

## **HUBUNGAN FASILITAS DAN PELAYANAN BIDAN PAKTEK MANDIRI DENGAN KEPUASAN PASIEN ANTENATAL CARE (ANC) DI BPM A M KABUPATEN CIREBON**

**Maesaroh Maesaroh**

Politeknik Kesehatan Bhakti Pertiwi Husada

Maesarohnayla77@gmail.com

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diterima. Pelayanan *Antenatal care (ANC)* merupakan pelayanan yang di berikan kepada ibu hamil untuk memantau kemajuan kehamilan dan tumbuh kembang janin, kualitas pelayanan ANC dapat diukur dengan melihat angka kematian ibu dan bayi. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui hubungan fasilitas dan pelayanan bidan paktek mandiri dengan kepuasan pasien ANC di BPM A M Kabupaten Cirebon. Jenis penelitian ini adalah deskriptif correlation dengan rancangan penelitian *Cross Sectional* dengan teknik sampling yaitu *accidental Sampling* sebanyak 25 responden. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan sebanyak 21 orang responden (84,0%) menyatakan fasilitas baik, sebanyak 15 orang responden (60,0%) menyatakan pelayanan baik dan hasil uji korelasi menggunakan *uji chi square*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara fasiitas BPM dengan kepuasan pasien karena *p-value* (0,007)  $< \alpha$ - *value* (0,05), selain itu juga terdapat hubungan antara pelayanan BPM dengan kepuasan pasien karena nilai *p-value* (0,001)  $< \alpha$ - *value* (0,05)..

**Kata kunci:** Fasilitas BPM, Pelayanan BPM, Kepuasan Pasien Antenatal Care

### **Abtrack**

*The quality of health services can be measured through community satisfaction with the health services received. Antenatal care (ANC) is a service provided to pregnant women to monitor the progress of pregnancy and fetal growth and development, the quality of ANC services can be measured by looking at maternal and infant mortality rates. This study aims to determine the relationship between the facilities and services of independent pactek midwives with ANC patient satisfaction in BPM A M Cirebon Regency. This research type is descriptive correlation with cross sectional research design with sampling technique, namely accidental sampling of 25 respondents. Based on the results of the data analysis, 21 respondents (84.0%) stated that the facilities were good, 15 respondents (60.0%) stated that the service was good and the results of the correlation test used the chi square test. The results showed that there was a relationship between BPM facilitation and patient satisfaction because the p-value (0.007)  $< \alpha$ - value (0.05), besides that there was also a relationship between BPM services and patient satisfaction because the p-value (0.001)  $< \alpha$ - value (0.05).*

**Keywords:** *BPM Facilities, BPM Services, Antenatal Care Patient Satisfaction*

### **Pendahuluan**

Kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan ibu hamil telah terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan pasien dapat juga

diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Azwar, 2010).

*Pelayanan Antenatal Care (ANC)* merupakan pelayanan yang di berikan kepada ibu hamil untuk memantau kemajuan kehamilan dan memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang janin, pelayanan ANC pula merupakan salah satu upaya untuk mengurangi angka kematian ibu (Depkes, 2015).

Mengacu dari kondisi saat ini, potensi untuk mencapai tujuan SDGs ke-3 mengenai sistem kesehatan yang baik salah satunya adalah mengurangi angka kematian ibu adalah *off track*. Artinya diperlukan kerja keras dan sungguh-sungguh untuk mencapainya.

Tingginya angka kematian ibu antara lain disebabkan rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur. Antenatal care merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan profesional kepada ibu hamil selama masa kehamilan sesuai pedoman pelayanan antenatal yang ada dengan titik berat pada promotif dan preventif (Depkes, 2016).

Pada prinsipnya pelayanan antenatal yang baik diharapkan dapat meningkatkan derajat kesehatan ibu dan janin yang dikandungnya sehingga ibu dapat melahirkan dengan selamat dan bayi dalam keadaan sehat. Hal yang perlu diperhatikan agar ibu hamil memperoleh akses pelayanan kesehatan yang efektif adalah tersedianya fasilitas pelayanan yang terjangkau oleh masyarakat salah satunya adalah praktik bidan mandiri (Depkes, 2016).

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh umum dan dalam mempergunakannya tidak harus mengeluarkan biaya (Kemenkes, 2012). Jadi fasilitas kesehatan adalah segala bentuk fasilitas yang dimiliki oleh tempat praktik untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan pasien. Fasilitas yang kurang memadai misalnya seperti ruang periksa pasien, fasilitas alat kesehatan, toilet, bangunan, ruang tunggu serta tempat ibadah yang membuat orang enggan untuk berlama-lama apabila berada di tempat tersebut.

Sedangkan pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan untuk ibu selama masa kehamilannya, yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan (Depkes, 2010).

