



# HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (ASPEK TANGIBLES) PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DI RUMAH BERSALIN CITRA LESTARI PABUARAN BOJONGGEDE BOGOR JAWA BARAT

Sri Hayuningsih<sup>1</sup>, Winnie Tunggal Mutika<sup>2</sup>

## Latar Belakang

Data AKI di Propinsi Jawa Barat yaitu 321 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan angka nasional yaitu 228 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2007). Angka ini turun jika dibandingkan dengan data AKI tahun 2002 yang mencapai 307 per 100.000

Hasil dari beberapa studi serta pengamatan mengungkapkan bahwa penyebab utama kematian dapat dikelompokkan menjadi penyebab langsung dan penyebab tidak langsung. Penyebab langsung biasanya terkait erat dengan kondisi kesehatan ibu sejak proses kehamilan, persalinan sampai pasca persalinan, dengan penyebab tertinggi adalah karena perdarahan 28 %, eklamsia 24 %, dan Infeksi 11 %, sedangkan penyebab tidak langsung lebih terkait dengan kondisi sosial, ekonomi, geografi serta perilaku budaya masyarakat yang terangkum dalam 4 terlalu (ibu terlalu tua, ibu terlalu muda, ibu terlalu banyak anak, ibu terlalu sering melahirkan), sehingga dapat menyebabkan anemia pada kehamilan. Penyebab tidak langsung kematian ibu tertinggi pada ibu hamil dengan anemia 51%, terlalu dekat jarak persalinan 36%, dan terlalu banyak anak 19,3%. (Profil Kesehatan Indonesia Depkes RI, 2008).

Perbaikan manajemen pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan akan meningkatkan pemerataan kesehatan dan akan meningkatkan mutu sumber daya manusia. Pemerataan dan peningkatan mutu pelayanan dititik beratkan kepada pelayanan kesehatan dasar dengan upaya terpadu yang diselenggarakan sarana pelayanan pemerintah dan swasta khususnya pelayanan kebidanan di rumah bersalin, untuk itu perlu diketahui harapan pasien terhadap pelayanan yang di terima.

**Tujuan :** Penelitian ini menganalisa hubungan antara karakteristik (umur, pendidikan, pekerjaan, dan gravida) dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan antenatal care di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat

**Metode :** Penelitian menggunakan rancangan *cross sectional* dengan jumlah responden 106 orang dan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya pada saat mulai kehamilan trimester III.

Rerata Skor Harapan dan Kenyataan atas mutu layanan antenatal care berdasarkan tingkat kepuasan pada dimensi *tangibles* di RBCL Tahun 2009

No	Kode	Isi Pernyataan	Rata-rata		% Pemenuhan
			Harapan	Kenyataan	
1	T.1	Lokasi RBCL mudah di capai oleh pasien	3.59	3.30	93.16
2	T.2	Ruang tunggu bersih dan terasa nyaman	3.50	3.02	87.97
3	T.3	Ruang periksa bersih, rapi dan nyaman	3.52	3.04	87.81
4	T.4	Petugas berpenampilan menarik	3.48	3.02	88.76
5	T.5	Ada penunjuk ruangan	3.41	2.51	75.31
6	T.6	Alat periksa tersedia dan lengkap	3.52	2.82	81.84
7	T.7	Ada keterangan prosedur pelayanan	3.43	2.59	76.97
8	T.8	Layanan apotik / obat memiliki fasilitas yang lengkap	3.45	2.63	77.83
9	T.9	WC bersih	3.51	2.93	84.75
Rerata dari Dimensi Tangibles			3.49	2.87	83.65

Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan umur responden terhadap mutu layanan anc dari aspek *tangibles* di RBCL tahun 2009

Umur Ibu	Kepuasan aspek <i>tangibles</i>						Nilai p	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
20 - 35	54	71,1	22	28,9	76	100,0	0,068	2,455 (1,028-5,862)
< 20 dan >35	15	50,0	15	50,0	30	100,0		
Total	69	65,1	37	34,9	106	100,0		

Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan pendidikan responden terhadap mutu layanan anc dari aspek *tangibles* di RBCL tahun 2009

Pendidikan	Kepuasan aspek <i>tangibles</i>						Nilai p	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
SLTA – PT	48	75,0	16	25,0	64	100,0	0,015	3,000 (1,310-6,868)
SD-SLTP	21	50,0	21	50,0	42	100,0		
Total	69	65,1	37	34,9	106	100,0		

Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan pekerjaan responden terhadap mutu layanan anc dari aspek *tangibles* di RBCL tahun 2009

Pekerjaan	Kepuasan aspek <i>tangibles</i>						Nilai p	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Kerja	34	77,4	10	22,7	44	100,0	0,045	2,623 (1,104-6,233)
Tdk Kerja	35	56,5	27	43,5	62	100,0		
Total	69	65,1	37	34,9	106	100,0		

Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan gravida responden terhadap mutu layanan anc dari aspek *tangibles* di RBCL tahun 2009

Gravida	Kepuasan aspek <i>tangibles</i>						Nilai p	OR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%		
Primi	50	78,1	14	21,9	64	100,0	0,001	4,323 (1,850-10,103)
Multi	19	45,2	23	54,8	42	100,0		
Total	69	65,1	37	34,9	106	100,0		

**Hasil :** Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,068$  sehingga ada tidak ada hubungan yang signifikan antara umur responden terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek *tangibles*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,015$  sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek *tangibles*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,045$  sehingga ada hubungan yang signifikan antara ibu yang bekerja dengan yang tidak bekerja terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek *tangibles*. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,001$  sehingga ada hubungan yang signifikan antara primipara dan multipara terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek *tangibles*.

**Kesimpulan :** Adanya hubungan yang bermakna antara pendidikan, pekerjaan, dan gravida dengan kepuasan pasien (*aspek tangibles*) terhadap pelayanan antenatal care.

## REFERENSI

- Alma, Buchori, 2000, Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa, Alfabeta, Bandung
- Azwar, Azrul, 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Adhi Susetyo, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang Tahun 2008, Tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Bakhtiar, Adang, H, 2007, Modul Tehnik Pengukuran dan Penelitian Untuk Peningkatan Mutu, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1999, Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010, Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2002, ARRIME, Pedoman Manajemen Puskesmas, Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Sistem Kesehatan Nasional, Jakarta 2004
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Sistem Kesehatan Nasional, Jakarta 2004