**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL
OLEH BIDAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS EMPAGAE**

Nurjanna*

***STIKES Muhammadiyah Sidrap
(noorjannaharunaaz@gmail.com)**

Abstrak

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat dan taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan dalam melakukan pemeriksaan ANC kembali, tetapi jika pasien tidak merasa puas maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan ANC. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2016 ditinjau dari aspek Standar Pelayanan Antenatal dan Komunikasi. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sepuluh (10) partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama penelitian dengan cara melakukan wawancara langsung kepada partisipan. Data primer berasal dari informan kunci yaitu bidan informan biasa adalah ibu hamil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator standar pelayanan antenatal sebagian besar partisipan mayoritas merasa sangat puas. Sedangkan tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator sarana dan prasarana sebagian partisipan mayoritas puas. Dan tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator tenaga kesehatan atau komunikasi mayoritas sebagian partisipan merasa sangat puas. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian yang lebih lanjut dan diharapkan pula dapat mengkaji hal – hal yang belum dapat dimunculkan penulis dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan ANC, Bidan

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat dan taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan dalam melakukan pemeriksaan ANC kembali, tetapi jika pasien tidak merasa puas maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan ANC kembali. Menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2014 Angka Kematian Ibu

(AKI) di Dunia yaitu 289.000 jiwa. Amerika Serikat yaitu 9300 jiwa, Afrika Utara 179.000 jiwa, dan Asia Tenggara 16.000 jiwa. Angka Kematian Ibu di negara – negara Asia Tenggara yaitu Indonesia 214 per 100.000 kelahiran Thailand 44 per 100.000 kelahiran hidup, Vietnam 160 per 100.000 kelahiran hidup, dan Malaysia 39 per 100.000 kelahiran hidup. (WHO, 2014).

Menurut Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012 angka kematian ibu yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan dan nifas tercatat

mencapai 359 per 100.000 kelahiran hidup. Rata-rata kematian ini jauh melonjak dibanding hasil SDKI 2007 yang mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. (Profil Kesehatan Indonesia, 2013.).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Dinas Kesehatan Sidenreng Rappang didapatkan bahwa angka kematian ibu pada tahun 2012 sebanyak 2 ibu dari 5796 ibu hamil, meningkat pada tahun 2013 sebanyak 5 dari 5824 ibu hamil, tahun 2014 sebanyak 4 dari 5741 ibu hamil, tahun 2015 sebanyak 4 orang dari 5576 ibu hamil. Sedangkan periode Januari – April kematian ibu 1 orang dari 2018 ibu hamil. (Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sidenreng Rappang, 2016).

Dari data pencapaian target Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang, pada bulan januari – desember tahun 2013 diperoleh 371 orang ibu hamil (98,1%), sedangkan tahun 2014 diperoleh 381 orang ibu hamil (104,7%), tahun 2015 diperoleh 365 orang ibu hamil (106,73%). (Data Sekunder hasil pencatatan dan pelaporan di Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang).

Seseorang telah melakukan penelitian tentang “Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal di wilayah kerja Puskesmas Ngoresan”, dengan jumlah sampel pada penelitian ini 77 responden maka peneliti mendapatkan

JURNAL ILMIAH KESEHATAN IQRA
hasil : Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator sarana dan prasarana mayoritas puas 52 (67,5%). Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator tenaga kesehatan mayoritas sangat puas 72 (93,5%). Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator Standar Pelayanan Minimal Antenatal (7T) sebagian besar responden sangat puas 41 (53,2%). (Winarni, 2015).

Dari survey awal yang saya lakukan pada 2 bulan terakhir di Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang, dari lima pasien hamil, ada tiga orang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kehamilan dikarenakan keramahan dan serta komunikasi petugas yang kurang baik terhadap pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Antenatal oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang

BAHAN DAN METODE

Lokasi dan Desain Penelitian

Penelitian dilaksanakan Di wilayah kerja Puskesmas Empagae. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng

Rappang sebanyak 229 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 10 orang.

Analisa dan Penyajian Data

Data yang didapatkan secara langsung dari responden melalui wawancara mendalam pada ibu hamil. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction, data display, dan verification.

HASIL

Hasil penelitian ini menemukan sembilan tema untuk memaparkan Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Antenatal oleh bidan. Pada penelitian ini peneliti tidak menemukan tema tambahan. Tema – tema tersebut dihasilkan berdasarkan identifikasi hasil wawancara serta catatan lapangan yang dilakukan pada saat wawancara. Tema – tema yang dihasilkan

dalam penelitian ini meliputi :

- a. Memberikan pelayanan kepada ibu hamil dan mengukur tinggi badan (TB)
- b. Melakukan penimbangan berat badan (BB) ibu hamil dan pengukuran lingkaran lengan atas (LILA) kemudian pengukuran tekanan darah (TD)
- c. Melaksanakan palpasi abdomen setiap kunjungan dan Melakukan pengukuran tinggi fundus uteri (TFU)
- d. Pemberian imunisasi *tetanus toxoid* (TT) kepada ibu hamil

JURNAL ILMIAH KESEHATAN IQRA

- e. Pemeriksaan *hemoglobin* (HB) dan *urine*
- f. Memberikan tablet zat besi atau obat penambah darah
- g. Memberikan konseling tentang hasil pemeriksaannya
- h. Tingkat kepuasan ditinjau dari sarana dan prasarana
- i. Tingkat kepuasan ditinjau dari tenaga kesehatan

Tema – tema yang dihasilkan dari penelitian ini selanjutnya akan dibahas secara terpisah untuk mengungkapkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Antenatal oleh bidan. Tema – tema yang dihasilkan dalam penelitian ini saling berkaitan satu dengan yang lainnya untuk menjelaskan esensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Antenatal oleh bidan.

PEMBAHASAN

Tema 1. Pemberian pelayanan kepada ibu hamil dan pengukuran tinggi badan (TB).

Berdasarkan hasil wawancara dari 10 partisipan tentang pemberian pelayanan kepada ibu hamil dan pengukuran tinggi badan, ada sebagian partisipan yang puas dan 2 partisipan tidak puas.

“mengukur tinggi badan dapat dilakukan pada awal ANC saja, cara mengukur tinggi badan (dalam meter) adalah dengan posisi tegak berdiri tanpa menggunakan sepatu dan dilakukan pengukuran, tinggi badan kurang dari 1,5 kg meter dapat menjadi alasan untuk direncanakannya proses persalinan dengan cara operasi dan pengukuran tekanan darah harus juga dilakukan secara rutin karena

diharapkan selama kehamilan tetap dalam keadaan normal (120 / 80 mmHg) dan apabila selama kehamilan terjadi peningkatan tekanan darah (hipertensi) yang tidak terkontrol, karena dikhawatirkan dapat terjadinya preeklamsia atau eklamsia (keracunan dalam masa kehamilan) dan dapat menyebabkan ancaman kematian bagi ibu dan janin / bayinya.” (informan kunci)

“saya puas dengan pelayanan bidan terhadap saya karna setiap saya datang untuk memeriksa bidan selalu mengukur tinggi badan saya”(p1,p6,p7)

“ saya tidak puas dengan pelayanan bidan ditempat tinggal saya karna pada saat saya datang periksa, saya tidak mendapatkan pelayanan baik, tinggi badan saya pun tidak diperiksa oleh bidan”(p2)

Tema 2. Melakukan penimbangan berat badan (BB) ibu hamil dan pengukuran lingkaran lengan atas (LILA) dan memeriksa tekanan darah (TD)

Dari hasil wawancara teridentifikasi bahwa hampir seluruh informan menyatakan kalau penimbangan berat badan dan pengukuran lingkaran lengan atas serta pemeriksaan tekanan darah dilakukan oleh bidan .

“cara dalam menimbang berat badannya (dalam kg) adalah tanpa sepatu dan memakai pakaian yang seringan – ringannya. Berat badan kurang dari 45 kg pada Trimester ketiga menyatakan ibu kurus memiliki kemungkinan melahirkan bayi dengan berat badan lahir rendah. Kenaikan berat badan (BB) normal pada waktu hamil 0,5 kg per minggu mulai Trimester kedua” (informan kunci)

“waktu saya datang periksa, ibu bidan menyuruh saya untuk naik di timbangan dan setelah itu saya disuruh duduk untuk di periksa tekanan darah

saya, lengan saya juga diperiksa” (p8,p9,p4)

“saya sangat kecewa saat saya datang ke poskesdes untuk periksa, karna saya datang dengan 3 orang periksa tapi cuma saya yang tidak diperiksa dan saya merasa tidak puas dengan hal tersebut karena anggapan saya kenapa saya ini dibeda – bedakan dengan mereka”(p3)

Tema 3. Melakukan pengukuran tinggi fundus uteri (TFU).

Menurut sebagian partisipan bidan kadang tidak melakukan pemeriksaan tinggi fundus uteri (TFU) secara baik, karena kadang kalau umur kehamilan masih muda kadang bidan hanya langsung menulis atau mencatat langsung tanpa memberikan tindakan langsung.

“secara sederhana, bidan saat melakukan ANC pada seorang ibu hamil untuk menentukan usia kehamilan dilakukan pemeriksaan abdominal / perut secara seksama. Pemeriksaan dilakukan dengan cara melakukan palpasi (sentuhan tangan secara langsung di perut ibu hamil) dan dilakukan pengukuran secara langsung untuk memperkirakan usia kehamilan, serta bila umur kehamilan bertambah. Pemeriksaan ini dilakukan pula untuk menentukan posisi, bagian terendah janin dan masuknya janin kedalam rongga panggul, untuk mencari kelainan serta melakukan rujukan tepat waktu. Pemantauan ini bertujuan untuk melihat indikator kesejahteraan ibu dan janin selama masa kehamilan” (informan kunci)

“waktu saya datang periksa, perut saya tidak diperiksa sama bidan padahal biasanya kalau di puskesmas saya selalu diberikan pemeriksaan langsung. Dia Cuma mengatakan kalau keadaan saya baik – baik saja, saya merasa tidak puas karena saya berharap saya diberikan pemeriksaan langsung tapi ternyata tidak makanya saya lebih suka ke puskesmas untuk periksa”(p2)

Tema 4. Pemberian imunisasi (TT) kepada ibu hamil

Hasil wawancara dari seluruh partisipan tentang pemberian imunisasi *tetanus toxoid* (TT) kepada ibu hamil itu tidak memuaskan karena pemberian itu cuma bisa dilakukan dipuskesmas saja dan tidak tersedia diposkesdes.

“pemberian imunisasi (TT) salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian bayi atau neonatus yang di sebabkan oleh penyakit tetanus, maka dilakukan kegiatan pemberian imunisasi TT pada ibu hamil karena bermanfaat untuk melindungi bayi yang baru lahir dari penyakit tetanus neonatorum. Tetanus neonatorum adalah penyakit tetanus yang terjadi pada neonatus (bayi berusia kurang 1 bulan) yang disebabkan oleh clostridium tetani, yaitu kuman yang mengeluarkan toksin (racun) dan menyerang sistem saraf pusat, dan untuk melindungi pula ibu terhadap kemungkinan tetanus apabila terluka” (informan kunci)

“saya tidak puas dengan pemberian imunisasi tetanus toxoid tersebut karena pemberian itu cuma bisa dilakukan dipuskesmas saja jadi bagaimana kami yang punya jarak yang jauh dari puskesmas” (p7,p10)

Tema 5. Pemeriksaan hemoglobin (Hb)

Menurut partisipan kenapa pemeriksaan hemoglobin harus dilakukan dipuskesmas saja, mengapa tidak disediakan juga diposkesdes.

“pemeriksaan Hb pada ibu hamil sangat penting karna apabila Hb ibu hamil kurang dari 11 gr% maka ditakutkan akan mengalami anemia” (informan kunci)

“kan kalau sudah disediakan diposkesdes, kita kan enak tidak perlu kepuskesmas lagi untuk periksa” (p1)

Tema 6. Memberikan tablet zat besi atau obat penambah darah

Menurut partisipan pemberian tablet penambah darah sangat bermanfaat bagi partisipan.

“tablet besi diberikan pada ibu hamil minimal 90 tablet selama 3 bulan karena wanita hamil cenderung terkena anemia (kadar Hb darah rendah) pada 3 bulan terakhir masa kehamilannya, karena pada masa itu janin menimbun cadangan zat besi untuk dirinya sendiri sebagai persediaan bulan pertama sesudah lahir” (informan kunci)

“setiap saya pergi periksa diposkesdes ataupun dipuskesmas saya selalu ditanya apa obat penambah darah saya masih ada atau sudah habis” (p8,p9,)

“kadang kalau diposkesdes obat penambah darahnya habis katanya” (p1)

Tema 7. Memberikan konseling tentang hasil pemeriksaannya

Pemberian konseling tentang hasil pemeriksaan sangatlah penting untuk pasien karena dari konseling / informasi tersebut pasien dapat mengetahui kondisinya.

“saat akhir dari pemeriksaan sebelum ibu hamil pulang maka kita memberikan konseling atau penjelasan tentang hasil dari pemeriksaan yang dilakukan agar ibu tidak merasa khawatir dan tau akan kondisinya sekarang” (informan kunci)

“kenapa saat saya datang periksa, bidan tidak memberikan kepastian tentang kehamilan saya padahal saya sangat khawatir dan cemas dengan kehamilan saya” (p4)

Karena penelitian ini pernah dilakukan oleh Winarni di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan Tahun 2015 pada 77 responden, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator Standar Pelayanan

Minimal Antenatal (7T) sebagian besar responden sangat puas 41 (53,2%).

Tema 8. Tingkat kepuasan ditinjau dari sarana dan prasarana

Kepuasan pasien juga sangat berkaitan dengan sarana dan prasarana atau tepat tempat yaitu tempat pelayanan kesehatan yang strategis. Untuk tepat waktu yaitu berkaitan dengan lama tidaknya waktu tunggu, sedangkan untuk jumlah berkaitan dengan sarana dan prasarana apakah sudah memadai apa belum. Apabila semuanya telah terpenuhi maka akan memberikan kepuasan pada pasien. Akses menuju tempat pelayanan kesehatan (lokasi) yang mudah dijangkau mempengaruhi kepuasan pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan.

“sarana dan prasarana itu memang sangat penting dalam menyukseskan pelayanan kesehatan yang baik tapi harus diketahui bahwa fasilitas juga terbatas jadi kita cuma memanfaatkan fasilitas yang ada”(informan kunci)

“saya sangat repot kalau saya mau kepuskesmas periksa karena tempat tinggal kami jauh dari puskesmas apalagi jalannya sangat jelek jadi sebaiknya fasilitas diposkesdes itu lengkap”(p7,p8,p10)

Tema 2. Tingkat kepuasan ditinjau dari tenaga kesehatan

Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat harus mempunyai *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). Enam hal tersebut harus dimiliki oleh

JURNAL ILMIAH KESEHATAN IQRA tenaga kesehatan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan.

“hubungan komunikasi dengan pasien memang harus terjalin baik karena dengan adanya komunikasi yang baik maka pasien akan merasa diperhatikan dan tidak diabaikan, kita harus berbaur dengan masyarakat untuk mewujudkan saling rasa percaya”(informan kunci)

“ibu bidan saya sangat baik dan murah senyum, kalau berpapasan dijalan dia pasti menyapa saya”(p8,p10,p6)

“saya dengar kata ipar saya ibu bidan di sini itu pemberani, jadi saya berencana akan tetap melahirkan disini”(p1)

“ibu bidan saya sangat jutek, kadang kalau saya ketemu dijalan saya sudah senyum tapi malah tidak direspon”(p2,p3).

Karena penelitian ini pernah dilakukan oleh Winarni di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan Tahun 2015 pada 77 responden, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator sarana dan prasarana mayoritas puas 52 (67,5%) sedangkan Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator tenaga kesehatan mayoritas sangat puas 72 (93,5%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Antenatal oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : mayoritas responden adalah berusia 20 tahun sampai 30 tahun. Pendidikan

responden adalah sebagian besar adalah pendidikan menengah sedangkan pekerjaan responden sebagian besar adalah ibu rumah tangga. Tingkat kepuasan ditinjau dari standar pelayanan antenatal sebagian besar partisipan mayoritas merasa sangat puas. Tingkat kepuasan ditinjau dari indikator sarana dan prasarana sebagian partisipan mayoritas merasa puas. Tingkat kepuasan ditinjau dari indikator tenaga kesehatan mayoritas sebagian partisipan merasa sangat puas.

Diharapkan bidan di wilayah kerja puskesmas empagae dapat mempertahankan dan meningkatkan proses pelayanan Antenatal dan memberikan konseling yang lebih baik lagi khususnya pada ibu hamil.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinkes 2015. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sidrap 2015.
- Fadlun, Feryanto A. 2014. *Asuhan Kebidanan Patologis*. Jakarta; Salemba Medika.
- Irawan. (2014). *Menurut WHO Angka Kematian Ibu*. PT Siber Media Abadi Warta Kesehatan. Jakarta.
- Nurhayati, dkk. (2013). *Buku Asuhan Kebidanan*. Jakarta; Salemba Medika.
- Prawirohardjo S.(2014). *Ilmu Kebidanan*. PT. Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo. Jakarta.
- Rita Y, Surachmindari. (2014). *Konsep Kebidanan Untuk Pendidikan Kebidanan*. Jakarta;Salemba Medika.

JURNAL ILMIAH KESEHATAN IQRA Sulsel (2014). Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan 2014.

Sumarah, dkk. (2011). *Perawatan Ibu Bersalin*. Yogyakarta. Fitramaya.

Wibisono BK. (2014). *Sustai nable Development Goals (SDGs)*. Jakarta; Antara News.