

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
ANTENATAL CARE BIDAN DELIMA DAN BUKAN
BIDAN DELIMA DI KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2010**

Fathiyatur Rohmah¹. Syaifuddin²

Abstract: This study generally to find out difference of patients satisfaction level on antenatal care service in Delima Midwives and non Delima Midwives in Yogyakarta 2010. Method used is cross sectional approach. The sampling is taken by accidental sampling and data is taken by questionnaire filled by respondent. Patients satisfaction level on antenatal care in Delima Midwives in Yogyakarta 2010 has average 2,63 and on satisfy category. While patients satisfaction level on antenatal care in non Delima Midwives in Yogyakarta 2010 has average 2,01 or on unsatisfied category. The recommendation given to non Delima Midwives is that they should upgrade their private practice in to Delima Midwives so, they can increase their service's quality.

Keyword: satisfaction level, delima midwife, non delima midwife

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi isu penting dalam wacana bisnis dan manajemen sejak tahun 1980-an. Berkembangnya penelitian *Satisfaction* tentang kepuasan pelanggan dan penghargaan bagi perusahaan yang meraih skor tertinggi dalam indek kepuasan pelanggan seperti *American Customer Satisfaction Index* (ACSI) dan *Indonesian Customer Satisfaction Index* (ICSI), memberikan kontribusi terhadap pentingnya kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2005).

Peningkatan pelayanan masyarakat merupakan salah satu titik penting dari proses reformasi di Indonesia. Selama ini kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi yang perlu memperoleh

perhatian. Hal ini dibuktikan masih ada banyak pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Reformasi pelayanan publik dimulai dari aspek yang mendalam yaitu perubahan pola pikir penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan tersebut adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia, menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (Menpan, 2004).

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen secara umum diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian dapat dikatakan suatu produk atau jasa dapat memenuhi kepuasan konsumen jika produk/jasa

¹ Student of DIV in Midwifery STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

² Lecturer's of STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

tersebut sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan (Hendroyono, 2005).

Tjiptono (2005) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Dობolkar (2000) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan mediator dalam hubungan kualitas pelayanan dan minat berperilaku.

Dalam bidang kesehatan, permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkualitas terutama kesehatan ibu dan anak semakin meningkat dari tahun ketahun. Berdasarkan inilah jika bidan tetap ingin dipilih oleh masyarakat sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan khususnya kesehatan ibu dan anak, bidan harus selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Ikatan Bidan Indonesia, 2004).

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Qur'an Surat Al-Insyiroh Ayat 7 yang berbunyi.....

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan/amalan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan/amalan) yang lain (QS. Al Insyiroh : 7)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Artinya : Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.(QS. Ar Ra'd : 11)

Dalam Hadist Riwayat Bukhori Muslim disebutkan "*Barang siapa yang hari ini lebih buruk dari kemarin maka ia termasuk orang yang merugi, barang siapa yang hari ini sama seperti hari kemarin maka ia tercela atau tertipu, dan barang siapa yang hari ini lebih baik dari hari kemarin maka ia menang/beruntung.*"

Bidan Praktek Swata (BPS) merupakan salah satu unit pelayanan publik dalam bidang pelayanan kesehatan. Tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin terasa. Namun perlu disadari adanya perbedaan persepsi mutu antara masyarakat atau konsumen dengan penyelenggara pelayanan kesehatan. Konsumen mengartikan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Pemberi pelayanan (*provider*) mengartikan layanan kesehatan yang bermutu sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar. Perbedaan persepsi inilah yang sering mengakibatkan keluhan dan ketidakpuasan (Pohan, 2007). Dari 10 pasien yang diwawancarai pada saat melakukan pemeriksaan kehamilan di BPS bukan Bidan Delima, 7 pasien berpendapat bahwa kepuasan pelayanan antenatal care tidak harus mereka dapatkan dengan melakukan pelayanan di bidan delima. Dan dari 10 pasien yang diwawancarai pada saat melakukan pemeriksaan kehamilan di Bidan Delima,1 pasien merasa kurang puas karena harus mengantri terlalu lama.

Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek yang berpengaruh terhadap penilaian. Terdapat 4 aspek mutu, yaitu : (1) Aspek klinis, yang menyangkut pelayanan bidan dan terkait dengan teknis medis, (2) Efisien dan efektif, yaitu pelayanan yang murah, tepat guna, (3) Aspek keselamatan pasien, yaitu upaya perlindungan terhadap pasien, dan (4) Kepuasan pasien, yaitu yang berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan (Sabarguna, 2004).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Walaupun subjektif tetap ada dasar obyektifitas, artinya penilaian tersebut dilandasi oleh hal-hal pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2004).

Bidan delima merupakan program terobosan strategis organisasi profesi bidan (IBI) yang bertujuan untuk : (1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, (2) Meningkatkan profesionalitas Bidan, (3) Mengembangkan kepemimpinan Bidan di masyarakat, (4) Meningkatkan cakupan pelayanan Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana, (5) Mempercepat penurunan angka kesakitan dan kematian Ibu, Bayi dan Anak (PPIBI, 2005).

Program Bidan Delima merupakan salah satu program Ikatan Bidan Indonesia (IBI). IBI berdiri tanggal 24 Juni 1951 dan merupakan

anggota KOWANI yang merupakan induk dari seluruh organisasi wanita di Indonesia sejak tahun 1951. IBI juga terdaftar sebagai anggota Ikatan Bidan Sedunia /International Confederation of Midwives (ICM) tahun 1956. Tujuan IBI adalah meningkatkan persatuan dan kesatuan, meningkatkan profesionalisme bidan, meningkatkan peran dalam pelayanan kesehatan, dan meningkatkan citra bidan. IBI selaku organisasi profesi Bidan merasa memiliki tanggung jawab moral untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPS, oleh karena itu IBI dengan didukung USAID menginisiasi Program Bidan Delima pada tahun 2003. (Bidan Delima 2005)

Peran aktif bidan dalam pelayanan Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana sudah sangat diakui oleh semua pihak. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa 66% persalinan, 93% kunjungan antenatal care (K1), 80% dari pelayanan Keluarga Berencana dilakukan oleh Bidan. Peranan Bidan dalam pencapaian 53% prevalensi pemakaian kontrasepsi, 58% pelayanan kontrasepsi suntik dilakukan oleh Bidan Praktek Swasta dan 25% pemakai kontrasepsi pil, 25% IUD dan 25% implant dilayani oleh Bidan Praktek Swasta (Statistik Kesehatan, 2001).

Dari tahun ke tahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif Bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi Bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan penghargaan. Berdasarkan hal inilah, Bidan

dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang diberikan oleh Bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai. (PPIBI, 2005).

Peningkatan kualitas pelayanan di bidan delima akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan dan meningkatkan pengalaman yang menyenangkan (Tjiptono, 2005). Sehingga dengan asumsi tersebut diharapkan pasien akan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan yang sudah berpredikat bidan delima, yang nantinya akan menimbulkan kepercayaan dan kesetiaan masyarakat terhadap jasa yang diberikan oleh bidan.

Bidan Delima telah dicanangkan sejak tahun 2004 dimulai di 6 Provinsi dan berkembang ke berbagai provinsi dan kabupaten / kota termasuk Kota Yogyakarta. Dari study pendahuluan yang dilakukan di PD IBI Provinsi DIY pada tanggal 27 Maret 2010 diperoleh data terdapat 30 BPS / bidan praktik swasta di wilayah Kota Yogyakarta. Sejumlah 24 BPS telah berpredikat bidan delima dan keberadaannya tersebar di 14 kecamatan (PD IBI Provinsi DIY, 2008). Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ketua IBI Cabang Kota Yogyakarta didapatkan hasil

bahwa belum terdapat program untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang dilayani oleh bidan delima, dan pembinaan bidan delima di Kota Yogyakarta belum terlaksana secara optimal.

