

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BIDAN DALAM MELAKUKAN
ANTENATAL CARE (ANC) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI BIDAN PRAKTEK SWASTA (BPS) YACINTA DESA MAYAHAN
KECAMATAN TAWANGHARJO KABUPATEN GROBOGAN**

Oleh;

Rahmawati¹⁾, Anita Lufianti²⁾

1). Staf Pengajar STIKES An Nur Purwodadi, email: wrahma976@gmail.com

2). Staf Pengajar STIKES An Nur Purwodadi, email: kenzokensta@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang; Kualitas pelayanan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diterima. Keberhasilan pelayanan keperawatan yang salah satunya dapat berbentuk dalam asuhan keperawatan, dapat diukur dari cepatnya kesembuhan klien, menurunnya kecemasan klien, dan meningkatnya kepuasan klien akan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan kebidanan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dari sisi yang berbeda pada saat pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan.

Metode; Jenis penelitian ini adalah *deskriptif correlation* dengan rancangan penelitian *Cross Sectional* dengan tehnik sampling yaitu *accidental Sampling* sebanyak 27 responden yang sesuai dengan kriteria yang ditentukan.

Hasil; Berdasarkan hasil analisa data menunjukkan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap tingkat kepuasan pasien dengan Uji korelasi menggunakan uji *Spearman Rho* didapatkan hasil uji kualitas pelayanan Bidan terhadap tingkat kepuasan pasien diketahui ρ hitung (0,756) > r table (0,324) dengan p-value (0.00) < sig (0,05). Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan..

Kesimpulan; Ada hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan menggunakan uji *Spearman Rho*. Secara signifikansi hubungan dikatakan kuat

Kata kunci : Pelayanan, kepuasan.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan kebidanan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dari sisi yang berbeda pada saat pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan (Fithri, 2009). Kepuasan pasien selama berada dalam perawatan tim medis sarana pemberi layanan kesehatan, merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kesuksesan pelayanan yang dimiliki sarana pemberi layanan kesehatan tersebut. Ini juga yang disediakan oleh sarana pemberi layanan kesehatan, selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan khususnya pelayanan maternal. Dalam usaha memasyarakatkan dan meningkatkan kualitas mutu serta kepuasan yang diterima pasien atau keluarga pasien, bidang kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perawat secara individu merupakan salah satu aspek paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perawat di sarana pemberi layanan kesehatan. Sehingga tanpa memiliki keterampilan perawatan dalam melakukan tindakan keperawatan khususnya *antenatal care* pada pasien seorang tenaga kesehatan belum dapat dikatakan profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan pasien. Sehingga angka kematian ibu dan anak dapat dikurangi (Fithri, 2009).

WHO (*World Health Organization*) memperkirakan bahwa sekitar 15% dari seluruh kehamilan akan berkembang menjadi komplikasi yang berkaitan dengan kehamilannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komplikasi secara langsung antara lain : perdarahan, infeksi, eklampsi, partus lama dan komplikasi abortus, sedangkan secara tidak langsung adalah anemia sebanyak 51%. Berdasarkan Survei Kesejahteraan Rumah Tangga (SKRT), kekurangan energi protein dan kekurangan energi kalori sebanyak 4,8%. Akan tetapi, *Antenatal Care* merupakan salah satu upaya pencegahan awal dari komplikasi kehamilan. Dengan *Antenatal Care* dapat dideteksi secara dini komplikasi kehamilan (Sulistiyawati, 2009).

Berdasarkan Riset Kesehatan Dasar (2010), di Indonesia akses ibu hamil tanpa memandang umur kandungan saat kontak pertama kali (K1) (92,7%) (K1), sedangkan akses ibu hamil yang memeriksakan kehamilan dengan tenaga kesehatan pada trimester 1 (K1-trimester 1) (72,3%). Adapun cakupan akses ibu hamil dengan pola 1-1-2 (K4) oleh tenaga kesehatan saja adalah 61,4 %. Gorontalo menunjukkan angka terendah untuk K1-trimester 1 (25,9 %) dan K4 (19,7%). Ada kecenderungan cakupan K1 dan K4 yang rendah pada kelompok ibu hamil berisiko tinggi: umur < 20 tahun, dan > 35 tahun; kehamilan ke

