

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN MENGENAI MUTU
PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS KEMBARAN I KABUPATEN BANYUMAS**

Sarlina Siahaan¹, Dewi Nurhayati Laila¹, Agung Saprasetya Dwi Laksana²

¹ Akademi Kebidanan Paguwarmas
Jl. Raya Maos, Kecamatan Maos, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah
Telp./Fax (0282) 696080

² Program Pendidikan Dokter Universitas Jenderal Soedirman
Kompleks RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo, Jl. Dr. Gumbreg No.1
Telp. (0281) 633637, 641522, Fax (0281) 631208 Purwokerto 53146
Email: adwilaksana@yahoo.com

Diterima 5 September 2006/Disetujui 10 Januari 2007

ABSTRACT

Antenatal care (ANC) is one of strategies that can be conducted to decrease maternal mortality. To ensure that the aim of ANC can be achieved, primary health care centre have to provide a good quality ANC services. Quality is customer or client decision, which is based on real experiences of customer toward a service. This means that customer's perception is crucial in judging the quality of health services. Patients' satisfaction as an indicator of midwifery quality service is often ignored. This research aimed to analyse the relationship between patient perception regarding ANC services quality and patient satisfaction at Puskesmas Kembaran I, Banyumas District. This research is analytic observational, cross sectional study. Population of this research was mothers attending antenatal care clinic at Puskesmas Kembaran I, Banyumas district. The sampling method used was total sampling. Data were collected by a structured questionnaire. Kendall's Tau method was used to analyse the data. There was a significant relationship at moderate level and positive correlation between patient perception regarding ANC services quality and patient satisfaction at Puskesmas Kembaran I, Banyumas District ($\tau = 0,533$; $p=0,000$). In conclusion, the higher the perception of the patient, the higher the patient satisfaction

Keywords: Antenatal care, perception, ANC quality services, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat antara lain diukur melalui indikator Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI). World Health Organization (WHO) memperkirakan saat ini sekitar 585.000 perempuan di dunia

meninggal setiap hari akibat komplikasi kehamilan, proses kelahiran dan aborsi yang tidak aman. Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia pada tahun 2003 sebesar 307 per 100.000 kelahiran hidup. Bila dibandingkan dengan target Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) anak pada tahun 2003 yang menetapkan target AKI 203 per 100.000 kelahiran hidup, maka hasil yang dicapai belum sesuai dengan yang diharapkan. AKI di Indonesia juga merupakan yang tertinggi di Asia tenggara. Tingginya AKI di Indonesia erat kaitannya dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan reproduksi dan pemeriksaan kesehatan selama kehamilan (Widodo dkk, 2005).

Salah satu upaya untuk menurunkan AKI adalah dengan melakukan pengawasan kehamilan atau antenatal care (ANC). Menurut Wiknjastro (2002), ANC terbukti dapat menurunkan mortalitas bayi dan ibu. Tujuan ANC adalah menyiapkan ibu sebaik-baiknya, baik fisik maupun mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam masa kehamilan, persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka sehat dan normal, tidak hanya fisik tetapi juga mental.

Salah satu pemberi pelayanan ANC adalah Puskesmas. Agar tujuan ANC dapat tercapai, maka Puskesmas sebagai pemberi pelayanan ANC harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan dapat dikatakan bermutu apabila ada kesesuaian dengan standar dan dapat memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu adalah penentuan pelanggan, yang berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap jasa pelanggan. Ini berarti bahwa persepsi pelanggan sangat menentukan dalam menilai mutu pelayanan, termasuk pelayanan ANC. Selain itu, kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kebidanan seringkali terabaikan (Wijono, 1999).

Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas sebagai pemberi pelayanan ANC dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang bermutu untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas. Saat ini, tenaga bidan di poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang ada di Puskesmas Kembaran I ada 2 orang, sementara kunjungan ibu hamil yang melakukan ANC masih rendah, yaitu pada

tahun 2005 kunjungan ANC rata-rata 65 orang perbulan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena persepsi masyarakat tentang mutu pelayanan ANC di Puskesmas belum baik, yang selanjutnya dapat menurunkan kepuasan pasien.

Selama ini, belum pernah dilakukan survey baik tentang persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Kembaran I maupun kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Kembaran I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan ANC di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas. Sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang mengunjungi poliklinik KIA Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas untuk melakukan ANC pada saat penelitian berlangsung, yang dengan sukarela menyatakan kesediaannya untuk ikut serta dalam penelitian. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah accidental sampling, yaitu ibu hamil yang dijadikan responden adalah yang secara kebetulan mengunjungi poliklinik KIA Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas selama penelitian berlangsung.