Kehamilan bagi perempuan merupakan pengalaman yang diharapkan dan dapat dialami beberapa kali dalam hidupnya, sehingga lebih banyak digunakan dalam riset tentang kepuasan pasien. Disamping itu pada pelayanan antenatal care memungkinkan kontak atau kunjungan berulang antara bidan dan kliennya, serta berada dalam situasi yang lebih beragam sehingga pasien memperoleh pengalaman serta dapat menilai pelayanan bidan secara lebih menyeluruh.

Tujuan penelitian ini adalah diketahui perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010.

METODA PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional/ non intervention*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antar variabel terikat dan variabel bebas yang diobservasi dalam waktu yang sama dan setiap subjek penelitian hanya dilakukan satu kali pengamatan selama penelitian. (Budiarto, 2003; Notoatmojo, 2002).

Bidan delima adalah Bidan Praktek Swasta yang telah mendapatkan sertifikat sebagai bidan delima yang diberikan oleh Ikatan Bidan Indonesia (IBI) . Data yang

didapatkan dalam bentuk data nominal.

Bukan bidan delima adalah Bidan Praktek Swasta yang belum mendapatkan sertifikat sebagai bidan delima yang diberikan oleh Ikatan Bidan Indonesia (IBI) . Data yang didapatkan dalam bentuk data nominal.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care adalah rata-rata pandangan responden terhadap pelayanan yang diberikan sejak pasien datang untuk mendapatkan asuhan kebidanan pada kehamilan trimester II dan III sampai dengan pemeriksaan selesai, setelah membandingkan harapannya dengan persepsi/ keyakinannya terhadap pelayanan yang diterima.

Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan, dengan cara sebagai berikut : variabel kepuasan diuraikan menjadi lima sub variabel yang meliputi dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang kemudian diuraikan menjadi 30 butir pernyataan yang dijawab oleh responden.

Populasi pada penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care care di bidan yang melaksanakan praktik mandiri (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta.

Sample penelitian ini adalah seluruh ibu hamil trimester II dan III yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik mandiri (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta dalam kurun waktu satu bulan selama penelitian dilakukan. Sampel dipilih menggunakan teknik Accidental Sampling.

Dengan menggunakan menggunakan *software sample size determination in health studies*, diperoleh besar sampel sebanyak 27, besar sampel ditambahkan 10% sehingga menjadi 30 responden. Maka masing-masing BPS bidan delima dan bukan bidan delima menjadi 30 responden.

Sebelum instrumen penelitian digunakan, instrumen telah dilakukan uji coba terhadap 30 responden di BPS Rusminingsih dan BPS Nurjanti Yogyakarta. Uji coba dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien yang melakukan antenatal care. Analisis data menggunakan *korelasi pearson product moment*.

Dari 30 butir pernyataan tingkat kepuasan pasien antenatal care terdapat 4 butir pernyataan yang tidak valid yaitu pernyataan nomor 2, 13, 14, dan 30. Kemudian dilakukan perubahan pada pernyataan tersebut dan dilakukan uji validitas dan reabilitas ulang, hingga didapatkan hasil semua pernyataan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach*. Dari 30 butir pernyataan yang dinyatakan valid dilakukan uji validitas, diperoleh hasil koefisien reliabilitas untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care 0,975. Dengan demikian hasil uji reliabilitas instrumen tersebut cukup tinggi, sehingga secara keseluruhan uji coba penelitian ini adalah reliabel untuk digunakan.

Teknik analisis yang dipergunakan untuk mengetahui adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal di bidan delima dan bukan bidan

delima menggunakan rumus t tes (Sugiyono, 2002).

HASIL DAN PEMBAHASAN

kecamatan. Penelitian ini dilakukan di 6 BPS yang telah berpredikat bidan delima dan 6 BPS yang belum berpredikat bidan delima, dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan sejak pertengahan bulan Juni sampai dengan pertengahan bulan Juli 2010. Responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang terdiri dari ibu hamil trimester II dan trimester III yang melakukan ANC di

Terdapat 30 Bidan Praktek Swasta (BPS) di Kota Yogyakarta. Sejumlah 24 BPS telah berpredikat bidan delima yang tersebar di 14

Bidan Praktek Swasta (BPS) di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada responden ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta, maka dapat dideskripsikan karakteristik data penelitian dalam tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta.

No	Karakteristik	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Pendidikan		
	SMP	4	6,7
	SMA	36	60,0
	Diploma/PT	20	33,3
2.	Anak ke-		
	1	19	31,7
	2	31	51,7
	3	10	16,7
3.	Perilaku ANC		
	Trimester II	26	43,3
	Trimester III	34	56,7
	Total	60	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel diatas responden terbanyak berpendidikan terakhir adalah lulus SMA sebanyak 36 (60,0%) orang, ibu hamil terbanyak sedang mengandung anak ke-2 sebanyak 31 (51,7%) orang dan responden terbanyak perilaku ANC pada

trimester III sebanyak 34 (56,7%) orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada responden ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta, maka

dapat dideskripsikan kepuasan pasien dalam tabel 2 sebagai

berikut:

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta (BPS) di wilayah Kota Yogyakarta.

Kepuasan pasien	BPS			
	Bukan bidan delima		Bidan delima	
	F	%	F	%
Sangat tidak puas	9	30,0	4	13,3
Tidak puas	15	50,0	9	30,0
Puas	4	13,3	12	40,0
Sangat puas	2	6,7	5	16,7
Total	30	100,0	30	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada BPS bukan bidan delima terbanyak pada kategori tidak puas sebanyak 15 (50,0%) orang. Kepuasan pasien pada BPS bidan delima terbanyak pada kategori puas sebanyak 12 (40,0%) orang.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih banyak responden yang menyatakan “tidak puas” (artinya pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan walaupun masih dapat ditoleransi) di bukan bidan delima dibandingkan dengan di bidan delima. Sedangkan yang menyatakan “sangat puas” hanya

terdapat 2 responden, tetapi terdapat 5 responden (16,7%) yang menyatakan “sangat puas” (artinya pelayanan yang diberikan sangat melebihi harapan) terhadap pelayanan antenatal care bidan delima. Berikut ini prosentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta Tahun 2010.

Berikut ini prosentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010.

Tabel 3. Prosentase tingkat kepuasan pasien pada pelayanan antenatal care di bidan delima dan bukan bidan delima

NO.	Daftar Pertanyaan	Bidan non delima					Bidan delima				
		Rerata	Tingkat kepuasan				Rerata	Tingkat kepuasan			
			KP (%)	CP (%)	P (%)	SP (%)		KP (%)	CP (%)	P (%)	SP (%)
Reliabilitas											
1	Keterampilan bidan dalam pemeriksaan kehamilan	1.77	26.67	70.00	3.33	0.00	2.67	10.00	16.67	70.00	3.33
2	Bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1.87	23.33	66.67	10.00	0.00	2.83	6.67	10.00	76.67	6.67
3	Ketelitian dan kehati-hatian bidan dalam melakukan pemeriksaan	1.97	20.00	66.67	10.00	3.33	2.57	13.33	20.00	63.33	3.33
4	Kelengkapan pemeriksaan kehamilan yang dilakukan oleh bidan (tinggi badan, berat)	2.00	13.33	73.33	13.33	0.00	2.67	6.67	30.00	53.33	10.00
5	Memberitahukan hasil pemeriksaan dan usia kehamilan	1.93	23.33	60.00	16.67	0.00	2.77	3.33	23.33	66.67	6.67
	Rerata	1.91	21.33	67.33	10.67	0.67	2.70	8.00	20.00	66.00	6.00
Daya tanggap											
6	Kemampuan bidan mendeteksi masalah/keluhan ibu selama hamil	1.87	26.67	63.33	6.67	3.33	2.83	3.33	23.33	60.00	13.33
7	Kemampuan bidan cara mengatasi masalah/keluhan ibu selama hamil	1.97	26.67	56.67	10.00	6.67	2.70	3.33	30.00	60.00	6.67
8	Penjelasan bidan tentang pemenuhan gizi selama kehamilan	2.03	20.00	60.00	16.67	3.33	2.67	6.67	23.33	66.67	3.33
9	Penjelasan bidan tentang tanda-tanda bahaya selama hamil	2.03	23.33	53.33	20.00	3.33	2.70	0.00	40.00	50.00	10.00
10	Penjelasan bidan tentang cara minum tablet tambah darah atau obat yang diberikan	2.03	20.00	56.67	23.33	0.00	2.47	6.67	46.67	40.00	6.67
11	Penjelasan bidan tentang persiapan pelalatan yang diperlukan ibu untuk persalinan	2.03	23.33	53.33	20.00	3.33	2.63	6.67	26.67	63.33	3.33
12	Penjelasan bidan tentang kunjungan ulang ibu hamil	2.07	20.00	60.00	13.33	6.67	2.67	6.67	33.33	46.67	13.33
	Rerata	2.00	22.86	57.62	15.71	3.81	2.67	4.76	31.90	55.24	8.10
Jaminan											
13	Kesediaan bidan untuk menjamin kerahasiaan ketika ibu mempunyai keluhan/masalah	2.03	16.67	63.33	20.00	0.00	2.43	10.00	50.00	26.67	13.33
14	Keamanan penggunaan peralatan kesehatan yang dipakai bidan (seperti penggunaan jarum)	1.90	36.67	40.00	20.00	3.33	2.50	6.67	50.00	30.00	13.33
15	Keamanan obat yang diberikan bidan selama hamil	2.03	23.33	53.33	20.00	3.33	2.50	3.33	50.00	40.00	6.67
16	Kepercayaan ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan	2.13	16.67	56.67	23.33	3.33	2.53	3.33	46.67	43.33	6.67
17	Sikap sopan bidan dalam memberikan pelayanan	2.17	20.00	46.67	30.00	3.33	2.63	6.67	33.33	50.00	10.00
18	Bidan mampu menjawab pertanyaan pasien	2.07	23.33	50.00	23.33	3.33	2.60	3.33	36.67	56.67	3.33
	Rerata	2.06	22.78	51.67	22.78	2.78	2.53	5.56	44.44	41.11	8.89
Empati											
19	Perhatian bidan dalam mengatasi masalah/keluhan yang ibu dan keluarga	2.07	20.00	53.33	26.67	0.00	2.67	6.67	33.33	46.67	13.33
20	Ketulusan bidan dalam mengatasi masalah/keluhan tersebut	2.07	30.00	36.67	30.00	3.33	2.73	0.00	40.00	46.67	13.33
21	Sikap bersahabat bidan dalam melayani	2.10	26.67	40.00	30.00	3.33	2.60	3.33	40.00	50.00	6.67
22	Keramahan bidan dalam melayani pasien	2.07	26.67	46.67	20.00	6.67	2.63	3.33	33.33	60.00	3.33
23	Pelayanan yang diberikan bidan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	2.07	30.00	33.33	36.67	0.00	2.60	6.67	36.67	46.67	10.00
24	Bidan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien	1.97	26.67	50.00	23.33	0.00	2.53	6.67	43.33	40.00	10.00
	Rerata	2.06	26.67	43.33	27.78	2.22	2.63	4.44	37.78	48.33	9.44
Bukti Fisik											
25	Kenyamanan ruang tunggu di BPS	2.00	23.33	56.67	16.67	3.33	2.67	10.00	23.33	56.67	10.00
26	Kebersihan dan kerapihan ruangan	2.17	6.67	73.33	16.67	3.33	2.73	6.67	23.33	60.00	10.00
27	Kelengkapan peralatan pemeriksaan	2.00	30.00	40.00	30.00	0.00	2.67	6.67	33.33	46.67	13.33
28	Kesiapan dan kebersihan alat-alat yang akan	1.97	30.00	43.33	26.67	0.00	2.50	10.00	30.00	60.00	0.00
29	Kerapihan peralatan sebelum/sesudah	1.93	33.33	43.33	20.00	3.33	2.50	3.33	50.00	40.00	6.67
30	Penampilan dan kerapihan bidan	1.87	36.67	43.33	16.67	3.33	2.53	3.33	50.00	36.67	10.00
	Rerata	1.99	26.67	50.00	21.11	2.22	2.60	6.67	35.00	50.00	8.33

Sumber : Data primer diolah, 2010

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kepuasan reliabilitas, daya tanggap, jaminan,

empati dan bukti fisik di bidan delima mempunyai rata-rata lebih tinggi dari pada bidan non delima.

Kecuali pada komponem pernyataan kesediaan bidan untuk menjamin kerahasiaan ketika ibu mempunyai keluhan/masalah kesehatan yang bersifat pribadi, dan komponen pernyataan kepercayaan ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care bidan delima lebih tinggi 0,44-0,96 dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care bukan bidan delima pada tiap komponen yang dinilai. Selisih terbesar terletak pada komponen pernyataan bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan komponen pernyataan kemampuan bidan mendeteksi masalah/keluhan ibu

selama hamil yaitu sebesar 0,96. Dilihat dari setiap dimensi yang dinilai selisih terbesar terletak pada dimensi reliabilitas dengan selisih sebesar 0,79.

Berdasarkan data kepuasan pasien yang telah dikumpulkan, kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t test. Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan adalah ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta Tahun 2010. Adapun hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji t Test tingkat kepuasan pasien pada pelayanan antenatal care di bidan delima dan bukan bidan delima

Tingkat kepuasan pasien	N	Mean	t	p	Keterangan
Bukan bidan delima	30	2,62	4,726	0,0000015	Ada perbedaan
Bidan delima	30	2,01			

Sumber: Data primer diolah, 2010

Tabel 5 diatas menunjukkan nilai $p = 0,0000015$ atau lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak hal ini menunjukkan ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan *antenatal care* di bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta Tahun 2010.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di bidan bukan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010 rata-rata 2,01 atau dalam kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden

tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan merupakan hasil perbandingan harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan/jasa yang diterima sesuai dengan teori diskonfirmasi yang dikemukakan oleh Petterson (*cit* Tjiptono, 2005). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan antenatal care di bukan bidan delima belum memenuhi/sesuai dengan harapan rata-rata pasiennya.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di

bidan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010 rata-rata 2,63 atau dalam kategori puas. Harapan/ekspektasi sebagai pembanding terhadap jasa yang diterima konsumen menjadi sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen. Ekspektasi dikatakan sebagai keyakinan pelanggan terhadap suatu produk yang akan dibelinya, yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk yang bersangkutan (Tjiptono, 2005). Produk dalam hal ini adalah jasa/pelayanan bidan yang profesional.

Mutu pelayanan dilihat dari sudut pandang pasien atau masyarakat berarti suatu *emphaty*, tanggap akan kebutuhannya. Pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka di berikan, dengan cara yang ramah pada waktu mereka berkunjung. Pada umumnya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit, sehingga mereka beserta keluarganya sehat dan dapat melakukan tugas sehari-hari tanpa gangguan. Bagi pasien mutu yang baik adalah berkaitan dengan kesembuhan pasien, kecepatan pelayanan, ramah-tamah dan tarif pelayanan yang murah, sebaliknya pasien akan menganggap jelek pelayanan kesehatan bila sakit tidak sembuh-sembuh, antrian yang lama, petugas kesehatan yang tidak ramah meskipun profesional. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Oliver *cit* Sari, 2008).

Pasien pada bidan delima dapat merasakan pelayanan yang diberikan baik itu berupa *reliabilitas*, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sehingga secara umum menyatakan puas. Namun sebaliknya pasien pada bidan bukan delima belum dapat merasakan pelayanan yang diberikan sehingga secara umum menyatakan kurang puas.

Pada bidan delima dari lima dimensi tingkat kepuasan yang dinilai paling dominan adalah reliabilitas, kemudian diikuti daya tanggap, empati, bukti fisik dan terakhir jaminan. Dimensi reliabilitas menunjukkan ketrampilan, pemberian informasi, ketelitian, kelengkapan serta memberitahu hasil pemeriksaan merupakan keunggulan para bidan delima didalam pelayanan antenatal care. Sementara itu pada bidan non delima dimensi tingkat kepuasan yang paling dominan adalah empati, jaminan, daya tanggap, bukti fisik dan terakhir reliabilitas. Bidan bukan delima mengandalkan dimensi empati seperti memberikan perhatian, ketulusan, sikap bersahabat, keramahan, tanpa memandang status sosial serta mengutamakan kepentingan pasien merupakan keunggulan para bidan bukan delima didalam pelayanan antenatal care.

Berdasarkan nilai $p = 0,0000015$ atau lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak hal ini menunjukkan ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta Tahun 2010. Dengan demikian kualitas bidan delima lebih

baik dari pada bukan delima dalam memberikan pelayanan antenatal care kepada para pasiennya.

Hal ini menunjukkan bahwa usaha organisasi profesi bidan (IBI) meningkatkan mutu layanan bidan praktik swasta melalui program bidan delima mampu meningkatkan rata-rata tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan Reni 2007 yang menemukan bahwa kualitas layanan mempunyai efek yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan persepsi konsumen terhadap mutu layanan akan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan konsumen. Jika persepsi konsumen terhadap mutu layanan mendapatkan nilai yang tinggi dan mampu memenuhi harapan konsumen akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.

Bidan delima adalah sistem standarisasi kualitas pelayanan bidan praktik swasta, dengan penekanan pada kegiatan monitoring dan evaluasi serta kegiatan pembinaan dan pelatihan yang rutin dan berkesinambungan (Renstra Bidan Delima, 2009). Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan delima dengan bukan bidan delima. Standarisasi terhadap kualitas pelayanan antenatal care bidan praktek dapat dirasakan oleh pasien sehingga pasien pada bidan delima merasakan puas sementara itu pasien pada bidan bukan delima merasakan kurang puas.

Bidan yang telah berpredikat bidan delima menempatkan papan nama bidan delima yang bertuliskan bidan dengan pelayanan berkualitas di tempat yang mudah terlihat oleh pasien, sehingga pasien yang baru pertama kali melakukan ANC dan belum mempunyai pengalaman hamil sebelumnya tertarik dan memilih jasa bidan delima. Tjiptono (2005) mengatakan bahwa perusahaan menerapkan strategi ofensif yang ditujukan untuk meraih dan mendapatkan pelanggan baru. Salah satu cara yang yang dipergunakan adalah iklan ataupun media promosi lainnya. Tapi efektifitas iklan bidan delima sehingga masyarakat memanfaatkan jasa bidan delima merupakan topik tersendiri yang masih memerlukan riset lebih lanjut.

Schiffman dan Kanuk (*Cit* Susilowati, Makmuri dan Suprihanto, 1999) menyatakan apa yang didengar dari teman/keluarga/orang yang dituakan berpengaruh terhadap sikap klien. Sehingga kemungkinan banyaknya pasien *antenatal care* di bidan delima juga dipengaruhi karena pengalaman interaksi yang telah lama antara pasien dan bidan. Kepuasan pasien yang nantinya berujung pada loyalitas konsumen, bidan delima harus tetap meningkatkan mutu layanan yang diberikan dan tetap melakukan survey kepuasan pasien, dengan demikian perkembangan ekspektasi/harapan pasien akan tetap dapat dipantau.

Peneliti juga merekomendasikan peningkatan mutu layanan antenatal care melalui program bidan delima sehingga dapat meningkatkan tingkat

kepuasan pasien yang nantinya berujung pada loyalitas pasien terhadap profesi bidan. Dukungan dari IBI dan fasilitator bidan delima sangat diperlukan sehingga bidan yang belum berpredikat bidan delima terus terpacu untuk mengikuti program bidan delima. Segala penghambat seperti prosedur, kerjasama fasilitator serta biaya yang mungkin memberatkan perlu mendapatkan perhatian oleh semua pihak untuk dicari solusinya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Rata-rata pasien di bukan bidan delima 2,01 dengan standar deviasi 0,52 dalam kategori tidak puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di bidan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010 rata-rata 2,63 dengan standar deviasi 0,50 atau dalam kategori puas, lebih tinggi dibandingkan dengan bukan bidan delima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien lebih puas terhadap pelayanan antenatal care bidan delima dibandingkan di bukan bidan delima.

Terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care bidan delima dan bukan bidan delima di Kota Yogyakarta tahun 2010.

Saran

Berdasarkan dari hasil, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai bahan pertimbangan yaitu: Bagi bukan bidan delima penelitian ini diharapkan dapat memacu bidan praktik swasta yang belum

berpredikat bidan delima untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengikuti program bidan delima karena terbukti secara signifikan mampu meningkatkan jumlah pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Bagi bidan delima peneliti merekomendasikan untuk menyelenggarakan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkelanjutan tidak hanya pada pelayanan antenatal care tetapi pelayanan secara keseluruhan. Teknik pengambilan data dan skoring kuesioner dapat mengacu pada penelitian ini tetapi dengan menggunakan komponen/ dimensi yang lebih sederhana sehingga lebih mudah dimengerti pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin, *Kumpulan Dan Referensi Belajar Hadist*, <http://opi.110mb.com>
- Azwar, 2002, *Metode penelitian*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Depertemen Kesehatan RI, 2002, *Standar Pelayanan Kebidanan*, Ikatan Bidan Indonesia.
- Dobholkar, PA., Sheherd CD., Thorpe DI., 2000, *A Comprehensive Framework For Service Quality: An Investigation Of Critical Conceptual and Measurement Issues Through A Longitudinal Study*, *Jurnal Of Retailing*.

- Depertemen Kesehatan RI, 2009, *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak*, Jakarta.
- Depertemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Cv Asy Syifa: Semarang Indonesia.
- Hendroyono, 2005, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Service Recovery*, www.Irkesehatan.Net.
- Ikatan Bidan Indonesia, 2004 A, *Program Bidan Delima: Panduan Pengorganisasian*, Jakarta.
- Ikatan Bidan Indonesia, 2004 B, *Program Bidan Delima: Instrumen Validasi*, Jakarta.
- Ikatan Bidan Indonesia, 2009, *Rencana Strategis Bidan Delima*, Jakarta.
- Ikatan Bidan Indonesia, 2004 C, *Indonesia Midwives Association*, www.bidanindonesia.org.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik*.
- Menteri Kesehatan RI, 2002, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 900/Menkes/SK/VII/2002 Tentang Registrasi Dan Praktek Bidan*
- Notoatmodjo, S., 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Nurhidayati, E., Jusuf, S.E., Undang, S., 2009, *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Standar ISO 9001:2000 dan Non ISO*, Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan Volume 7 nomor 1 Juni 2009, Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Riwidikdo, H, 2007, *Statisti Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan*, Mitra Cendikia Press: Yogyakarta.
- Parasuraman, Zaithaml VA, Berry LL, 1985, *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For Future Research*, Jurnal Of Marketing.
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Sabarguna Boy, S. 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah / DIY*
- Sari, I.D, 2008, *Manajemen Pemasaran Usaha*

- Kesehatan*, Mitra Cendikia:
Yogyakarta.
- Sugiyono, 2002, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta:
Bandung.
- Tangkudang, Prawitasari, 2000, *Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas pelayanan Pemeriksaan Kehamilan Dikaitkan Dengan Biaya Tambahan di Puskesmas Bukit Hindu*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.
- Tjiptono F, Chandra G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi:
Yogyakarta.
- Suharsimi, A, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta:
Jakarta.
- Yogyantini, Nunik Yuni, 2009, *Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Bidan Di Ruang Bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Yogyakarta*, Karya Tulis Ilmiah, Poltekkes Depkes Yogyakarta.
- Zeltiani R, 2007, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Intranatal Bidan Delima di BPS Endang Purwanti Yogyakarta*, Karya Tulis Ilmiah, Poltekkes Depkes Yogyakarta.