

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DAN POST PERSALINAN DI RB SRILUMINTU SURAKARTA

Emilia Cahyaning Putri*
Sulastrii**

Abstract

Maternity home as one of public health service has certain mission to give the service especially in the pregnancy and breeding service. In the real situation, the public health service often gets some judgment from the patient of RB service. The aspects that effects pregnant mother's satisfaction in antenatal care service (ANC) and breeding includes the aspects of midwife caring, facilities, the cost to be paid by the patients. The objective of this research is to identify the aspects influencing pregnant mother's satisfaction on the antenatal care service and breeding in Maternity home SRILUMINTU. The type of this research is quantitative research. The research method used in this research is correlative descriptive with cross sectional approach. The populations of this study are 512 pregnant mother and puerperal mother that visit Srilumintu maternity home. The research sample got 84 samples using insidental sampling. The instrument of this research uses questioner. The data got in this research then being analyzed by statistical test using double regression test. The result of this research is 55 respondents (65,5%) exclaim that caring perception was good, 70 respondents (83,3%) exclaim that maternity hospital was fully equipped, 14 respondents (16,7%) exclaim that the maternity home was not fully equipped. All the respondents (100,0%) exclaimed that the cost of breeding is cheap. There are 29 respondents (34,5%) exclaim that they satisfied with the maternity home Sri Lumintu's service and 55 respondents (65,5%) exclaim that the service is sufficient. The result of regression is the equality of $Y = -3,082 + 0,372 + X_1 + 0,567 X_2 + 0,943 X_3$. The cost factor is the most influencing factor on the mother's satisfaction in the ANC checkup and the coefficient value of breeding is 0,943.

Keyword: Satisfaction, caring, facility, cost

*Emilia Cahyaning Putri

Mahasiswa Fakultas ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Sulastrii

Dosen Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

PENDAHULUAN

Pemeriksaan kehamilan atau Antenatal Care (ANC) dilakukan oleh tenaga kesehatan, secara profesional akan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar ibu hamil merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di RB seperti pengalaman bidan selama proses pemeriksaan, fasilitas yang lengkap, kemudahan lokasi RB yang mudah dijangkau, tarif yang kompetitif, kecepatan dalam melakukan pemeriksaan keramahan bidan dalam pelayanan ANC dan persalinan.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 1 April 2012 di Rumah Bersalin Srilumintu pada pelayanan *Antenatal Care* dan post persalinan, dari hasil wawancara sekilas terhadap 5 orang ibu hamil mengenai persepsi atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan RB Srilumintu. Terdapat 2 orang ibu yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan pemeriksaan ibu hamil dan bersalin, ibu menyatakan bahwa walaupun jarak rumah ke RB lumayan jauh tetapi tidak menjadi halangan untuk periksa di RB Srilumintu. Dua orang ibu lagi menyatakan bahwa di RB Srilumintu biaya pemeriksaan dan persalinan lebih murah dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang lain, serta cukup lengkapnya fasilitas yang ada di RB.

Satu orang ibu menyatakan bahwa bidan pemilik RB sudah lama, sehingga lebih berpengalaman dalam melakukan pemeriksaan dan persalinan dan karyawan yang bekerja di RB ramah - ramah. Berdasarkan fenomena tersebut penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan persalinan di RB Srilumintu di Desa Jajar Laweyan Surakarta.

Tujuan penelitian adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* dan persalinan di RB Srilumintu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian menggunakan

deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Populasi penelitian adalah ibu hamil dan ibu post persalinan yang berkunjung melakukan pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu sebanyak 512 orang. Besar sampel 84 responden dengan Pengambilan sampel menggunakan metode *sequential sampling*.

Kriteria sampel meliputi Ibu yang memeriksakan kehamilan (trimester I-III), Ibu post persalinan rawat inap, Ibu yang tidak mengalami perdarahan pada saat pemeriksaan, Ibu dalam kondisi sehat dan mampu mengikuti jalannya penelitian.

Instrumen Penelitian Instrumen penelitian ini adalah berupa kuesioner. Analisa Data Uji regresi berganda bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, serta mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden

1. Umur responden

Tabel 1 Distribusi responden menurut kelompok umur

Usia	n	(%)
20-35 tahun	79	94,8
> 35 tahun	5	5,2
Total	84	100,0

Tabel 1 menunjukkan banyak responden dalam penelitian ini yaitu 94,8 % memiliki tingkat umur antara 20 – 35 tahun. Sedangkan paling sedikit yaitu pada responden yang berusia lebih dari 35 tahun (5,2 %).

2. Tingkat pendidikan

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	n	(%)
(SD)	1	1,2
(SMP)	16	19,0
(SMA)	55	65,5
(PT)	12	14,3
Total	84	100,0

Tabel 2 menunjukkan distribusi responden banyak responden dalam penelitian ini yaitu 65,5 % memiliki pendidikan SMA.

3. Status pekerjaan

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan status pekerjaan

pekerjaan	Jumlah	(%)
IRT	59	70,2
Pegawai swasta	8	9,5
Buruh pabrik	6	7,1
Pedagang	11	13,1
Total	84	100,0

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 70,2%.

4. Kehamilan dan persalinan

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan Kehamilan responden

Kehamilan	n	(%)
Kehamilan	64	72,0
Persalinan	20	28,0
Total	84	100,0

Tabel 5 menunjukkan bahwa banyak responden yang melakukan kunjungan pemeriksaan ke RB Srilumintu pada saat kehamilan sebanyak 72,0% dan persalinan 28,0% responden.

5. Pernah tidaknya melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu

Tabel 6 Distribusi responden berdasarkan pernah tidaknya melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu

Pernah tidaknya melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu	n	(%)
Tidak pernah	59	70,2
Pernah	25	29,8
Total	84	100,0

Tabel 4.6 menunjukkan banyak responden tidak pernah melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu yaitu 70,2% responden.

Analisis Univariat Persepsi

Tabel 7 Distribusi responden berdasarkan persepsi terhadap kinerja tenaga kesehatan di RB Srilumintu

Persepsi	n	(%)
Baik	55	65,5
Cukup	29	34,5
Total	84	100,0

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mempunyai persepsi caring terhadap petugas kesehatan yang baik sebesar 65,5%.

Fasilitas

Tabel 8 Distribusi responden berdasarkan penilaian tentang Fasilitas di RB Srilumintu

Fasilitas	n	(%)
Lengkap	70	83,3
Kurang lengkap	14	16,7
Total	84	100,0

Tabel 8 memperlihatkan bahwa pendapat responden menyatakan bahwa fasilitas di RB Srilumintu sudah lengkap sebanyak 83,3%.

Biaya

Tabel 9 Distribusi responden berdasarkan penilaian biaya di RB Srilumintu

Biaya	n	(%)
Murah	84	100,0

Tabel 9 diketahui semua responden menyatakan bahwa biaya pelayanan dan persalinan di RB Srilumintu termasuk murah.

Kepuasan

Tabel 10 Distribusi responden berdasarkan kepuasan terhadap pelayanan di RB Srilumintu

Kepuasan	n	(%)
Puas	29	34,5
Cukup puas	55	65,5
Total	84	100,0

Tabel 10 memperlihatkan sebanyak 65,5% responden menyatakan cukup puas atas pelayanan ANC dan persalinan.

Analisis Multivariat

Persamaan Regresi berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

diperoleh hasil perhitungan

$$Y = -3,082 + 0,372 X_1 + 0,567X_2 + 0,943X_3$$

Nilai R Square

Berdasarkan hasil pengujian nilai korelasi r diperoleh Nilai R = 0,623 berarti mempunyai arah korelasi positif dan mempunyai hubungan korelasi kuat. Nilai R square (R^2) = 0,404. Artinya $0,389 \times 100 = 38,9$ atau 38,9% yang diartikan faktor persepsi, fasilitas dan biaya pelayanan di RB Srilumintu memberikan sumbangan sebesar 38,9% dalam kepuasan ibu selama menerima pelayanan pemeriksaan ANC dan persalinan, sisanya sebanyak 61,1% kepuasan ibu selama menerima pelayanan pemeriksaan ANC dan persalinan dijelaskan oleh faktor lain antara lain di luar model penelitian.

Pengujian secara serempak (uji F)

Hasil uji F diperoleh nilai F hitung = 16,952 dengan signifikansi $p < \alpha$ ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor persepsi kinerja petugas kesehatan, fasilitas dan biaya mempengaruhi kepuasan ibu dalam pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu.

Hasil persamaan regresi yang diperoleh memperlihatkan bahwa biaya memiliki pengaruh yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan ibu dalam pemeriksaan ANC dan persalinan nilai koefisien sebesar 0,943

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Umur responden

Hasil pengolahan data umur responden diketahui umur terendah responden adalah 22 tahun dan tertinggi 37 tahun sehingga menunjukkan banyak responden yang berumur kelompok usia risiko rendah. Berdasarkan risiko tinggi usia kehamilan dan

persalinan umur kurang dari 20 tahun atau lebih dari 35 tahun (BKKBN, 2003).

Umur seseorang juga dapat menggambarkan kematangan seseorang dalam menentukan tindakan dari kehidupannya (Sujono, 2005). Semakin usia responden bertambah semakin matang pula dalam menentukan suatu pilihan, selain itu juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman. Dikaitkan dengan kepuasan ibu dalam memilih tempat pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu.

Tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 menunjukkan distribusi responden banyak berpendidikan tingkat SMA sebesar 65,5%. Banyak responden berpendidikan SMA dapat dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi responden. Orang tua responden hanya mampu membiayai responden untuk sekolah pada tingkat SMA. Departemen Pendidikan Nasional (Depdiknas, 2003) yang menyatakan lama pendidikan minimal 9 tahun yaitu SD selama 6 tahun dan SMP selama 3 tahun. Responden dengan pendidikan SMA masuk dalam kelompok pendidikan menengah. Pendidikan SMA pada responden sudah dapat dinilai mampu untuk melakukan keputusan untuk melakukan kunjungan pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu.

Status pekerjaan

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga sebanyak 70,2%. Banyaknya responden sebagai ibu rumah tangga dapat disebabkan oleh 2 faktor, pertama ibu yang menikah dan belum bekerja memutuskan untuk menjadi ibu rumah tangga. Kedua ibu yang sebelum menikah sudah bekerja dan setelah menikah memilih tidak bekerja dan mengasuh anak di rumah.

Simamora (2004) menyatakan bahwa ekonomi adalah kegiatan menghasilkan uang di masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup, sehingga responden yang sebagian besar adalah ibu rumah tangga yang tidak berpenghasilan akan mempengaruhi

pemilihan pemeriksaan ANC dan persalinan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Notoatmodjo (2003) bahwa sosial ekonomi mempengaruhi tingkat kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

Kehamilan

Hasil penelitian pada Tabel 4 menunjukkan banyak responden dengan kehamilan sebesar 72%. Banyaknya responden dengan kehamilan pertama adalah faktor informasi. Responden menerima informasi dari tetangga responden tinggal bahwa terdapat rumah bersalin yang dalam hal pelayanan ataupun biaya pemeriksaan. Adanya informasi tersebut responden melakukan kunjungan pemeriksaan ke RB Srilumintu untuk membuktikan kebenaran informasi tersebut. Responden yang melakukan kunjungan pemeriksaan persalinan ke RB Srilumintu sebanyak 28%.

1. Pernah tidaknya melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu

Tabel 6 menunjukkan banyak responden tidak pernah melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu yaitu 70,2% responden, dan 29.8% responden pernah melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu. Banyaknya responden yang tidak pernah melakukan pemeriksaan di luar RB Srilumintu karena responden sudah merasa puas pada pelayanan di RB Srilumintu.

2. Hubungan Persepsi Caring Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care dan Persalinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65,5% responden menyatakan persepsi baik terhadap pelayanan ANC dan persalinan di RB Srilumintu. Persepsi baik menjadikan responden semakin puas atas pelayanan yang telah diterima. Responden yang merasa bahwa kinerja bidan di RB Sri lumintu sudah baik dikaitkan dengan keluhan yang ada pada responden mendapat perhatian dan ditanggapi dengan baik. Responden merasa diperhatikan pada masalah

kesehatan baik kesehatan janin ibu maupun kondisi ibu sendiri. Menurut Robbins & Judge (2008), persepsi merupakan proses dimana individu menganggap dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

Hufron (2008) yang meneliti mengenai Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Hasil penelitiannya menyimpulkan ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping Kota Surakarta.

Mustofa (2008) yang meneliti tentang Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Hasil penelitiannya menyimpulkan ada hubungan antara persepsi terhadap dimensi mutu dengan kepuasan. Dalam kepuasan pelanggan, hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen / pemberi jasa.

3. Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care dan Persalinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83,3% responden menyatakan fasilitas di RB Srilumintu adalah lengkap. Kelengkapan fasilitas di pusat pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, fasilitas di RB Srilumintu secara umum sudah dapat disebut lengkap. Kelengkapan sarana dan prasarana terdapat 5 kamar. Setiap kamar difasilitasi adanya satu tempat tidur, satu kipas angin, satu meja dan satu kursi penunggu, satu kamar mandi yang diperuntukkan kepada pasien maupun anggota keluarga pasien. Adanya ruang tunggu yang cukup nyaman, adanya mushola kecil. Di RB

Srilumintu diadakan pendidikan kesehatan setiap satu bulan sekali, diadakan pijat bayi satu minggu sekali, ada satu mobil untuk merujuk pasien, adanya Laboratorium. Fasilitas ini menunjang dalam pemberian pelayanan dari bidan kepada pasien.

Tayelgn (2001) *Mothers' Satisfaction with Referral Hospital Delivery Service in Amhara Region, Ethiopia*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan ibu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan adalah adanya fasilitas menjemput pasien dan mengantar kembali ke rumah pasien setelah melakukan pemeriksaan kesehatan.

Sumasto (2010) yang meneliti tentang Evaluasi Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Antenatal Care dan Pertolongan Persalinan di Poskesdes Kabupaten Magetan menyimpulkan bahwa pemberian fasilitas di Poskesdes perlu terus ditingkatkan dan dipertahankan, artinya kinerja atau mutu fasilitas harus ditingkatkan sejalan dengan harapan klien. Fasilitas umum bagi pasien yang datang ke Poskesdes dinilai kurang penting, sedangkan kinerja layanan kesehatan atas fasilitas umum juga belum sesuai dengan harapan pasien. Namun fasilitas umum bagi pasien prioritasnya nomor 2 dalam peningkatan kinerja layanan kesehatan.

4. Hubungan Biaya terhadap Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care dan Persalinan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa 100% responden menyatakan biaya yang berlaku di RB Srilumintu termasuk murah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa terdapat kebijakan dari RB Srilumintu memberikan pelayanan gratis ada 10% baik memeriksakan ANC maupun persalinan khususnya kepada ibu yang tidak mampu secara ekonomi dengan membawa surat keterangan tidak mampu dari RT dan kelurahan. Biaya ANC di Srilumintu untuk pemeriksaan ANC sebesar Rp. 20.000,- rupiah,

sedangkan untuk biaya persalinan normal sebesar Rp. 600.000,-. Kondisi ini dapat menciptakan rasa puas dari pasien. Namun hasil penelitian dari Sumarta (2010) dengan judul Rasionalisasi Tarif Puskesmas Berdasarkan Analisis Biaya Satuan, menyebutkan dalam konsep pemasaran jasa bahwa harga yang murah bahkan gratis membuat kesan jasa tersebut tidak bermutu atau mutunya rendah. Jadi kondisi puskesmas yang membebaskan tarif seharusnya harapan pasien tidak terlalu tinggi.

Sebagai seorang ibu tentunya sebelum melakukan pemilihan tempat pemeriksaan ANC dan persalinan, faktor biaya atau tarif akan menjadi pertimbangan tersendiri. Rumah bersalin dengan tenaga kesehatan yang baik, namun dari segi biaya pelayanan yang mahal akan menjadi kendala tersendiri bagi ibu khususnya dari kalangan ekonomi menengah ke bawah. Dengan biaya yang terjangkau, akan menjadikan prioritas tempat pemeriksaan kesehatan termasuk memilih pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sebagian besar responden menilai dalam persepsi caring petugas kesehatan sudah baik
2. Sebagian besar responden menyatakan fasilitas di RB Srilumintu sudah lengkap
3. Seluruh responden penelitian menyatakan biaya pelayanan di RB Srilumintu termasuk murah
4. Terdapat pengaruh persepsi caring, fasilitas, dan biaya terhadap kepuasan ibu dalam pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu
5. Faktor biaya merupakan faktor paling dominan dalam kepuasan ibu melakukan pemeriksaan ANC dan persalinan

Saran

1. Petugas kesehatan RB Srilumintu
Diharapkan petugas kesehatan untuk tetap meningkatkan mutu pelayanan agar ibu yang melakukan pemeriksaan ANC dan persalinan tetap merasa puas.
2. Rumah Bersalin Srilumintu
Diharapkan dari hasil penelitian ini faktor caring bidan, fasilitas, dan biaya dapat menjadi bahan evaluasi di dalam memberikan pelayanan kepada klien. Sehingga diharapkan adanya peningkatan mutu, kelengkapan fasilitas dan semakin terjangkau biaya akan menjadikan banyak pilihan bagi ibu dalam memeriksakan kesehatannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya
Disarankan untuk meneliti faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan yaitu menambah jumlah variabel bebas penelitian seperti mutu informasi, ketersediaan obat, kecepatan penanganan dan lain – lain sehingga nantinya dapat menambah informasi yang lebih jelas bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- BKKBN, 2003, *Buku Panduan Praktis Pelayanan Keluarga Berencana*, Jakarta.
- Bobak, Lowdermilk, Jensen. 2004. *Buku Ajar Keperawatan Maternitas Edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Depdiknas R.I., 2003, *Profil pendidikan di Indonesia*: Jakarta
- Horgen (2005) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International.Inc. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/search/titles>. Diakses tanggal 02 Juli 2012 Pada Jam 19.00
- Hufron A. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta *Berita Ilmu Keperawatan* Vol.1 N0.3 September 2008 ISSN: 1979-2697. <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2305231238.pdf10>. Diakses tanggal 26 Juni 2012 pada Jam 17.00
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya :Prins Media
- Mufdlilah. (2009). *Panduan Asuhan Kebidanan Ibu Hamil*. Yogyakarta: Nuha Medika Press
- Mustofa A. (2008). Hubungan Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung *Jurnal Penelitian* Vol. 1 No.2 Maret 2008
- Notoadmojo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka cipta: Jakarta.
- Robbins and Judge, 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora, B. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sujana, S, R. (2008). *Caring Menurut Watson*. <http://ui.ac.id/2008/10/>. Diakses tanggal 25 April 2012 pada jam 19.35.
- Sujono, R. 2005. *Kepuasan kerja perawat yang profesional*. Diakses melalui <http://www.irc.-kmpk.ugm.ac.id/id/UP-PDFworking/no/170408.pdf>. Diakses tanggal 10 Juni 2012 pada Jam 17.00

Tayelgn Azmeraw, Zegeye Desalgn (2011) *Mothers' Satisfaction with Referral Hospital Delivery Service in Amhara Region, Ethiopia*. BMC Research ISSN: 1471 – 2393 Article URL <http://www.biomedcentral.com/1471-2393/11/78>.
Diakses tanggal 27 Juni 2012 pada Jam 18.00