Yang dimaksud kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 1999). Komponen kepuasan yang diukur terdiri dari 5 komponen, yaitu akses ke pelayanan kesehatan, teknis pelayanan kebidanan, interaksi interpersonal, pembiayaan, dan penilaian secara menyeluruh (Maslin dan Sanusi, 2001).

Persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC adalah anggapan atau asumsi pasien mengenai mutu jasa pelayanan ANC yang diberikan kepada ibu hamil oleh tenaga bidan atau pemberi pelayanan ANC lain. Persepsi pasien

meninggal setiap hari akibat komplikasi kehamilan, proses kelahiran dan aborsi yang tidak aman. Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia pada tahun 2003 sebesar 307 per 100.000 kelahiran hidup. Bila dibandingkan dengan target Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) anak pada tahun 2003 yang menetapkan target AKI 203 per 100.000 kelahiran hidup, maka hasil yang dicapai belum sesuai dengan yang diharapkan. AKI di Indonesia juga merupakan yang tertinggi di Asia tenggara. Tingginya AKI di Indonesia erat kaitannya dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan reproduksi dan pemeriksaan kesehatan selama kehamilan (Widodo dkk, 2005).

Salah satu upaya untuk menurunkan AKI adalah dengan melakukan pengawasan kehamilan atau antenatal care (ANC). Menurut Wiknjastro (2002), ANC terbukti dapat menurunkan mortalitas bayi dan ibu. Tujuan ANC adalah menyiapkan ibu sebaik-baiknya, baik fisik maupun mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam masa kehamilan, persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka sehat dan normal, tidak hanya fisik tetapi juga mental.

Salah satu pemberi pelayanan ANC adalah Puskesmas. Agar tujuan ANC dapat tercapai, maka Puskesmas sebagai pemberi pelayanan ANC harus dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Pelayanan dapat dikatakan bermutu apabila ada kesesuaian dengan standar dan dapat memenuhi kebutuhan atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu adalah penentuan pelanggan, yang berdasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap jasa pelanggan. Ini berarti bahwa persepsi pelanggan sangat menentukan dalam menilai mutu pelayanan, termasuk pelayanan ANC. Selain itu, kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kebidanan seringkali terabaikan (Wijono, 1999).

Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas sebagai pemberi pelayanan ANC dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang bermutu untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dalam hal ini ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas. Saat ini, tenaga bidan di poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang ada di Puskesmas Kembaran I ada 2 orang, sementara kunjungan ibu hamil yang melakukan ANC masih rendah, yaitu pada

tahun 2005 kunjungan ANC rata-rata 65 orang perbulan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena persepsi masyarakat tentang mutu pelayanan ANC di Puskesmas belum baik, yang selanjutnya dapat menurunkan kepuasan pasien.

Selama ini, belum pernah dilakukan survey baik tentang persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Kembaran I maupun kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Kembaran I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang hubungan antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan ANC di Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas. Sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang mengunjungi poliklinik KIA Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas untuk melakukan ANC pada saat penelitian berlangsung, yang dengan sukarela menyatakan kesediaannya untuk ikut serta dalam penelitian. Metode pengambilan sampel yang dilakukan adalah accidental sampling, yaitu ibu hamil yang dijadikan responden adalah yang secara kebetulan mengunjungi poliklinik KIA Puskesmas Kembaran I, Kabupaten Banyumas selama penelitian berlangsung.

Yang dimaksud kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Wijono, 1999). Komponen kepuasan yang diukur terdiri dari 5 komponen, yaitu akses ke pelayanan kesehatan, teknis pelayanan kebidanan, interaksi interpersonal, pembiayaan, dan penilaian secara menyeluruh (Masliin dan Sanusi, 2001).

Persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC adalah anggapan atau asumsi pasien mengenai mutu jasa pelayanan ANC yang diberikan kepada ibu hamil oleh tenaga bidan atau pemberi pelayanan ANC lain. Persepsi pasien

mengenai mutu pelayanan ANC dilihat dari 2 hal, yaitu pemberian pelayanan ANC menurut standar 7T dan hubungan interpersonal.

Untuk pengumpulan data mengenai kepuasan pasien, digunakan kuesioner standar menurut Maslim dan Rossi (2001). Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 23 pertanyaan, yang meliputi:

- a. Akses ke pelayanan kesehatan 4 pertanyaan
- b. Teknis pelayanan kebidanan 6 pertanyaan
- c. Interaksi interpersonal 10 pertanyaan
- d. Pembiayaan 2 pertanyaan
- e. Penilaian secara menyeluruh 1 pertanyaan

Pertanyaan terdiri dari pertanyaan yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*. Jawaban pertanyaan adalah “Ya” dan “Tidak”. Skoringnya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk pertanyaan *favourable*, jawaban “Ya” diberi skor 1, jawaban “Tidak” diberi skor 0.
- b. Untuk pertanyaan *unfavourable*, jawaban “Ya” diberi skor 0, jawaban “Tidak” diberi skor 1.