4 atau lebih; tinggal di perdesaan, tingkat pendidikan, dan status ekonomi terendah. Adapun tempat pemeriksaan kehamilan sebagian besar ibu hamil melakukannya di klinik/bidan praktek (57,6%), Puskesmas (23,9%), Posyandu (17,4%), klinik/dokter praktek (10,1%), pos kesehatan desa (Poskesdes) (6,8%), dan selebihnya adalah di Rumah Sakit pemerintah/swasta, Rumah Sakit Bersalin (RSB), Pustu, dan perawat. Untuk komponen *antenatal care* yang diterima ibu ketika memeriksa kehamilan pada umumnya sudah cukup baik jika dilihat satu persatu. Yang bermasalah adalah komponen *antenatal care* lengkap '5 T' hanya tercakup oleh 19,9 persen ibu hamil, dengan persentase terendah di Sumatera Utara (6,8%), dan terbaik di Yogyakarta (58%). Berdasarkan karakteristik, konsisten sama seperti parameter pelayanan kesehatan sebelumnya. Berdasarkan data dari Badan Perencanaan Nasional (Bappenas) (2010), pada program pembinaan pelayanan kesehatan ibu dan reproduksi dengan sasaran meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan ibu dan reproduksi pada tahun 2010, persentase ibu bersalin yang ditolong oleh tenaga kesehatan terlatih sebesar 84%, persentase ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal atau cakupan kunjungan kehamilan ke empat (K4) sebesar 84%, dan persentase fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan

pelayanan KB sesuai standar yaitu sebesar 10%. Sedangkan perencanaan pada tahun 2014, persentase ibu bersalin yang ditolong oleh tenaga kesehatan terlatih sebesar 90%, persentase ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal atau cakupan kunjungan kehamilan ke empat (K4) sebesar 95%, dan persentase fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan KB sesuai standar yaitu sebesar 100%.

Berdasarkan Profil Kesehatan Jawa Tengah (2012), pelayanan kesehatan ibu meliputi pelayanan kesehatan antenatal, pertolongan persalinan dan pelayanan kesehatan nifas. Cakupan pelayanan antenatal dapat dipantau melalui pelayanan kunjungan baru ibu hamil (K1) untuk melihat akses dan pelayanan kesehatan ibu hamil sesuai standar paling sedikit empat kali (K4) dengan distribusi pemberian pelayanan yang dianjurkan adalah minimal satu kali pada triwulan pertama, satu kali pada triwulan kedua dan dua kali pada triwulan ketiga umur kehamilan. Cakupan kunjungan ibu hamil K-1 tahun 2012 sebesar 98,89%. Ada 17 kabupaten/kota yang cakupannya sudah mencapai 100% yaitu Kabupaten Cilacap, Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Kebumen, Kabupaten Wonosobo, Kabupaten Sukoharjo, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Blora, Kabupaten Demak, Kabupaten Temanggung, Kabupaten

Kendal, Kabupaten Batang, Kabupaten Pekalongan, Kabupaten Pemanang, Kabupaten Brebes, Kota Magelang, Kota Semarang dan Kota Tegal. Cakupan terendah Kabupaten Grobogan 92,3%. Cakupan pelayanan lengkap ibu hamil (K4) di Jawa Tengah pada tahun 2012 sebesar 92,99% menurun bila dibandingkan dengan tahun 2011 (93,71%) dan masih dibawah target SPM 2015 (95%). Cakupan tertinggi (98,6 %) di Kabupaten Pekalongan dan terendah (84,7%) di Kabupaten Grobogan. Dari 35 kabupaten/kota tersebut baru 15 kabupaten/kota (42,86%) yang telah

melampaui target standar pelayanan minimal (SPM).

METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Deskriptif Correlation* dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *antenatal care* di Bidan Praktek Swasta Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan selama dalam satu bulan sebanyak 27 ibu hamil Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1; Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan dalam Melakukan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

	Tingkat Kepuasan	
Kualitas pelayanan	<i>r</i>	72.00
	<i>p</i>	0.024
	<i>n</i>	27

Berdasarkan tabel 1; dapat dilihat Analisis bivariat digunakan untuk uji hipotesis, yakni dengan menghubungkan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap tingkat kepuasan pasien. Uji korelasi menggunakan uji *Spearmen Rho* dengan bantuan komputerisasi. Merujuk pada Tabel 5.9 didapatkan hasil uji korelasi

kualitas pelayanan Bidan terhadap tingkat kepuasan pasien diketahui p-value (0.024) < sig (0,05). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo

Kabupaten Grobogan. Secara signifikansi hubungan kualitas pelayanan bidan dalam melakukan *antenatal care* (anc) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan dapat dikatakan kuat. Menurut Syarifudin (2010), koefisien korelasi 0,800

– 1,000 dengan interpretasi sangat kuat, koefisien korelasi 0,600 – 0,799 dengan interpretasi kuat, koefisien korelasi 0,400 – 0,599 dengan interpretasi sedang, koefisien korelasi 0,200 – 0,399 dengan interpretasi rendah, koefisien korelasi 0,000 – 0,199 dengan interpretasi sangat rendah (tidak berkorelasi).

Tabel 2; Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan dalam Melakukan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan			Total	p hitung	Sig. (2-tailed)
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas			
Kurang	4 (66,7%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (14,8%)	0,756	0.000
Cukup	2 (33,3%)	6 (66,7%)	2 (16,7%)	10 (37%)		
Baik	0 (0%)	3 (33,3%)	10 (83,3%)	13 (48,1%)		
Total	6 (100%)	9 (100%)	12 (100%)	27 (100%)		

Berdasarkan tabel 2; dapat dilihat frekuensi kualitas pelayanan yang kurang dengan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (66,7%), kualitas pelayanan yang cukup dengan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden (33,3%), kualitas pelayanan yang cukup dengan responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 6 responden (66,7%), kualitas pelayanan yang cukup dengan responden yang menyatakan puas sebanyak 2 responden (16,7%), kualitas pelayanan yang baik dengan responden

yang menyatakan cukup puas sebanyak 3 responden (33,3%), kualitas pelayanan yang baik dengan responden yang menyatakan puas sebanyak 10 responden (83,3%).

Analisis bivariat digunakan untuk uji hipotesis, yakni dengan menghubungkan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap tingkat kepuasan pasien. Uji korelasi menggunakan uji *Spearman Rho* dengan bantuan komputerisasi. Merujuk pada Tabel 5.9 didapatkan hasil uji korelasi kualitas pelayanan Bidan terhadap tingkat kepuasan pasien diketahui p hitung (0,756) > r table

(0,324) dengan p-value (0,00) < sig (0,05). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan. Secara signifikansi hubungan kualitas pelayanan bidan dalam melakukan *antenatal care* (anc) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan dapat dikatakan kuat. Menurut Syarifudin (2010), koefisien korelasi 0,800 – 1,000 dengan interpretasi sangat kuat, koefisien korelasi 0,600 – 0,799 dengan interpretasi kuat, koefisien korelasi 0,400 – 0,599 dengan interpretasi sedang, koefisien korelasi 0,200 – 0,399 dengan interpretasi rendah, koefisien korelasi 0,000 – 0,199 dengan interpretasi sangat rendah (tidak berkorelasi).

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang sebanyak 4 responden (14,8%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan cukup sebanyak 10 responden (37%), dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 13 responden (48,1%).

Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden (22,2%), responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 9 responden (33,3%), dan responden yang menyatakan puas sebanyak 12 responden (44,4%).

Ada hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan menggunakan uji *Spearman Rho* dengan nilai ρ hitung (0,433) > r table (0,324) dengan p-value (0,024) < sig (0,05)

DAFTAR PUSTAKA

- Arwani. (2008). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Badan Perencanaan Nasional (Bappenas). (2010). *Perencanaan Jangka Panjang Kementrian Kesehatan*. Tidak Dipublikasikan
- Depkes RI. (2008). *Panduan Pelayanan Antenatal*. Jakarta : Depkes RI
- Dahlan, M. Sopiudin. (2011). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Fahri. (2010). *Perawat Merupakan Profesi*. Diambil pada tanggal 20 November 2013 diambil dari <http://Perawat.pdf/2/3/2010/perawat-merupakan-profesi/>
- Fithri N. (2009). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care di RSUD Dr. Pringadi Medan Tahun 2009*. Karya Tulis Ilmiah Program D IV Bidan Pendidik

- Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan. Medan: Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Haryanti. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University.
- Kusmiyati, dkk. (2009). *Perawatan Ibu Hamil*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Meilani, dkk. (2009). *Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Mitayani. (2009). *Asuhan Keperawatan Maternitas*. Jakarta : Salemba Medika.
- Novita D. (2008). Penilaian Ibu Hamil Yang Melakukan Kunjungan ANC (K4) Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal di Klinik Bersalin Bidan Sitorus Pematangsiantar Tahun 2008. Medan: Program D IV Bidan Pendidik Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Profil Kesehatan Jawa Tengah. (2012). *Profil Kesehatan Jawa Tengah Tahun 2012*. Jawa Tengah: Tidak Dipublikasikan
- Riset Kesehatan Dasar. (2010). *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2010*. Departemen Kesehatan RI.
- Saryono. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan: Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press, hal 30, 63, 79, 85
- Schott J. (2008). *Seri Praktik Kebidanan Kelas Antenatal*. Jakarta : EGC
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan: Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, hal 127, 162-163, 183-184
- Siregar N S. (2012). *Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care Dengan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pada Ibu Hamil di*
- Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan*. Medan: Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara.
- Suharso & Retnoningsih A. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang : Widya Karya
- Sulistyowati A. (2009). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan*. Jakarta: Salemba Medika
- Supranto S. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Tania. (2010). *Gambaran pengetahuan ibu hamil tentang pentingnya pengawasan kehamilan (antenatal care) di poliklinik ibu hamil RSU Dr. Pirngadi Medan*. Medan: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Sumatera Utara
- Tjiptono F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia
- Tjiptono F. (2009). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis: untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC, hal 44-45
- Wirijadinata J. (2009). *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*. Diakses 20 November 2013 dari <http://create.a.pdf/2009/11/11/manajemen-kepuasan-pelanggan-atau-masyarakat/>
- Yeyeh A. (2009). *Asuhan Kehamilan I*. Jakarta : Trans Info Medika.
- Yulifah, dkk. (2009). *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Jakarta : Salemba Medika.