Pelayanan kebidanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan sesuai tugas dan tanggung jawab praktik profesi bidan dalam memberikan pelayanan secara komprehensif untuk meningkatkan kesehatan ibu, anak, keluarga dan masyarakat yang memberikan kepuasan pelanggan baik secara mandiri, kolaborasi dan rujukan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang

berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah ke-nyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif (H.Irawan, 2012).

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, mutu pelayanan juga menjadi sorotan apalagi untuk pelayanan sekarang ini terutama untuk pelayanan medis. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan akan mempengaruhi keteraturan pemeriksaan. Sifat pelayanan harus memperhatikan beberapa indikator antara lain sederhana, terbuka, mudah diukur, jelas, dan dapat di pertanggung jawabkan, memperhatikan keterkaitan dengan bidang lain, dapat dipantau dan dievaluasi oleh pemerintah yang lebih atas; menyiapkan sarana dan pejabat untuk menerima pengaduan, memperhatikan hak dan kewajiban klien, menyiapkan kompetensi petugas (pengetahuan yang memadai, memiliki kecakapan/keahlian, keterampilan, kedisiplinan, sikap yang sopan dan ramah, lingkungan yang mendukung), menyiapkan kondisi pelayanan yang nyaman, tertib, teratur, bersih dan sehat (Supriyanto, 2010).

Hasil studi pendahuluan studi pendahuluan yang penulis lakukan di BPM AM dengan teknik wawancara yang dilakukan peneliti tentang pelayanan di bidan praktek mandiri terhadap 10 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ulang, didapatkan 7 orang (70%) yang merasa puas terhadap pelayanan dan 3 orang (30%) kurang puas terhadap pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, fasilitas dan pelayanan yang baik sangatlah mempengaruhi kunjungan yang teratur, maka penulis tertarik melakukan penelitian ini.

## Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat analitik yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan pendekatan *cross sectional* (Notoatmodjo, 2012). Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC.

Variabel bebas (*variabel independen*) fasilitas dan pelayanan bidan praktek mandiri variabel terikat (*variabel dependen*) kepuasan pasien antenatal care di BPM A M Kabupaten Cirebon dengan jumlah sampelnya 25 ibu hamil. Cara pengambilan sampel *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa angket. Uji hipotesis menggunakan analisis uji *chi square*.

## Hasil dan Pembahasan

Gambaran Distribusi Frekuensi Fasilitas di BPM A M Kabupaten Cirebon adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Disribusi Frekuensi Fasilitas BPM

Kualitas Fasilitas	Frekuensi	%
Baik	21	84,0
Cukup	2	8,0
Kurang	2	8,0
Jumlah	25	100,0

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan yang mendapatkan fasilitas baik sebanyak 21 (84,0%) orang responden, mendapatkan fasilitas cukup 2 (8,0%) orang responden dan mendapatkan fasilitas kurang 2 (8,0%) orang responden.

Gambaran Distribusi Frekuensi Pelayanan di BPM A M Kabupaten Cirebon adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelayanan di BPM

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
Baik	15	60,0
Cukup	9	36,0
Kurang	1	4,0
Jumlah	25	100,0

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan yang mendapatkan pelayanan baik sebanyak 15 (60,0%) orang responden, mendapatkan pelayanan cukup sebanyak 9 (36,0%) orang responden dan mendapatkan pelayanan kurang sebanyak 1 (4,0%) orang responden.

Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Fasilitas di BPM A M Kabupaten Cirebon sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Fasilitas di BPM

Kepuasan Fasilitas	Frekuensi	%
Sangat Puas	23	92,0
Puas	1	4,0
Tidak Puas	1	4,0
Jumlah	25	100,0

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan yang menyatakan sangat puas dengan fasilitas bidan praktek mandiri sebanyak 23 (92,0%) orang responden, yang menyatakan puas dengan fasilitas bidan praktek mandiri sebanyak 1 (4,0%) orang responden dan yang menyatakan tidak puas dengan fasilitas bidan praktek mandiri sebanyak 1 (4,0%) orang responden.

Gambaran Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Pelayanan Bidan Paktek Mandiri di BPM A M Kabupaten Cirebon sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Pelayanan BPM

Kepuasan Pelayanan	Frekuensi	%
Sangat Puas	15	60,0
Puas	8	32,0
Tidak Puas	2	8,0
Jumlah	25	100,0

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pasien antenatal care (ANC) sebanyak 15 (60,0%) orang responden, yang menyatakan puas dengan pelayanan pasien antenatal care (ANC) sebanyak 8 (32,0%) orang responden dan yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan pasien antenatal care (ANC) sebanyak 2 (8,0%) orang responden.

Berdasarkan hasil analisis bivariate menggunakan *uji chi square* didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 5. Tabel Silang Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasaan Pasien di BPM

Fasilitas	Kepuasan						Total	P Value		
	Sangat Puas		Puas		Tdk Puas					
	F	%	F	%	F	%				
Baik	20	80	0	0	1	4	21	84		
Cukup	2	8	0	0	0	0	2	8		
Kurang	1	4	1	4	0	0	2	8		
Total	23	92	1	4	1	4	25			

Berdasarkan tabel 5.5 diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan 21 (84,0%) orang responden yang menyatakan kualitas fasilitas baik sebanyak 20 (80,0%) orang responden merasa sangat puas dan 1 (4,0%) orang responden merasa tidak puas dengan fasilitas bidan praktek mandiri.

Hasil analisa statistic menggunakan *uji chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai *p-value* 0,007 yang berarti lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  di tolak artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kata lain menunjukan hubungan bermakna. Dengan demikian ada hubungan antara fasilitas praktek bidan mandiri dengan kepuasan pasien *antenatal care (ANC)* di BPM A M Kabupaten Cirebon.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Heny Sidanti (2013) tentang analisis hubungan antara tarif, pelayanan dan fasilitas kamar terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang, dengan hasil penelitiannya Variabel fasilitas sebesar 13,843 juga mempunyai nilai  $\chi^2$  hitung lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel (9,49) pada taraf signifikansi 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel fasilitas juga mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Asumsi yang didapat dilapangan fasilitas bidan praktek mandiri berhubungan erat dengan kepuasan pasien dikarenakan setiap saat ibu hamil berkunjung dia akan merasa aman dan nyaman apabila fasilitas yang diberikan dan dipakai berkualitas baik, tentunya klien sangat mengharapkan fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hubungan pelayanan bidan paktek mandiri dengan kepuasan pasien *antenatal care* (ANC) di BPM.

Tabel 6. Tabel Silang Hubungan Antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasaan Pasien di BPM

Pelayanan	Kepuasan						P Value	
	Sangat Puas		Puas		Tdk Puas			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik	10	40	5	20	0	0	15	60
Cukp	5	20	3	12	1	4	9	36
Krng	0	0	0	0	1	4	1	4
Total	15	60	8	32	2	8	25	0,001

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan bahwa dari 25 responden yang diteliti ditemukan 15 (60,0%) orang responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik, sebanyak 10 (40,0%) orang responden merasa sangat puas dan 5 (20,0%) orang responden merasa puas dengan pelayanan bidan praktek mandiri.

Hasil analisa statistik menggunakan *uji chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai *p-value* 0,001 yang berarti lebih kecil dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  di tolak artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kata lain menunjukan hubungan bermakna. Dengan demikian ada hubungan antara kualitas pelayanan bidan mandiri dengan kepuasan pasien *antenatal care* (ANC) di BPM A M Kabupaten Cirebon.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Heny Sidanti (2013) tentang analisis hubungan antara tarif, pelayanan dan fasilitas kamar terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang, untuk variabel pelayanan sebesar 28,061 lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel (9,49) pada taraf signifikansi 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti variabel pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Asumsi dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan bidan berkualitas baik berhubungan dengan kepuasan pasien karena pada saat berhubungan dengan pelanggan/ melakukan pelayanan dengan sesuai standar diperkirakan adalah dapat menimbulkan kepuasan yang paling optimal bagi pasien maupun pelanggan yang menerima pelayanan tersebut.

## Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas bidan praktek mandiri dengan kepuasan pasien *antenatal care* (ANC) di BPM A M Kabupaten Cirebon dengan nilai *p-value* (0,007)  $< \alpha$ - value (0,05) dan terdapat hubungan pula antara pelayanan bidan praktek mandiri dengan kepuasan pasien antenatal care (ANC) di BPM AM Kabupaten Cirebon dengan nilai *p-value* (0,001)  $< \alpha$ - value (0,05). Sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan BPM dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan antenatal care (ANC), khususnya deteksi sedini mungkin komplikasi kehamilan, sehingga dapat menurunkan angka kematian ibu

hamil dan kematian bayi yang dilahirkan, juga dapat memberikan edukasi untuk meningkatkan kesadaran ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan *antenatal care (ANC)* sehingga ibu mengetahui tentang manfaat dan standar pemeriksaan.

## Bibliografi

- Azrul Azwar. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 2010. Jakarta: Binarupa Aksara,
- Depkes. *Kesehatan Dalam Kerangka Sustainable Development Goals (SDGs)*. 2015. Jakarta
- Depkes, *Profil Kesehatan Jawa Barat*. 2016. Jakarta
- H. Irawan, D. 10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2012. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Manuaba, dkk. 2008. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: EGC
- Kementerian Kesehatan. Direktorat Bina Kesehatan Ibu. Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu. 2012. Jakarta: Direktorat Bina Kesehatan.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sidanti, H. *Analisis Hubungan Antara Tarif, Pelayanan Dan Fasilitas Kamar Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang*. Jurnal Ekomaks Vol 2 No 2. 2013.
- Supriyanto Dan Ernawati, *Pemasaran Industry Jasa Kesehatan*. 2010. Yogyakarta: PT.Andi Offset
- Saifuddin, AB. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. 2010. Jakarta: PT BPSP
- Suprapto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 2011. Jakarta: Rineka Cipta.