Dengan skoring tersebut, maka nilai maksimal yang bisa dicapai adalah 23. Klasifikasi kepuasan ditentukan berdasarkan kriteria berikut (Arikunto, 1998):

- a. Kepuasan Tinggi bila skornya 76%-100% dari skor maksimal
- b. Kepuasan Sedang bila skornya 56%-75% dari skor maksimal
- c. Kepuasan Rendah bila skornya <55% dari skor maksimal

Untuk pengumpulan data persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC, digunakan kuesioner tertutup. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner menurut Wulandari (2002). Pernyataan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC terdiri dari 14 pernyataan *favourable*, yang meliputi:

- a. Pemberian pelayanan ANC, terdiri dari 7 pertanyaan
- b. Hubungan interpersonal 7 pertanyaan

Skor maksimal yang dapat dicapai adalah 14. Klasifikasi persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC ditentukan sebagai berikut (Arikunto, 1998):

Siahaan *et al.*, Hubungan antara persepsi pasien

- c. Persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC Tinggi bila skornya 76%-100% dari skor maksimal
- d. Persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC Sedang bila skornya 56%-75% dari skor maksimal
- e. Persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC Rendah bila skornya <55% dari skor maksimal

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara kepada pasien di poliklinik KIA Puskesmas Kembaran I menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan. Sebelum dilakukan wawancara, responden diminta kesediaannya untuk ikut serta dalam penelitian. Tanda persetujuan dituangkan dengan penandatanganan *informed consent* oleh responden.

Analisis data yang dilakukan meliputi analisis deskriptif untuk mendeskripsikan frekuensi distribusi data-data hasil penelitian dan analisis korelasi Kendall's Tau. Analisis Kendall's Tau digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas.

HASIL

Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan ANC

Tabel 1. Tingkat persepsi pasien terhadap mutu pelayanan ANC di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas

No.	Tingkat persepsi	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	52	76,50%
2	Sedang	4	5,90%
3	Rendah	12	17,60%
Total		68	100,00%

Sampai akhir penelitian berhasil didapatkan 68 responden. Hasil penelitian tentang persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC disajikan di Tabel 1. Dari Tabel 1 diketahui bahwa dari 68 responden, sebagian besar memiliki tingkat persepsi yang tinggi mengenai mutu pelayanan ANC, yaitu 52 responden (76,5%).

Analisis dengan Kendall's Tau menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien dengan kekuatan hubungannya pada tingkat sedang, serta sifat hubungannya positif ($\tau=0,53$; $p=0,000$). Hal ini berarti bahwa makin tinggi persepsi pasien, makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas. Semakin tinggi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Wijono (1999), yang menyatakan bahwa bila penampilan sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas, dan bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas. Dalam hal ini, harapan pasien berupa persepsi pasien tentang mutu pelayanan. Persepsi yang tinggi dari pasien terhadap mutu pelayanan ANC, menunjukkan bahwa paling tidak harapan pasien sudah terpenuhi, sehingga paling tidak pasien merasa puas.

Maslim dan Sanusi (2001) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien antara lain dipengaruhi oleh penerapan etika dan standar profesi. Dalam penelitian ini, penilaian persepsi pasien didasarkan pada standar pelayanan ANC 7T menurut Saifudin (2000) dan 6 standar pelayanan antenatal menurut Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia (2003). Persepsi pasien yang tinggi menunjukkan bahwa secara umum pasien menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan telah memenuhi standar pelayanan ANC, baik yang dikemukakan oleh Saifudin (2000) maupun yang dikemukakan oleh Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia (2003).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas memiliki persepsi mengenai mutu pelayanan ANC dan kepuasan yang tinggi. Penelitian ini

juga menyimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Maslim, R. dan R. Sanusi. 2001. Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Persepsi Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Honoris-Tangerang. *Sains Kesehatan*. 14 (2): 123-136.
- Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia. 2003. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: PP IBI.
- Saifuddin, A. B., G. Andriaansz, G. H. Wiknjosastro dan D. Waspodu. 2001. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: JNPKKR-POGI dan Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Tjiptono, F. dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widodo, Ariani Dewi, A. M. Anggarani, A. Halim, A. Maureen, B. Landy, E. Suarhana dan S. Adjie. Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Tentang Kehamilan, Persalinan serta Komplikasinya pada Ibu Hamil Nonprimigravida di RSUPN Cipto Mangunkusumo. *Majalah Kedokteran Indonesia*. 55 (10): 631-638.
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Vol. 1. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wulandari, Danung Sri. 2002. Hubungan Antara Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. *Karya Tulis Ilmiah*. Program D-IV Perawat Pendidik, Program Khusus Bidan Pendidik, Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta.