

**ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN
ANTENATAL MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS***

Azizatul Hamidiyah¹, Nur Hidayati²

Prodi DIII Kebidanan, Universitas Ibrahimy, Situbondo^{1,2}

Email: azizatulhamidiyah@ibrahimiy.ac.id

ABSTRACT

K4 visits of pregnant women in Banyuputih Health Center showed a significant decline, especially in 2016 to 2017 (106% to 68%). So it is very important to analyze the satisfaction of pregnant women with antenatal care in Banyuputih Health Center in order to increase new visits and maintain previous visits of pregnant women. The purpose of this study was to determine the satisfaction of pregnant women for antenatal care in Banyuputih Health Center based on the Importance Performance Analysis method in 2018. The method of this study was quantitative with cross sectional design. The population in this study were pregnant women who had performed ANC services at Banyuputih Health Center during 2018. The sample in this study were 61 people. Data collection was done using primary and secondary data. The instrument of this research was a questionnaire using a Likert scale. Data analysis was done using Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that pregnant women were not satisfied with the services given to ANC in Banyuputih Health Center with a negative gap value of -0.40. The results of the IPA analysis showed that overall 5 dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible (43 service indicators) there are 7 services that need to be improved and 15 quality ANC services that need to be maintained.

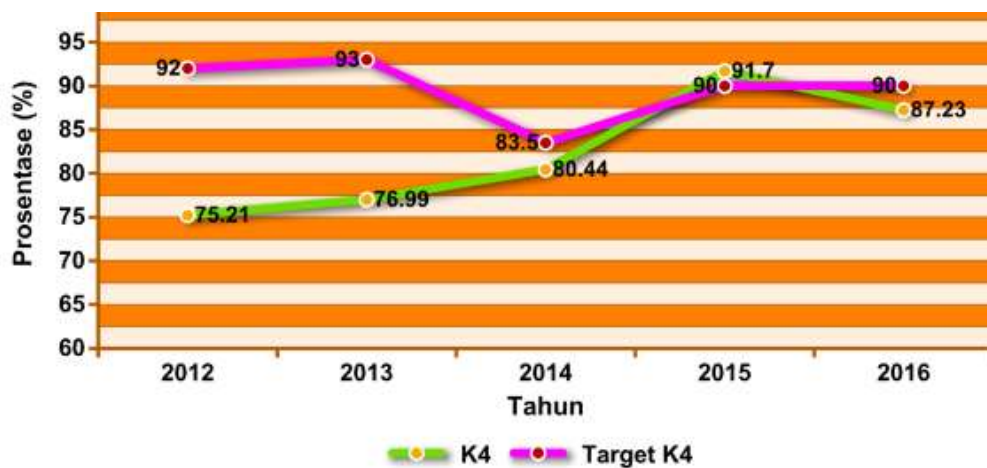
Keywords: *Pregnant Mother Satisfaction, Antenatal Care, Importance Performance Analysis (IPA)*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah yang sangat kompleks sebagai unit kesehatan perseorangan (UKP) dan unit kesehatan masyarakat (UKM). Dibutuhkan *skill* khusus untuk dapat memberikan pelayanan secara komprehensif kepada pasien tanpa mengesampingkan *service excellent* dalam memberikan pelayanan. *Service excellent* dalam pelayanan kesehatan sangat diutamakan dan merupakan hal yang penting. Pelayanan kesehatan yang dibutuhkan adalah pelayanan yang cepat, aman, praktis dan

memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik (Sabarguna, 2004). Apalagi di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) saat ini, Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat sebelum dilakukan rujukan pada jenjang berikutnya. Sehingga apabila pelayanan di Puskesmas berkualitas dan memuaskan pasien akan sangat mendukung suksesnya program JKN. Pemerintah akan diuntungkan melalui strategi efisiensi pembiayaan kesehatan melalui premi, begitupula masyarakat akan sangat merasakan manfaatnya sehingga konsep gotong royong JKN tercapai..

Capaian kesehatan ibu hamil dapat ditunjukkan dari indikator K1 dan K4. Berdasarkan hasil Riskesdas (2013) Angka cakupan K1 di Indonesia pada Tahun 2013 adalah 95,4% dengan target 97%. Sedangkan K4 sebanyak 83,5% dari target 90%. Untuk Kabupaten Situbondo pada tahun 2016 cakupan K1 mencapai 97,09% mengalami penurunan sebesar 3,12 poin dibanding tahun 2015 yaitu 100,21%. Sedangkan cakupan K4 Tahun 2012-2016 tahun terakhir sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1 Trend Cakupan Kunjungan Ibu Hamil K4 di Kabupaten Situbondo Tahun 2012-2016 (Sumber Profil Kesehatan Kabupaten Situbondo, 2016)

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa cakupan K1 dan K4 di Kabupaten Situbondo mengalami penurunan. Hal ini linier dengan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di Kabupaten Situbondo, dan terjadinya peningkatan AKI dari tahun 2015 ke 2016.

Penyebab kematian ibu tertinggi adalah perdarahan (23%) dan Pre/Ekslampsia sebesar (23%). Sebagaimana yang diketahui perdarahan dan PreEkslampsia dapat dicegah sedini mungkin apabila ibu hamil rutin melakukan pemeriksaan kehamilan.

Berdasarkan laporan Puskesmas Banyuputih tentang K1 dan K4 Tahun 2015 sampai 2017 menunjukkan terjadi penurunan yang signifikan terutama pada tahun 2016 ke tahun 2017 sebagaimana Tabel 1

Tabel 1 Data K1 dan K4 Ibu Hamil di Puskesmas Banyuputih Tahun 2015-2017

Keterangan	2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%
K1	924	101	766	103.9	772	87
K4	882	96.5	783	106	602	68

Sumber : Laporan KIA Puskesmas Banyuputih (2015-2017)

Menurut Solomon dalam Karyati (2006), perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan, kepuasan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Konsumen yang merasa puas akan kualitas jasa yang diterima akan menggunakan jasa itu kembali. Karena perilaku konsumen untuk memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari tren rasio jumlah kunjungan pasien lama dengan total jumlah kunjungan (Rustiyanto, 2010). Sehingga penting sekali untuk menganalisis kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* di Puskesmas Banyuputih guna meningkatkan kunjungan baru dan mempertahankan kunjungan ibu hamil sebelumnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* di Puskesmas Banyuputih berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua ibu hamil yang telah melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Banyuputih pada tahun 2018. Sampel pada penelitian ini adalah 61 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ANC di Poli KIA Puskesmas Banyuputih mulai dari registrasi hingga kasir dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur menggunakan skala likert dengan metode wawancara. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

IPA dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan

pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Pada analisis IPA dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagaimana Gambar 3.



Gambar 3. Peta *Importance-Performance*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan 4 kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A (*Concentrate These*)
 Kuadran ini menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh konsumen tetapi kenyataan belum sesuai dengan harapan konsumen (kepuasan konsumen rendah). Sehingga pada faktor ini perlu untuk ditingkatkan kualitasnya.
2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)
 Kuadran ini menunjukkan faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan kenyataan telah sesuai dengan harapan konsumen (kepuasan konsumen relatif lebih tinggi). Pada faktor ini perlu untuk tetap dipertahankan kualitasnya dan menjadi keunggulan jasa di mata konsumen.
3. Kuadran C (*Low Priority*)
 Kuadran ini menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kenyataan tidak terlalu sesuai dengan harapan konsumen. Peningkatan kualitas pada faktor ini dapat dipertimbangkan kembali mengingat pengaruhnya terhadap konsumen sangat kecil.
4. Kuadran 4 (*Possible Overkill*)
 Kuadran ini menunjukkan faktor yang kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Pada faktor ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih yang diterima oleh ibu hamil sebagaimana pada Tabel 2.

Tabel 2 Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

No	Item Pertanyaan	Skor Rata-Rata		
		Harapan	Kenyataan	GAP
A	Reliability			
1	Petugas registrasi selalu berada di tempat	3,92	3,75	
2	Dokter/ Bidan hadir sesuai jadwal	3,93	3,66	-0,27
3	Prosedur pelayanan ANC Puskesmas tidak berbelit-belit	3,92	3,74	-0,18
4	Dokter/ Bidan memeriksa dengan teliti	3,90	3,61	-0,29
5	Bidan menanyakan identitas, riwayat kehamilan, kontrasepsi.	3,92	3,64	-0,28
6	Bidan melakukan pengukuran Tekanan darah	3,95	3,64	-0,31
7	Bidan melakukan pengukuran suhu tubuh	3,87	2,87	-1,00
8	Bidan melakukan pengukuran berat badan	3,93	3,61	-0,32
9	Bidan melakukan pengukuran tinggi badan	3,87	3,05	-0,82
10	Bidan melakukan pengukuran lingkaran lengan	3,90	3,18	-0,72
11	Bidan melakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu hamil	3,93	3,56	-0,37
12	Bidan memberikan tablet tambah darah kepada ibu hamil	3,95	3,57	-0,38
13	Bidan melakukan skrinning status TT dan diberikan vaksinasi	3,90	3,03	-0,87
14	Bidan mampu mengatasi masalah dengan profesional	3,90	3,41	-0,49
15	Bidan memberikan informasi tentang tindakan/ pelayanan yang diberikan	3,90	3,64	-0,26
16	Bidan memberikan konseling seputar kehamilan dengan sangat jelas	3,92	3,3	-0,62
17	Petugas apotek menyampaikan aturan pakai obat	3,92	3,69	-0,23
	Rata-Rata	3,91	3,47	-0,45
B	Responsiveness			
1	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar	3,89	3,16	-0,73
2	Bidan tanggap terhadap ibu hamil yang mengalami keadaan gawat	3,93	3,59	-0,34

3	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kehamilan	3,93	3,38	-0,55
4	Dokter/ Bidan memberi informasi yang jelas terhadap keluhan ibu	3,95	3,34	-0,61
5	Bidan menanyakan keluhan pasien	3,95	3,41	-0,54
6	Waktu pengambilan obat tidak terlalu lama	3,97	3,61	-0,36
Rata-Rata		3,94	3,42	-0,52
C	Assurance	Harapan	Kenyataan	GAP
1	Bidan memiliki kemampuan dan kecakapan dalam memberikan pelayanan ibu hamil	3,93	3,49	-0,44
2	Bidan melakukan pemeriksaan dengan sopan	3,93	3,8	-0,13
3	Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan	3,95	3,61	-0,34
4	Puskesmas tidak membeda-bedakan pasien umum ataupun dengan BPJS	3,93	3,57	-0,36
Rata-Rata		3,94	3,62	-0,32
D	Emphaty	Harapan	Kenyataan	GAP
1	Petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah	3,93	3,7	-0,23
2	Bidan memberikan pelayanan dengan ramah	3,95	3,7	-0,25
3	Bidan melayani pasien dengan penuh perhatian	3,95	3,5	-0,45
4	Dokter/ bidan turut merasakan apa yang dialami oleh ibu	3,95	3,3	-0,65
5	Petugas apotek melayani dengan ramah	3,95	3,6	-0,35
Rata-Rata		3,95	3,56	-0,39
E	Tangibles	Harapan	Kenyataan	GAP
1	Ruang tunggu tampak bersih	3,95	3,7	-0,25
2	Ruang tunggu nyaman	3,95	3,6	-0,35
3	Ruang periksa bersih	3,95	3,7	-0,25
4	Ruang periksa nyaman	3,95	3,7	-0,25
5	Ruang apotek bersih	3,95	3,7	-0,25
6	Ruang tunggu apotek nyaman	3,93	3,7	-0,23
7	Puskesmas memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	3,95	3,6	-0,35
8	Penampilan bidan rapih	3,95	3,7	-0,25
9	Peralatan yang dipakai petugas bersih	3,95	3,7	-0,25
10	Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik	3,93	3,6	-0,33

11	Puskesmas memiliki fasilitas toilet yang memadai	3,93	3,6	-0,33
Rata-Rata		3,95	3,66	-0,28
Rata-Rata Keseluruhan		3,94	3,54	-0,40

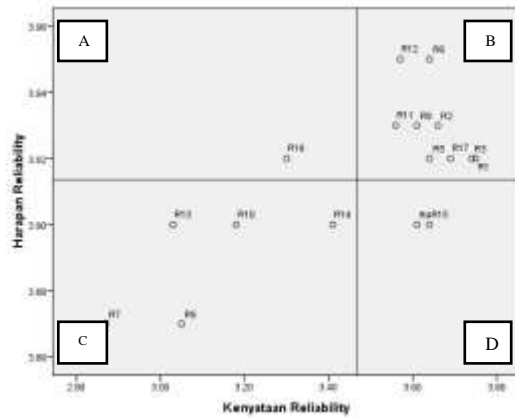
Tingkat kepuasan ibu hamil serta kedudukan dari setiap substansi pada masing-masing dimensi dapat dilihat dari diagram kartesius sebagaimana pada Gambar 4 sampai 8.

Tabel 2 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan ANC Puskesmas Banyuputih secara rata-rata kurang dari harapan pasien (ibu hamil). Hal ini terlihat dari adanya gap atau kesenjangan antara nilai rata-rata harapan dan kenyataan ditunjukkan dengan hasil negatif.

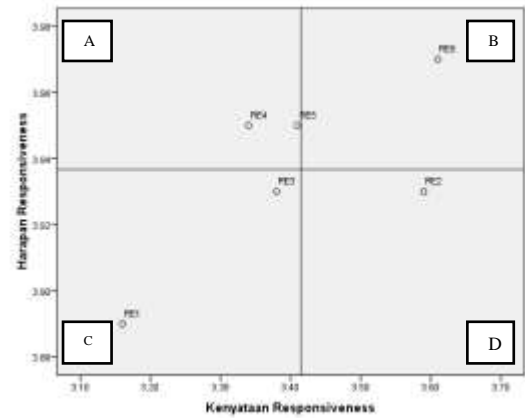
Gap terjadi karena beberapa hal, diantaranya karena adanya perbedaan sudut pandang tentang pelayanan mana yang penting dan perlu dimaksimalkan pelayanannya. Beberapa pelayanan yang dianggap penting oleh pasien tetapi belum mendapat perhatian serius oleh pihak pelayanan sehingga tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini menyebabkan pasien tidak puas dan bisa tidak berminat hingga enggan melakukan kunjungan ulang. Sehingga perlu untuk dilakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Gambar 4 sampai 8 menunjukkan hasil kategorisasi kuadran diagram kartesius berdasarkan titik koordinat rata-rata harapan dan kenyataan (kinerja). Kuadran dalam kartesius ini dapat membantu pelayanan untuk menentukan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan.

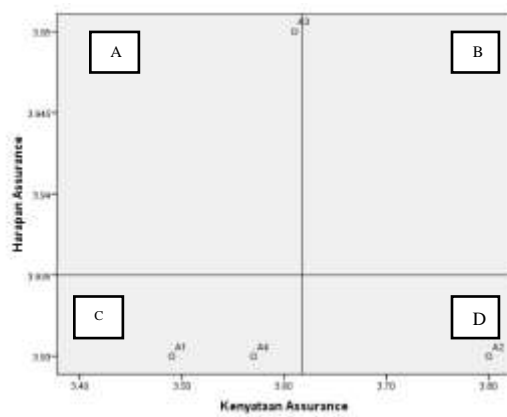
Berdasarkan hasil diagram kartesius pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pelayanannya atau berada dalam kuadran A. Pada dimensi *reliability*, pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan adalah kejelasan Bidan dalam memberikan konseling seputar kehamilan. Pada dimensi *responsiveness* yaitu kejelasan Dokter/ Bidan dalam memberi informasi terhadap keluhan ibu serta pelayanan Bidan dalam menanyakan keluhan pasien masih dianggap belum memuaskan. Pada dimensi *assurance*, pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah terjaminnya keamanan atau meningkatkan kepercayaan pasien pada pelayanan yang diberikan. Pada dimensi *emphaty* yaitu pelayanan Bidan dalam melayani pasien dengan penuh perhatian dan diharapkan Dokter/ Bidan turut merasakan apa yang dialami oleh pasien. Dan untuk dimensi *tangible*, pelayanan yang perlu ditingkatkan adanya kenyamanan ruang tunggu serta kejelasan papan informasi dan petunjuk arah yang jelas di Puskesmas. Ruang tunggu di Puskesmas memang dirasa kurang nyaman karena berada di teras/serambi bukan di ruang tertutup. Serta kursi ruang tunggu yang terbatas juga dianggap kurang nyaman oleh pasien. Begitu pula papan informasi dianggap kurang jelas terutama bagi pasien yang baru pertama kali kunjungan ke Puskesmas.



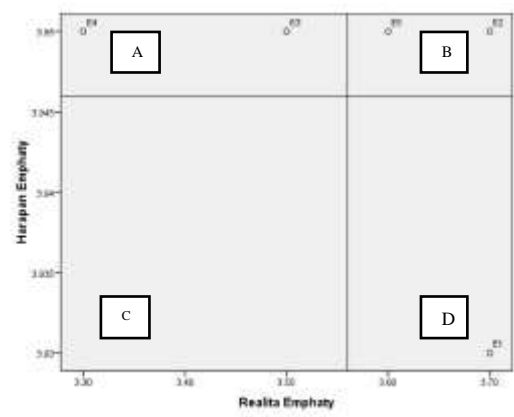
Gambar 4 Diagram Kartesius Dimensi *Reliability*



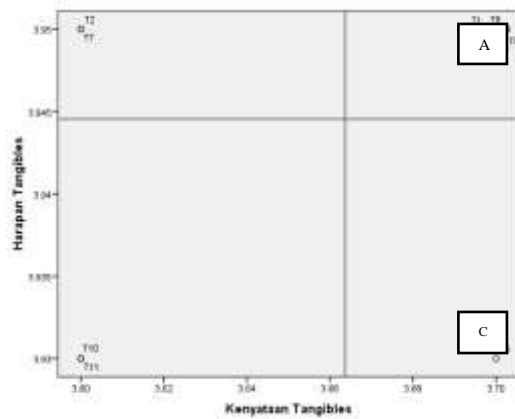
Gambar 5 Diagram Kartesius Dimensi *Responsiveness*



Gambar 6 Diagram Kartesius Dimensi *Assurance*



Gambar 7 Diagram Kartesius Dimensi *Emphaty*



Gambar 8 Diagram Kartesius Dimensi *Tangibles*

B

D

Sedangkan pelayanan yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya atau yang berada dalam kuadran B di Puskesmas Banyuputih pada dimensi *reliability* yaitu a)petugas registrasi selalu berada di tempat, b)Dokter/ Bidan hadir sesuai jadwal, c)prosedur pelayanan ANC Puskesmas tidak berbelit-belit, d)Bidan melakukan pengukuran Tekanan darah, Bidan melakukan pengukuran berat badan, e)Bidan melakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu hamil, f)Bidan memberikan tablet tambah darah kepada ibu hamil, g)Petugas apotek menyampaikan aturan pakai obat.Pada dimensi *responsiveness* pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu waktu pengambilan obat tidak terlalu lama. Pada dimensi *emphaty* yaitu Bidan memberikan pelayanan dengan ramah dan Petugas apotek melayani dengan ramah. Dimensi *tangible* yaitu a)ruang tunggu tampak bersih, b)ruang periksa bersih, c)ruang periksa nyaman, d)ruang apotek bersih, e)penampilan bidan rapih, f)peralatan yang dipakai petugas bersih.

Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien yakni ibu hamil, perlu untuk meningkatkan pelayanan ANC di Puskesmas pada kuadran A dan mempertahankan kualitas pelayanan pada kuadran B. Sebagaimana menurut Solomon dalam Karyati (2010), Kotler (2009), Konsumen yang merasa puas akan kualitas jasa yang diterima akan menggunakan jasa itu kembali. Dengan ibu hamil merasa puas, ibu hamil akan melakukan pemeriksaan kembali kehamilannya di Puskesmas Banyuputih sehingga cakupan K4 meningkat. Peningkatan cakupan K4 diharapkan menjadi salah satu upaya penurunan AKI karena faktor kematian ibu dapat dicegah dengan rutusnya ibu memeriksakan kehamilannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan gap antara rata-rata harapan dan realita menunjukkan masih adanya gap walau tidak terlalu signifikan yaitu -0,40. Hal ini menunjukkan ibu hamil belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih. Hasil analisis IPA menunjukkan secara keseluruhan pada 5 dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* (43 indikator pelayanan) terdapat 7 pelayanan yang perlu ditingkatkan dan 15 kualitas pelayanan ANC yang perlu dipertahankan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan untuk pihak-pihak yang telah membantu selama penelitian ini, khususnya DRPM Kemenristekdikti RI yang telah mendanai Penelitian Dosen Pemula (PDP) ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., Wati, Y. R. & Budiman, 2015. *Hubungan Karakteristik Antenatal Care (ANC) dengan Kematian Ibu*. Bandung, Prosiding Pendidikan Dokter UNISBA.
- Amran, Y. 2012. *Pengolahan Data dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan*. Ciputat: FKIK UIN Jakarta
- Ariawan, I. 1998. *Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan*. Depok: FKMUI
- Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. 2016. *Profil Kesehatan Kabupaten Situbondo*. Situbondo: Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Hidayat, A.A. A. 2007. *Metode Penelitian dan Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar Nasional Tahun 2013*. Jakarta: Kemenkes RI
- Karyati, S. B. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP
- Kotler, P., & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. & Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2 Jakarta : Salemba Empat
- Muninjaya, A.A.G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mursyida, R.F., dkk, 2012. *Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta

Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu

Syamsudin, A., Hartiningsih, S.S. 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Kepuasan Pasien dalam Kegiatan Gempungan di Wilayah Kerja Puskesmas Sukasari Kabupaten Purwakarta Tahun 2011*. Prosiding Seminar Nasional Kesehatan. Purwokerto: UNSOED

Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Jogjakarta: Marknesis

Trimurthy, I. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis.Semarang: UNDIP