

**HUBUNGAN PERSEPSI IBU TENTANG MUTU PELAYANAN  
ANTENATAL DENGAN KUNJUNGAN ULANG ANC PADA  
IBU HAMIL DI PUSKESMAS TURI SLEMAN  
YOGYAKARTA 2012**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:**

**ISMI NUR KHASANAH  
NIM : 090105112**

**PROGRAM STUDI DIII KEBIDANAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2012**

# THE RELATIONSHIP OF MOM PERCEPTION WITH QUALITY ANTENATAL VISIT AT ANC PREGNANT WOMEN IN PUSKESMAS TURI SLEMAN YOGYAKARTA 2012

Ismi Nur Khasanah, Warsiti

## ABSTRACT

The analysis found that: 1) perception of pregnant women about the quality of antenatal care services is a good many as 24 people (73.7%), 2) repeated visits to the antenatal care mothers in mind that doing repeat visits as many as 29 people (87.9%) whereas that does not make repeat visits as many as four people (12.1%), 3) there are association of maternal perception of the quality of antenatal care with repeat visits to pregnant women in ANC Turi Health Center Sleman District in 2012. For the Turi Health Center is expected to continue to maintain and improve the quality of health care services especially in the examination of pregnant women in health centers. In addition, the need to give special attention and treatment aspects of this guarantee because the dimensions are not significant in pregnant women visiting health centers in the examination.

Key words : secondary amenorrhea, anxiety, acceptors injection

## PENDAHULUAN

Mengingat pentingnya mengoptimalkan pelayanan antenatal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, akan memberikan manfaat untuk ibu dan janin. Manfaat asuhan antenatal untuk ibu adalah mengurangi dan menegakkan secara dini komplikasi kehamilan yang dapat mengancam jiwa, mempertahankan dan meningkatkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil untuk menghadapi persalinan, meningkatkan kesehatan ibu setelah persalinan. Memberikan nasehat dan petunjuk berbagai masalah yang berkaitan dengan kehamilannya serta berusaha menetapkan pertolongan persalinan. Sedangkan manfaat untuk

janin adalah untuk menjamin pertumbuhan janin yang sehat dalam kandungan. (Manuaba, 1998).

Mutu SDM kesehatan masih membutuhkan pembenahan. Hal ini tercermin dari masih rendahnya mutu pelayanan kesehatan pada tiap tingkat pelayanan. Menurut SUSENAS dari tahun 1994-2003 mutu pelayanan di Puskesmas cenderung menurun dengan makin sulitnya menempatkan tenaga medis di fasilitas kesehatan tersebut. Mutu pelayanan yang diberikan oleh sektor non-pemerintah jauh dari harapan, terutama untuk pelayanan yang diberikan oleh perawat dan bidan. (Depkes, 2003).

Pelayanan bermutu adalah pelayanan yang memenuhi standar

yang telah ditetapkan, idealnya ibu hamil memeriksakan kehamilan minimum 4 kali selama kehamilannya sesuai standar, dengan demikian standar penting untuk pelaksanaan pemeliharaan dan penilaian mutu pelayanan. (Depkes, 2003). Pelayanan kehamilan yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien yang pada akhirnya berdampak pada kunjungan selanjutnya. (Supranto, 2006). Dilihat dari angka masih rendahnya jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Turi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, apakah ada hubungan antara persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode deskripsi korelasi yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel. Pendekatan waktu yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel *dependent* dengan variabel *independent* yang diobservasi dan pengumpulan data sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2003). Pada penelitian ini pengumpulan data persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dan kunjungan ulang ANC

pada ibu hamil pada waktu bersamaan dilakukan dalam satu kali pengumpulan data

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang berada wilayah kerja puskesmas Turi yang pernah memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Turi dari bulan Mei 2012 sampai bulan Juni 2012 sebanyak 33 responden. Sampel yang diambil yaitu semua ibu hamil yang pernah memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Turi. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 33 responden.

Soal-soal dalam penelitian ini terdiri dari 42 soal untuk mendapatkan keterangan dari responden tentang persepsi mutu pelayanan antenatal. Data kunjungan ulang ibu hamil diperoleh dari data sekunder dengan cara melihat buku KIA dan register *kohort*. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal adalah dengan cara peneliti membagikan kuesioner kepada responden. Sebelum membagikan kuesioner peneliti memberikan penjelasan tentang cara mengisi kuesioner, selanjutnya pembagian *informed consent* diikuti dengan kuesioner. Setelah data terkumpul melalui kuesioner, kemudian data diolah menggunakan komputerisasi. Langkah-langkah pengolahan data dalam penelitian ini adalah Penyuntingan (*Editing*), Pengkodean (*Coding*), Tabulasi (*tabulating*).

Hasil analisis data yang dilakukan analisis univariat yang menggunakan satu variabel, Penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Analisis ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel

ibu tentang mutu pelayanan antenatal terdiri dari *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil.

## HASIL PENELITIAN

### Mutu Pelayanan Antenatal di Puskesmas Turi

Tabel 4.2. Persepsi Ibu Hamil tentang Mutu Pelayanan

Variabel dan indikator	Kategori	Frekuensi	Persentase
Mutu pelayanan ANC	Buruk	0	0,0
	Cukup	1	3,0
	Baik	24	72,7
	Sangat baik	8	24,2
Mutu tangibles/sarana fisik	Buruk	0	0,0
	Cukup	1	3,0
	Baik	22	66,7
	Sangat baik	10	30,3
Mutu reliability/kehandalan	Buruk	0	0,0
	Cukup	1	3,0
	Baik	23	69,7
	Sangat baik	9	27,3
Mutu assurance/jaminan	Buruk	0	0,0
	Cukup	2	6,1
	Baik	22	66,7
	Sangat baik	9	27,3
Mutu responsiveness/ketanggapan	Buruk	0	0,0
	Cukup	1	3,0
	Baik	26	78,8
	Sangat baik	6	18,2
Mutu empathy/kepedulian	Buruk	0	0,0
	Cukup	1	3,0
	Baik	25	75,8
	Sangat baik	7	21,2

Tabel 4.2 menunjukkan mutu kualitas pelayanan yang dirinci lagi menjadi per indikator. Mutu pelayanan secara keseluruhan menurut persepsi responden adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 24 orang (73,7%). Mutu pelayanan indikator *tangibles* ditemukan persepsi responden adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 22 orang (66,7%). Mutu pelayanan indikator *reliability* ditemukan persepsi responden adalah cukup dua orang (6,1%), sedangkan yang baik sebanyak 23 orang (69,7%). Pada indikator

*assurance* ditemukan persepsi responden adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 22 orang (66,7%). Pada indikator *responsiveness* ditemukan persepsi responden adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 26 orang (78,6%). Pada indikator *empathy* ditemukan persepsi responden adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 25 orang (75,8%).

**Tabel 4.3. Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Turi**

Kunjungan	Frekuensi	Persentase
Tidak ulang	4	12,1
Ulang	29	87,9
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber: data primer

Dari tabel 4.3 tersebut diketahui bahwa ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 29 orang (87,9%), sedangkan yang tidak melakukan kunjungan ulang sebanyak empat orang (12,1%).

#### **Mutu Pelayanan Antenatal dengan Kunjungan Ulang ANC pada Ibu Hamil**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dideskripsikan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4. Tabulasi Persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC ibu hamil**

Kunjungan Ulang ANC Persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal	Tidak Kunjungan Ulang		Kunjungan Ulang	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Buruk	0	0,0	0	0,0
Cukup	1	3,0	0	0,0
Baik	3	9,1	21	63,6
Sangat Baik	0	0,0	8	24,2
Total	4	12,1	29	87,9

Sumber: data primer

Tabel 4.4 diketahui bahwa responden dengan persepsi cukup (3%), baik (9,1%) tidak melakukan kunjungan ulang. Mayoritas responden menunjukkan mempunyai kategori baik dan melakukan kunjungan ulang yakni sebanyak 63,6%.

Tabel 4.5. Hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil

Variabel	<i>p-value</i> Chi square
Hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil	0,015

Untuk melihat signifikansi hubungan kedua variabel tersebut dilakukan uji chi square. Dari Tabel 4.5. diketahui *p-value Chi-Square tests* mengenai hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman tahun 2012 adalah 0,015. Karena  $p\text{-value}=0,015 < \alpha=0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman tahun 2012.

## PEMBAHASAN

### Persepsi ibu terhadap mutu pelayanan antenatal

Persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal care secara keseluruhan adalah cukup satu orang (3%), sedangkan yang baik sebanyak 24 orang (73,7%). Persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal secara mayoritas masuk kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen puskesmas telah mampu menunjukkan kualitas pelayanan antenatal yang baik kepada para ibu hamil yang berkunjung.

### Kunjungan ulang antenatal di puskesmas

Kunjungan ulang pada ibu di antenatal care secara mayoritas diketahui yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 29 orang (87,9%). Ibu hamil secara mayoritas telah melakukan kunjungan ulang ke

puskesmas, hal ini menunjukkan kesadaran mereka untuk berkunjung telah ada. Alasan mereka berkunjung adalah untuk memeriksakan kondisi kehamilan mereka sehingga dapat dideteksi sedini mungkin jika ada permasalahan yang muncul.

### Mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu

Hasil analisis menemukan ada hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman tahun 2012. Sebanyak 21 responden (63,6%) ibu hamil yang berkunjung ulang telah merasakan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman adalah baik, sedangkan yang sangat baik ada sebanyak 24,4%.

Pemahaman konsep mutu pelayanan sangat terkait dengan

faktor kepuasan pasien, karena kepuasan pasien dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan rumah sakit/puskesmas. Mutu pelayanan yang baik berdampak pada kunjungan selanjutnya (Supranto, 2006). Atau dengan kata lain mereka akan berkunjung jika merasakan pelayanan yang bermutu.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Nurhidayati (2009) hubungan kualitas pelayanan antenatal oleh bidan dengan kepuasan pasien pada puskesmas standar ISO 9001: 2000 dan NON ISO, menunjukkan bahwa semua dimensi pada puskesmas non ISO memberikan hubungan sangat bermakna ( $p=0.000$ ), artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan antenatal oleh bidan pada semua dimensi dengan kepuasan pasien pada puskesmas non ISO.

Keterbatasan yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah metode *cross sectional* yang dipakai menyebabkan jumlah sampel yang terambil tidak merata kemungkinan akan mempengaruhi hasil penelitian.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal care secara keseluruhan adalah baik sebanyak 24 orang (73,7%). Kunjungan ulang pada ibu di antenatal care diketahui yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 29 orang (87,9%), sedangkan yang tidak melakukan

kunjungan ulang sebanyak empat orang (12,1%). Ada hubungan yang signifikan antara persepsi ibu tentang mutu pelayanan antenatal dengan kunjungan ulang ANC pada ibu hamil di Puskesmas Turi Kabupaten Sleman tahun 2012 dengan nilai  $p\text{-value} = 0,015$ .

### **Saran**

Bagi Puskesmas diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan mutu mengenai pelayanan kesehatan khususnya dalam pelayanan pemeriksaan ibu hamil di Puskesmas. Selain itu, perlu memberikan perhatian dan penanganan khusus mengenai aspek jaminan karena dimensi ini yang tidak signifikan pada kunjungan ibu hamil dalam pemeriksaan di puskesmas.

Bagi Dinas Kesehatan dapat menyusun program yang menguatkan aspek-aspek mutu pelayanan dalam upaya pembinaan program pelayanan KIA dari Puskesmas, khususnya dari aspek jaminan.

Bagi Tenaga Kesehatan/Bidan. diharapkan memfokuskan diri untuk meningkatkan pelayanan pada aspek jaminan dengan berbagai cara. Bidan diharapkan lebih meningkatkan: keramahan dan sopan memberi pelayanan, terampil dalam bekerja, memberi pelayanan konsultasi dan informasi, jujur dan dapat dipercaya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- BKKBKN. 2006. *Pedoman KIE Keluarga Berencana* : Jakarta.
- Cunningham, F.G., Norman, F.G., Kenneth, J.L., Larry, C.G., John, C.H., Katharine, D.W., 2006. *Obstetri Williams*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- <http://www.depkes.go.id>. *Angka Kematian Ibu Melahirkan*. Diakses tanggal 26-09-2011
- <http://www.depkes.go.id>. *Pemerintah Luncurkan Jampersal Untuk Turunkan-Angka Kematian Ibu dan Bayi*. Diakses tanggal 2-10-2011
- Nurhidayati. Evi. Jusuf Sulaeman, Undang Santosa. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal oleh bidan dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Standar ISO 9001: 2000 dan NON ISO*. Yogyakarta : Jurnal Kebidanan dan Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta :PT Rineka Cipta
- Pohan, I.S., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prawirohardjo, Sarwono. 2010. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Bina Pustaka.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.