

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS
MLATI II SLEMAN YOGYAKARTA 2014**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :
Ambariani Rofiqoh
201310104288

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
TAHUN 2014**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS
MLATI II SLEMAN YOGYAKARTA 2014**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sains Terapan
Pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang D IV
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh :
Ambariani Rofiqoh
201310104288

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
TAHUN 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS
MLATI II SLEMAN YOGYAKARTA 2014**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

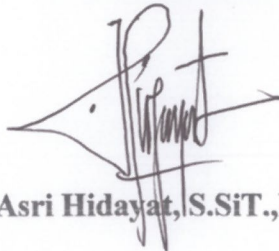
**Ambariani Rofiqoh
201310104288**

**Telah disetujui oleh pembimbing
Pada tanggal :**

...23 Juli 2014.....

Oleh :

Dosen Pembimbing



Asri Hidayat, S.SiT., M.Keb

THE RELATION OF SERVICE QUALITY SATISFACTION WITH THE LEVEL OF SERVICE THE ANC IN PUSKESMAS MLATI II SLEMAN YOGYAKARTA

Ambariani Rofiqoh², Asri Hidayat³

ABSTRACT

To reduce AKI basically referring to strategic intervention “four pillars safe motherhood”, one of them access to service examination of pregnancy. The type of research conducted the survey and analytical approach is a cross sectional. Data collection using the questionnaire as many as 22 points reserved for the quality of service the ANC and 20-reserved for ANC services. level of satisfaction data analysis done by Kendall Tau Correlation.

Medium category and significant relation exists between the anc satisfaction with the level of service quality service the anc. The results of the test statistics employing correlation kendall know obtained value sig (2-tiled) or p value amounting to 0,002 ($p < 0.05$).

Keywords : Service Quality the ANC, the degree of satisfaction ANC
References : 20 books, 1 journals, 5 website
Number of pages : xiv, 60 pages, table 1-8, figure 1 and 2, appendices I-XI



¹Title of Final Paper

²Student, ‘Aisyiyah School of Health Sciences, Yogyakarta

³Lecturer, ‘Aisyiyah School of Health Sciences, Yogyakarta

PENDAHULUAN

Menurunnya Angka Kematian ibu (AKI) adalah salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2008 diantara kawasan Association of South East Asian Nations (ASEAN) dan South East Asia Region (SEARO), angka kematian ibu di Indonesia berada di peringkat 11 dari 18 negara, yaitu sebesar 240 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2011).

Sesuai dengan pelaporan dari Dinas kesehatan Kab/Kota, Angka Kematian Ibu di DIY tahun 2012 menurun menjadi 40 kasus, yaitu sebesar 87,3 per 100.000 kelahiran hidup. Sedangkan target MDG's di tahun 2015 untuk angka kematian Ibu nasional adalah 102 per 100.000 kelahiran hidup (Dinkes DIY, 2012).

Tingkat kepuasan merupakan suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkannya.

Hasil pelayanan antenatal dapat dilihat dari cakupan pelayanan K1 dan K4. Target K1 Nasional adalah 94% dan target K4 Nasional adalah 84%. (Depkes RI, 2013). Terkait dengan pelayanan kesehatan ibu hamil, hasil Riskesdas 2013 menunjukkan cakupan pelayanan antenatal bagi ibu hamil semakin meningkat. Hal ini memperlihatkan semakin membaiknya akses masyarakat terhadap pelayanan antenatal oleh petugas kesehatan. Cakupan K1 meningkat dari 92,7% pada tahun 2010 menjadi 95,2% pada tahun 2013. Demikian pula pada tahapan selanjutnya, cakupan pelayanan antenatal sekurang-kurangnya empat kali kunjungan (K4) juga meningkat dari 61,4% pada tahun 2010 menjadi 70,0% pada tahun 2013. Jadi cakupan K1 sudah memenuhi target dan cakupan K4 belum memenuhi target yang diharapkan (Depkes RI, 2013).

Ibu hamil yang tidak berkunjung teratur memeriksakan kehamilannya akan meningkatkan mordibitas dan mortalitas serta terjadi dampak antara lain rendahnya pengetahuan tentang kondisi kehamilannya, terjadi hamil dengan anemia, hipertensi, diabetes mellitus, penyakit jantung bahkan infeksi akibat HIV/AIDS (Azrul, 2005)

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2014 di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta, target kepuasan pelayanan di Puskesmas Mlati II adalah 80 % sedangkan data yang diperoleh dari 32 pasien adalah 75,89%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan belum memenuhi target yang diharapkan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang dipertimbangkan oleh pasien

dalam suatu pelayanan, antara lain adalah ketepatan waktu, dapat dipercaya, kualitas kemampuan pelayanan teknis dan harga yang terjangkau. Kualitas kemampuan pelayanan berpengaruh karena berkaitan langsung dengan pasien dalam memberikan pelayanan (Pohan, 2007).

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan ANC di Indonesia telah mencanangkan peraturan peundang-undangan tentang pelayanan kesehatan. Undang-undang No 36 tahun 2009 pasal 5 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Undang-undang nomor 7 Tahun 1984 Pasal 12 yang menyatakan bahwa negara wajib menjamin pelayanan kehamilan, persalinan dan pascapersalinan. Untuk menurunkan angka kematian ibu adalah mengacu kepada intervensi strategis “Empat Pilar Safe Motherhood”, salah satunya yaitu akses terhadap pelayanan pemeriksaan kehamilan. (Depkes RI, 2010)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah survey analitik yaitu diarahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi yang terjadi (Arikunto, 2006) Pengambilan data berdasarkan pendekatan waktu menggunakan metode cross sectional, yaitu merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan (sekali waktu). (Hidayat, 2007)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Tabel 6. Mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman

Kategori	F	%
Baik	5	11,4
Cukup	31	70,5
Kurang	8	18,2

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta termasuk cukup yaitu 31 orang (70,5%), sedangkan sebagian kecil responden menyatakan mutu pelayanan termasuk baik yaitu 5 orang (11,4%).

Tingkat Kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Kategori	F	%
Sangat puas	8	18,2
Puas	13	29,5
Kurang puas	23	52,3

Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC berdasarkan indikator bukti langsung

No Soal	F	%
1	144	50,16
2	111	48,8
3	113	50
4	111	48,8

Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC berdasarkan indikator kehandalan

No Soal	F	%
5	110	48,4
6	115	50,6
7	114	50,2
8	99	43,56

Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC berdasarkan indikator daya tanggap.

No Soal	F	%
9	119	52
10	113	50
11	116	51
12	114	50

Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC berdasarkan indikator jaminan

No Soal	F	%
13	111	48,8
14	106	47
15	103	45
16	112	49

Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC berdasarkan indikator empathy

No Soal	F	%
17	124	55
18	115	51

19	105	46
20	98	43

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta yaitu 23 orang (52,3%), sedangkan sebagian kecil responden mrnyatakan sangat puas yaitu 8 orang (18,2%). Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat kepuasan berdasarkan lima indikator kepuasan pelayanan. Didapatkan hasil tingkat kepuasan yang kurang yaitu pada tingkat kepuasan pelayanan ANC berdasarkan indikator kehandalan yaitu pada nomor soal 8 dan indikator emphaty yaitu pada nomor soal 20.

Analisis Bivariat

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pelayanan ANC							
		Sangat puas		Puas		Kurang puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Baik	4	9,1	0	0	1	2,3	5	11,4
2	Cukup	4	9,1	12	27,3	15	34,1	31	70,5
3	Kurang	0	0	1	2,3	7	15,9	8	18,2
	Total	8	18,2	13	29,5	23	52,3	44	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menganggap Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta cukup dan kurang puas dengan pelayanan ANC yaitu 15 orang (34,1%) sedangkan responden yang paling sedikit menganggap pelayanan ANC baik dan merasa sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan yaitu 4 Orang (9,1 %).

Selanjutnya untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kedua variable, maka dilakukan uji statistic dengan Kendal Tau. Hasil uji statistic menunjukkan τ sebesar 0,439 dengan signifikan (p) 0,002 untuk menentukan ada hubungan atau tidak, maka besarnya tarif signifikan (p) dibandingkan dengan taraf kesalahan 5% (0,05). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kedua variable karena nilai p lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,002. Untuk mengetahui kekuatan hubungan antara kedua variable dilakukan dengan membandingkan besarnya nilai τ dengan table pedoman interpretasi koefisien korelasi. Hal perbandingan menunjukkan

adanya hubungan antara kedua variable karena nilai τ sebesar 0,439 terletak diantara 0,40-0,599 yang berarti hubungannya sedang.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Berdasarkan tabel 6 tentang mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta cukup yaitu 30 orang (70,5%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta tergolong cukup dengan prosentase hasil penelitian adalah 70,5% yaitu berada diantara 56%-75%. Di dapatkan hasil dari 22 pernyataan yang jawaban responden tidak sesuai menjawabnya ada 3 skor terendah, yaitu bidan melakukan kunjungan rumah di wilayah ibu hamil tinggal dalam memberikan pelayanan pemeriksaan kehamilan, bidan bersama kader posyandu di tempat ibu hamil tinggal mendata ibu yang sedang hamil dan bidan menganjurkan ibu hamil untuk buang air kecil sebelum memeriksa perut ibu hamil (palpasi abdomen).

Ada 3 faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan. Ketiga faktor tersebut adalah unsur masukan, unsur lingkungan dan unsur proses. Unsur masukan, yaitu petugas kesehatan khususnya bidan dalam memberikan pelayanan ANC sesuai dengan standar sehingga pasien mendapatkan pelayanan terbaik. Selain itu pasien membutuhkan ruang pelayanan yang aman, nyaman serta terjaga privasi dan peralatan yang memadai untuk menunjang pemeriksaan kehamilan.

Uraian di atas sesuai dengan teori menurut M.Fais Satrianegara, 2009 yang menyatakan bahwa dalam unsur masukan yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu yakni jenis, jumlah dan kualifikasi tenaga kesehatan. Jenis, jumlah dan spesifikasi pada tenaga pelaksana serta jumlah dana (standar tenaga, standar sarana).

Tingkat Kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Berdasarkan tabel 7 tentang tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu 23 orang (52,3%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta tergolong kurang puas. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Dadang Hermanto (2010) yang mendapatkan hasil persepsi kepuasan pasien tidak puas.

Menurut hasil penelitian tingkat kepuasan pelayanan ANC di dapatkan hasil kurang puas dengan pelayanan ANC. Kepuasan pasien dikarenakan indikator kepuasan yang kurang sehingga pasien merasa kurang puas. Di lihat dari hasil penelitian indikator yang mempengaruhi masih kurangnya tingkat kepuasan pelayanan ANC adalah kehandalan dan *emphaty*.

Wawancara secara informasi terhadap beberapa ibu hamil pada saat penelitian, mendapatkan hasil bahwa mereka merasa kurang puas dengan indikator pertama tentang kecepatan pelayanan antenatal yang diberikan bidan, pasien merasa menunggu lama untuk melakukan pemeriksaan ANC dan pelayanan pemeriksaan ANC yang kurang cepat.

Uraian diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan Supranto (2010) tentang indikator kepuasan yaitu indikator *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan, bisa di andalkan dan akurat, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan.

Hubungan Mutu Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kategori sedang Mutu Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian Enggar yang mendapatkan hasil Adanya Hubungan Kepuasan Pasien Antenatal Care Dengan Motivasi Untuk Bersalin Di Rumah Sakit Baptis Kediri.

Mutu pelayanan antenatalcare yang baik dan sesuai harapan serta keinginan pasien akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan antenatalcare. Semakin puas dengan mutu pelayanan antenatalcare semakin tinggi pasien yang memeriksakan kehamilan dan yang akan berdampak positif yaitu pada peningkatan jumlah pasien antenatalcare dan akan terus menerus memeriksakan kehamilannya.

Uraian di atas sesuai dengan teori Lewis (2006) menyatakan bahwa kepuasan pengguna kesehatan (dalam hak ini adalah pasien) mempunyai kaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang penting baik secara medis maupun secara ekonomis seperti kepatuhan dalam pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi pasien dan bagi tempat pelayanan kesehatan sebagai tempat yang memberikan pelayanan kepada pasien.

Apabila melihat hasil penelitian bahwa mutu pelayanan sebagian besar kategori cukup (70,5%) tetapi kategori tingkat kepuasan pelayanan ANC kurang puas (52,3%). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor yang lebih dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan ANC. Kondisi ini didukung

dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan ANC dalam tingkat yang cukup.

Keterbatasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu penelitian sehingga peneliti menggunakan teknik sampling accidental sampling. Adanya harapan sosial (social desirability) yang membuat responden terkadang tidak menjawab sesuai dengan keadaan dirinya melainkan menjawab apa yang seharusnya dijawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu 31 responden (70,5%)
2. Tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta sebagian besar berada pada kategori kurang puas yaitu 23 orang (52,3%)
3. Ada hubungan sedang dan signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta.

Saran

1. Bagi Bidan
 - a. Para bidan agar dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan ANC sesuai dengan standar pelayanan ANC yaitu dengan melakukan kunjungan rumah, bidan bersama kader mendata ibu hamil di wilayah ibu hamil tinggal dan menganjurkan ibu hamil buang air kecil terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan palpasi abdomen sehingga mutu pelayanan ANC dapat diterima secara baik oleh ibu hamil.
 - b. Para bidan agar memperhatikan indikator kepuasan dalam memberikan pelayanan ANC sehingga ibu hamil merasa puas terhadap mutu pelayanan ANC yang diberikan.
 - c. Para bidan agar meningkatkan indikator kehandalan, empathy dan bukti langsung kepada ibu hamil sehingga ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC yang diberikan.
2. Bagi ibu hamil

Ibu hamil hendaknya dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi Puskesmas melalui kotak saran terkait kurang puasnya pelayanan ANC yang dilakukan oleh petugas puskesmas kepada ibu hamil.
3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya hendaknya dapat melakukan penelitian lebih lanjut pada variabel lain dan metode yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. S, 2006, *Prosedur Penelitian*, Jakarta , Bhineka Cipta,.

Bina Pustaka

Dadang H, 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmojo Bulungan kalimantan Timur*, Universitas Diponegoro

Dinkes RI, *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2011*, Jakarta ,2011, download dari <http://www.depkes.co.id> (Diakses tanggal 3 Januari 2014)

_____ Provinsi DIY, *Profil Kesehatan Propinsi DIY tahun 2011*, Daerah Istimewa Yogyakarta,2012, download dari <http://www.depkes.co.id> (Diakses tanggal 14 januari 2014)

_____ Sleman, 2008, *Rekap Laporan PWS-KIA*, Sleman, Yogyakarta

_____ Sleman, 2011. Laporan Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak Kabupaten Sleman.

Kementerian Kesehatan RI, 2011. *Profil Kesehatan Indonesia 2010*. <http://www.depkes.go.id> (Diakses tanggal 2 Februari 2014)

Pohan, S.I. 2007 *jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar pengertian dan Penerapan*. ECG: Jakarta

Prawirohardjo,S., 2007. *Ilmu Kandungan*. Jakarta.Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012

Sarwono Prawiroharjo, 2007, *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta, Tridasa Printer.

Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta