi, dan pada usia kehamilan trimester III kunjungan dilakukan minimal 2 kali, untuk mengetahui tanda dalam masa persalinan dan komplikasi yang menyertai.

2. Gambaran Kepuasan Pelayanan Antenatal Care

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kab. Semarang sebagian besar ibu hamil mengatakan sedang tingkat kepuasannya sejumlah 16 (48,5%), kemudian ibu hamil mengatakan tinggi tingkat kepuasannya sejumlah 12 (36,3%) sedangkan ibu hamil mengatakan rendah tingkat kepuasannya sejumlah 5 (15,2%).

Tingkat kepuasan pelayanan ibu hamil timbul dari persepsi ibu hamil atau keluarga terdekat. Kepuasan ibu hamil

terhadap pelayanan *antenatal care* yang diberikan akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal pada setiap pemeriksaan. Pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan ibu dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan ibu hamil sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara rasa tingkat puas dan jerih payah yang harus dialami guna memperoleh hasil tersebut (Tjiptono, 2000).

Adanya kelengkapan peralatan, sarana dan prasarana, ruang tunggu dan lingkungan yang bersih, nyaman dan teratur, sikap petugas yang ramah pada saat melakukan pelayanan, dan empati terhadap keluhan pasien akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal.

Penilaian ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ungkapan kepuasan yang disampaikan ibu hamil menjadi bukti mutu pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang berjalan baik akan memudahkan pencapaian pelayanan antenatal yang bermutu. Bila hubungan petugas kesehatan dengan pasien tidak baik, sebaiknya apapun tindakan medis dan pemenuhan hak yang telah diberikan pasti akan dirasakan adanya

kekurangan oleh pasien. Sebaliknya bila hubungan baik terjalin secara optimal, pasien akan lebih kooperatif dan memiliki rasa percaya pada pemberi pelayanan sehingga menimbulkan rasa kepuasan tersendiri terhadap responden yang telah diberikan pelayanan (Yatinah, 2008).

Sebagian responden mengatakan bahwa pelayanan *antenatal care* yang diberikan kurang nyaman dengan respon petugas yang kurang tanggap dengan keluhan pasien dan waktu menunggu yang terlalu lama serta kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut menyebabkan kurangnya respon pasien terhadap kunjungan pemeriksaan *antenatal* yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) yaitu a.) *Reabillithy* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit b) *Responsiveness* (*tanggungjawab*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap

menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan c) *Assurance* (kepastian/*jaminan*) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial d) *Empathy* (Empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, misalnya: memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status e) *Tangibles* (Keberwujudan/*sarana yang ada*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Getasan, Kabupaten Semarang tentang “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di

Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang“ dapat disimpulkan :

1. Gambaran pelayanan Antenatal Care diketahui bahwa sejumlah 16 responden (48,5%) mengatakan bahwa pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Getasan Kab. Semarang cukup memuaskan.
2. Kepuasan responden terhadap pelayanan *Antenatal Care* diketahui bahwa sebagian besar dalam kategori sedang sejumlah 16 responden (48,5%), sedangkan dalam kategori kepuasan tinggi sejumlah 12 (36,3%) dan kategori kepuasan rendah sejumlah 5 (15,2%) terhadap pelayanan *Antenatal Care*.
3. Bagi tenaga kesehatan diharapkan dalam memberikan pelayanan antenatal care dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif, waktu yang cepat dalam melakukan pelayanan, memberikan informasi yang jelas serta rasa empati pada pasien lebih ditingkatkan kembali menjadikan pasien lebih nyaman dan aman terhadap pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan.
4. Ibu hamil diharapkan secara rutin melakukan pemeriksaan *antenatal care*, agar dapat diketahui perkembangan kehamilannya untuk mencegah terjadinya komplikasi secara dini selama kehamilan.

Referensi

- Arikunto, S.(2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : PT. Rienaka
- Depkes, (2008). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Depkes, RI. (2008). *Panduan Pelaksanaan Strategi Meking Pregnanchy Safer dan Child Survival*. Jakarta : USAID.
- Irene, D.S. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Nuha Medika
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey : Prentice- Hall.
- Mufdlilah. (2009). *Prosedur Asuhan Kebidanan Ibu Hamil*. Jogjakarta : Nuha Medika.
- Notoatmodjo, S. (2006). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pantiawan, dkk.(2010). *Asuhan Kebidanan I Kehamilan*. Yogyakarta : Nuna Medika.
- Rianto, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Riwidikdo, H.(2012). *Statistik Kesehatan*. Jogjakarta :Nuha Medika.
- Riyanto, A.(2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Roumali, S. (2011). *Askeb I Konsep Dasar Asuhan Kehamilan*. Yogyakarta : Nuna Medika.
- Salma. (2005). *Asuhan Kebidanan Antenatal*. Jakarta : EGC.
- Sarwono, P. (2005). *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Bina Pustaka.

- Sarwono, P. (2008). *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Bina Pustaka.
- Sulistiyawati, A. (2009). *Asuhan Kebidanan pada Masa Kehamilan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi