

**TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PELAYANAN ANTENATAL CARE
(ANC) YANG BERKUALITAS DI PUSKESMAS TEGALREJO YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan Untuk Menyusun Karya Tulis Ilmiah
Program Studi Kebidanan Jenjang Diploma III
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Ratna Yulianti

NIM : 080105024



**PROGRAM STUDI DIII KEBIDANAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ' AISYIYAH
YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PELAYANAN
ANTENATAL CARE (ANC) YANG BERKUALITAS DI
PUSKESMAS TEGALREJO YOGYAKARTA TAHUN 2011**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

Ratna Yulianti

NIM : 080105024



Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti
Ujian Karya Tulis Ilmiah Program Studi Kebidanan Jenjang Diploma III
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Mufdlilah, S.Pd.,S.SiT.,M.Sc

Tanggal : 2 Maret 2011

Tanda Tangan :

**TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PELAYANAN ANTENATAL
CARE (ANC) YANG BERKUALITAS DI PUSKESMAS TEGALREJO
YOGYAKARTA TAHUN 2011**

Ratna Yuliasti¹ Mufdlilah²

ABSTRACT

The study design was a descriptive cross sectional time approach. The population was pregnant women who perform the examination and pregnancy services in PHC Tegalrejo Yogyakarta in January and February of 2011. The sampling technique with a disproportionate stratified random sampling. The results of this study showed that the level of satisfaction of pregnant women in ANC service quality in the year 2010 Puskesmas Tegalrejo most satisfied category, 25 respondents (83.3%), and understand the level of maternal satisfaction based on dimensions of tangibles of most categories of content that is 27 respondents (90%), dimension reliability most satisfied category, 25 respondents (83.3%), responsiveness dimension most satisfied category of 26 respondents (86.7%), assurance dimension of most categories of content that is 29 respondents (96.7%), dimension empathy most satisfied category of 26 respondents (86.7%)...

Keyword : Level of Satisfaction, Pregnant women, Antenatal Services, Quality

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan pelayanan Antenatal Care oleh sejumlah ibu hamil di Indonesia belum sepenuhnya sesuai dengan pedoman yang ditetapkan. Hal ini cenderung menyulitkan tenaga kesehatan dalam melakukan pembinaan pemeliharaan kesehatan ibu hamil secara teratur dan menyeluruh, termasuk deteksi dini terhadap faktor risiko kehamilan yang penting segera ditangani.

Kurangnya pemanfaatan antenatal care oleh ibu hamil ini berhubungan dengan faktor-faktor predisposisi yang terwujud dalam pendidikan, jumlah anak, pendidikan suami, sikap, umur, pekerjaan, pendapatan, pengetahuan ibu hamil. Faktor-faktor pendukung yang terwujud dalam jarak fisik lokasi, biaya pelayanan, fasilitas pelayanan antenatal care, waktu tunggu dan sebagainya, serta faktor-faktor penguat yang terwujud

dalam perilaku petugas pelayanan antenatal care, sikap petugas pelayanan, sikap tokoh masyarakat.

Berdasarkan data WHO (2005) Angka Kematian Ibu paling tinggi di dunia terdapat di Negara Nepal yaitu sebesar 865 per 100.00. Berdasarkan data dari Depkes, 70% ibu hamil yang mengalami komplikasi tidak tahu harus kemana ketika mengalami hal itu. Sementara itu, 30% sisanya belum tentu tertolong ketika datang ke petugas medis di daerah-daerah. Hal ini karena keterbatasan alat dan keahlian serta pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga-tenaga medis di daerah terpencil.

Departemen Kesehatan sendiri menargetkan angka kematian ibu pada 2010 sekitar 226 orang dan pada tahun 2015 menjadi 102 orang per tahun. Untuk mewujudkan hal ini, maka Depkes menggalakkan Millenium Development

Goals (MDGs) antara lain Mengurangi tingkat kematian anak yaitu Target untuk 2015: Mengurangi dua per tiga tingkat kematian anak-anak usia di bawah 5 tahun, Meningkatkan kesehatan ibu yaitu Target untuk 2015: Mengurangi dua per tiga rasio kematian ibu dalam proses melahirkan. Target pembangunan milenium pada tahun 2015 adalah angka kematian bayi 23/1.000 kelahiran dan 32/1.000 untuk kematian balita. Sementara itu, angka kematian ibu 110/100.000 kelahiran.

Wardhani (2006), menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antenatal yaitu adanya komitmen penyedia pelayanan kesehatan, pengawasan terhadap bidan dan system manajemen informasi tempat pelayanan kesehatan, pemenuhan kebutuhan tempat pelayanan kesehatan akan bahan, peralatan dan infrastruktur serta pemenuhan hak ibu hamil. Sedangkan menurut Tears dan Masruri (2004), ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari segi pengguna yaitu *expected services* (pelayanan yang diharapkan) seperti sikap pendekatan bidan pada pasien, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, fasilitas-fasilitas yang disediakan disediakan tempat layanan kesehatan dan *perceived services* (pelayanan yang dirasakan) seperti *empaty* (prilaku peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*), jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan dalam perawatan, kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 7 Oktober 2010 di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta penulis memperoleh keterangan dari data primer yang dilakukan dengan kuesioner yang

diberikan pada para ibu hamil yang melakukan pelayanan antenatal sebanyak 60 orang. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta yang dilihat dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kesehatan dan empati.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui Tingkat kepuasan pada ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2010?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum
Untuk mengetahui Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Yogyakarta tahun 2010
2. Tujuan khusus
 - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik.
 - b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan
 - c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan
 - d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan dan kepastian
 - e. Untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *empaty* atau empati

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan atau area populasi tertentu yang bersifat factual secara objektif, sistematis dan akurat (Sulistyaningsih, 2010:80). Menggunakan pendekatan waktu cross seccional yaitu suatu penelitian yang mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dan efek (dapat berupa penyakit atau status kesehatan tertentu) dengan model pendekatan point time (Sulistyaningsih, 2010:83).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tegalrejo yang terletak di Kecamatan Tegalrejo merupakan perbatasan antara kotamadya Yogyakarta dan kabupaten Sleman, terletak di Jalan Magelang yang merupakan penghubung antara propinsi DIY dan propinsi Jawa Tengah. Jarak antara Puskesmas Tegalrejo dengan Pusat Kota Kabupaten Sleman yaitu 10 km dan jarak dengan Kota Kecamatan yaitu Tegalrejo sejauh 2 km. Untuk memudahkan Akses pelayanan kesehatan kepada masyarakat didirikan Puskesmas Pembantu di tiap desa yang dikelola Bidan. Puskesmas Tegalrejo ini mempunyai 2 lantai yaitu lantai 1 terdapat tempat parkir, 1 loket pendaftaran, 1 loket pengambilan obat, ruang tunggu pasien umum dan pasien KB, Ibu hamil, Imunisasi, terdapat 2 televisi di masing-masing ruang tunggu, 2 kamar periksa, 1 ruang KIA, 2 kamar bersalin, 10 kamar perawatan (rawat inap), 1 kamar bidan/perawat, 1 kamar mandi pasien, 1 kamar mandi/perawat, 1 dapur, 1 ruang konsultasi, Lantai 2 terdapat 1 ruang poli gigi, 1 ruang laboratorium, 1 ruang home care, 1 ruang perpustakaan, 1 ruang kepala

Puskesmas, 1 ruang Tata usaha, 1 ruang mushola, 1 kamar mandi tenaga kesehatan, 1 ruang tamu, 1 ruang gudang, 1 ruang aula, 1 ruang administrasi. Puskesmas Tegalrejo memiliki tenaga kerja yaitu 6 bidan, 4 perawat, 6 bagioan pendaftaran dan pengambilan obat, 4 petugas kebersihan, 2 tukang parkir. Pelayanan yang diberikan adalah pemeriksaan kehamilan, KB, persalinan, imunisasi dan balita sakit, pemeriksaan gigi, pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan umum. Pada saat melakukan pemeriksaan kehamilan Bidan juga memberikan konseling, yaitu dengan cara konseling tanda-tanda bahaya kehamilan, tanda-tanda persalinan, perawatan payudara, imunisasi, persiapan persalinan. Setiap bulan Puskesmas Tegalrejo mengadakan penyuluhan kepada ibu hamil tentang kesehatan ibu dan anak, pengetahuan perubahan fisiologis ibu hamil dan nifas, tanda bahaya persalinana dan kehamilan.

2. Karakteristik responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini berdasarkan umur, kehamilan ke, pendidikan, pekerjaan dan kunjungan ke. Hasil analisis deskriptif karakteristik responden dapat dilihat distribusi frekuensinya pada tabel berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	1	3.3
2	21-30 tahun	13	43.3
3	> 31 tahun	16	53.3
	Total	30	100

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas responden berumur antara > 31 tahun sebanyak 16 responden (53.3%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kehamilan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Kehamilan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

No	Kehamilan	Frekuensi	Persentase
1	Primipara	11	36.7
2	Multipara	19	63.3
Total		30	100

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa, sebagian besar responden mengalami multipara sebanyak 19 responden (63.3%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Rendah	2	6.7
2	Menengah	18	60.0
3	Tinggi	10	33.3
Total		30	100

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir kategori menengah sebanyak 18 responden (60%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	IRT	9	30.0
2	Swasta	14	46.7
3	Karyawan	1	3.3
4	Guru	1	3.3
5	PNS	2	6.7
6	Dosen	3	10.0
Total		30	100

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas responden bekerja di bidang swasta sebanyak 14 responden (46.7%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Responden di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Tahun 2011

No	Kunjungan	Frekuensi	Persentase
1	< 4	20	66.7
2	> 4	10	33.3
Total		30	100

Sumber : Data Primer diolah

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa mayoritas responden telah berkunjung ke puskesmas Tegalrejo sebanyak kurang dari 4 kali yaitu 20 responden (66.7%).

1. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6

Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	114.23
Std. Deviation	9.65
Range	42
Minimum	97
Maximum	139

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan rata-rata sebesar 114.23 dengan simpangan baku 9.65. Skor terendah sebesar 97 dan tertinggi 139 dari sebesar 140 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 35), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 42.

Data total skor tingkat kepuasan tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.7

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	5	16.7
4	Puas	25	83.3
	Total	30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 25 responden atau 83.3%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 5 responden atau (16.7%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

a. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik.

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.8

Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	29.6
Std. Deviation	2.68
Range	13
Minimum	23
Maximum	36

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan pada *tangibles* atau bukti fisik rata-rata sebesar 29.6 dengan simpangan baku 2.68.

Skor terendah sebesar 23 dan tertinggi 36 dari sebesar 36 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 9), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 13.

Data total skor tingkat kepuasan pada *tangibles* atau bukti fisik tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.9.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	<i>Tangibles</i> atau bukti fisik	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	3	10
4	Puas	27	90
Total		30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 27 responden atau 90%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 3 responden atau (10%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

b. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan.

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.10.

Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	18.86
Std. Deviation	2.21
Range	10
Minimum	14
Maximum	24

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan pada *reliability* atau keandalan rata-rata sebesar 18.86 dengan simpangan baku 2.21. Skor terendah sebesar 14 dan tertinggi 24 dari sebesar 24 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 6), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 10.

Data total skor tingkat kepuasan pada *reliability* atau keandalan tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.11.
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	<i>Reliability</i> atau keandalan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	5	16.7
4	Puas	25	83.3
Total		30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 25 responden atau 83.3%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 5 responden atau (16.7%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

c. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan.

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.12.
Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	19.43
Std. Deviation	2.06
Range	9
Minimum	15
Maximum	24

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan pada *responsiveness* atau ketanggapan rata-rata sebesar 19.43 dengan simpangan baku 2.06. Skor terendah sebesar 15 dan tertinggi 24 dari sebesar 24 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 6), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 9.

Data total skor tingkat kepuasan pada *responsiveness* atau ketanggapan tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.13.
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	<i>Responsiveness</i> atau ketanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	4	13.3
4	Puas	26	86.7
Total		30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 26 responden atau 86.7%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 4 responden atau (86.7%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

d. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan.

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.14.

Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	20.73
Std. Deviation	2.23
Range	7
Minimum	17
Maximum	24

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan pada *assurance* atau jaminan rata-rata

sebesar 19.43 dengan simpangan baku 2.06. Skor terendah sebesar 15 dan tertinggi 24 dari sebesar 24 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 6), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 9.

Data total skor tingkat kepuasan pada *assurance* atau jaminan tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.15.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	<i>Assurance</i> atau jaminan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	1	3.3
4	Puas	29	96.7
Total		30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 29 responden atau 96.7%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 1 responden atau (3.3%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

e. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 dilihat dari kualitas *empaty* atau empati.

Statistik deskripsi pada tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *empaty* atau empati di

Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 secara umum disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.16.
Statistik deskriptif tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *empaty* atau empati di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

Statistik Deskriptif	Keterangan
N	30
Mean	25.5
Std. Deviation	2.36
Range	11
Minimum	21
Maximum	32

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa dari sejumlah 30 data penelitian (n sampel), skor tingkat kepuasan pada *empaty* atau empati rata-rata sebesar 25.5 dengan simpangan baku 2.36. Skor terendah sebesar 21 dan tertinggi 32 dari sebesar 32 skor maksimum yang dapat dicapai (jumlah butir pertanyaan = 8), dengan demikian jangkauan (skor tertinggi dikurangi skor terendah) sebesar 11.

Data total skor tingkat kepuasan pada *empaty* atau empati tersebut kemudian dapat dilakukan pengkategorian dengan skala ordinal sebagai berikut :

Tabel 4.17.
Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *empaty* atau empati di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011

No	<i>empaty</i> atau empati	Frekuensi	Persen tase
1	Tidak Puas	0	0
2	Kurang Puas	0	0
3	Cukup Puas	4	13.3
4	Puas	26	86.7
Total		30	100

Sumber : Data primer diolah

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas dilihat dari kualitas *empaty* atau empati di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta tahun 2011 sebagian besar termasuk dalam kategori puas, yaitu sejumlah 26 responden atau 86.7%, namun demikian ada pula responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas sebanyak 4 responden atau (13.3%) dan tidak ada responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori kurang puas dan tidak puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan intepretasinya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC) yang berkualitas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Yogyakarta tahun 2011 adalah puas sebesar 83.3%.
2. Kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *tangibles* atau bukti fisik adalah puas sebesar 90%.
3. Kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *reliability* atau keandalan adalah puas sebesar 83.3%.
4. Kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *responsiveness* atau ketanggapan adalah puas sebesar 86.7%.
5. Kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *assurance* atau jaminan dan kepastian adalah puas sebesar 96.7%.
6. Kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari kualitas *empaty* atau empati adalah puas sebesar 86.7%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manfaat bagi ilmu pengetahuan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai ilmu kebidanan terutama ilmu kebidanan tentang gambaran kualitas pelayanan antenatal care pada ibu hamil dan sebagai penguat dan pendukung penelitian tentang kualitas pelayanan antenatal di tempat pelayanan kesehatan.
2. Profesi Bidan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi dan menyumbangkan ide dalam rangka untuk upaya peningkatan pelayanan antenatal care sesuai dengan standar yang berkualitas.
3. Bagi Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta
Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi petugas Puskesmas Tegalrejo khususnya Bidan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan khususnya pelayanan antenatal
4. Bagi instansi Pendidikan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan pustaka dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan referensi tentang kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

QS. Al-A'raf : 189

Arikunto Suharsimi, 2006, "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik" Rineka Putra, Jakarta

Depkes, R.I., 2003, *Pedoman Pelayanan Antenatal Care di Tingkat Pelayanan Dasar*, depkes R.,I, Jakarta

—, 2000, *Pedoman Pelayanan Kebidanan Dasar*, depkes R.I, Jakarta.

Dinkes, Prop,D.I.Y.,2006, *Profil Kesehatan Propinsi D.I.Y. Dinas Kesehatan RI*, Jakarta

Enkin Murray, Marc J.N,2003, "A guide to effective care in pregnancy and childbirth".Oxford university.London

Kartz,J.M.,2001,*Managing Quality*,Mosby, Missouri

Listianingrum Irma dan Sugiyanto,2008.*Hubungan Persepsi Ibu hamil tentang Risiko Tinggi kehamilan dengan Kepatuhan melakukan Antenatal Care Di Wilayah Puskesmas Sanden Bantul*.(serial volume 4,Nomor 2,Desember 2008.

Lupriyadi,R.,2001,*Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek*,Salemba Empat,Jakarta

Mufdlilah,2009, " ANC Fokus (Antenatal Care Focused) Pemeriksaan kehamilan Fokus dilengkapi dengan pijat Ibu Hamil" Numed,Yogyakarta

Mulyono, M.,E.,2002, *Pengaruh Pelayanan Antenatal terhadap kepuasan Pengguna Pelayanan Antenatal di Puskesmas Mayang II Kabupaten Jepara*, Thesis F.K UGM , Yogyakarta

- Nasution.M,N.,2001,*Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*,Ghalia Indonesia,Jakarta
- Nolan Mary,2000,"*Antenatal education A Dynamic Approach*", Elseiver ,London
- Notoatmodjo, S.,2002., *Metodologi Penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nora, R.,V.2003, *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care denganPemanfaatan Puskesmas oleh Ibu Hamil di Wilayah Kecamatan Pasir Penyuh INHU Riau*, D.IV Bidan Pendidik F.K UGM Yogyakarta
- Nurhayati, H.N.,2005, *Laporan kegiatan Pelatihan Antenatal Care (ANC) dan AsuhanPersalinanNormal(APN) untukperawat.*(www.litbangkes.co.id)
- Nurhidayati,E.,Suleman, J & Santosa, U,2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Oleh Bidan Dengan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Standar ISO 9001: 2000 dan Non ISO.*(serial volume 5,No.1) ,Juni 2009.
- Saifuddin,A.B.,2002, *Buku Acuan Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta
- Sulistyaningsih, 2010, *Buku Ajar dan Panduan Praktikum Metodologi penelitian Kebidanan*, Yogyakarta
- Sugiyono, 2005, "*Statistika Untuk Penelitian*", Alfabeta, Jakarta
- Suharsimi,A.,2002,*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Suprpto,J.,2001,*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*,Rineka Cipta,Jakarta
- Syaifudin Ab,2000.*Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Neonatal*.Jakarta
- Umar,H.,2003,*Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*,Ghalia Indonesia,Jakarta
- Yayasan Keluarga berencana.2010.*Upaya peningkatan pelayanan ANC* www.bkkbn.go.id.24 September 2010.
- Yayasan Permata Bunda.2010.*Upaya penurunan Angka kematian Ibu* datastatistikindonesia.com. 24 September 2010.
- YayasanPermataBunda.2010.*upayapembangunan-kesehatan-ibu-dan-anak-di-indonesia/myhealing.wordpress.com*.2 Agustus 2010
- Kusnadi,2004.*Kemitraan.Bersama.demi.Target.MDGs*(<http://www.kesehatan.kompas.com>)diakses 23 Oktober 2010
- Yayasan permatabunda.2010.*Upaya penurunan angka kematian ibu ank* PermataIbu.2010.(www.wartawarga.gunadarma.ac.id)diakses 6 Oktober 2010.