

Gambaran Tingkat Kepuasan dan Minat Beli Ulang Pasien Antenatal Care (ANC) Puskesmas serta Faktor-faktor yang Berhubungan di Beberapa Puskesmas Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat, Tahun 2002 = Description of satisfaction level and behavioral intention of antenatal care (ANC) of health center's patient and related factors in Bogor City, Province of West Java, year of 2002

Abdurrahman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73092&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Hingga saat ini Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih sangat tinggi. Menurut UNICEF (1998) dengan pelayanan kesehatan primer diperkirakan dapat menurunkan AKI sampai 80%. Namun sayangnya dari hasil penelitian yang pernah dilakukan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan ibu hamil baik di rumah sakit maupun di puskesmas masih mengecewakan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan hanya berkisar 50-60% (Yayuk:1999; Sarmili:2000). Padahal menurut Woodside (1989), Parasuraman (1985), Zeithaml dan Berry (1986) apabila pasien puas terhadap mutu layanan yang diberikan membuat pasien tersebut berminat kembali untuk membeli jasa pelayanan yang diberikan. Dengan demikian kepuasan pasien berdampak terhadap cakupan dan Angka Kematian Ibu.

Mengingat di Kota Bogor belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian khususnya tentang gambaran kepuasan dan minat beli ulang pasien pelayanan antenatal (ANC) puskesmas serta faktor-faktor yang diduga berhubungan.

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional dengan sampel sebanyak 100 orang ibu hamil dan seluruh bidan puskesmas yang bertugas pada pelayanan ANC yang tersebar di sepuluh puskesmas kota Bogor yang dipilih secara purposive.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rata-rata masih berada di bawah angka 100 yaitu 89,29. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan minat beli ulang (p value-0,009).

Dari analisis statistik diperoleh hasil bahwa variabel kepemimpinan berhubungan secara signifikan dengan pelayanan ANC (p value-0,023) tetapi tidak berhubungan dengan interaksi bidan-pasien. Sedangkan variabel karakteristik petugas meliputi umur, masa kerja, motivasi, pengetahuan, iklim kerja, beban kerja dan sarana tidak berhubungan dengan proses pelayanan ANC dan interaksi bidan-pasien. Terhadap karakteristik ibu hamil memperlihatkan bahwa variabel umur, pendidikan, pekerjaan, paritas dan pengetahuan tidak berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien.

Analisis terhadap dimensi pelayanan memperlihatkan bahwa terdapat 5 unsur yang perlu diprioritaskan untuk diperhatikan yaitu : (1) ketepatan jadwal pelayanan, (2) pelayanan yang segera, (3) ketelitian dalam pelayanan, (4) bantuan bidan untuk mengatasi masalah pasien dan (5) bidan agar memberikan informasi yang jelas.

Disarankan (1) adanya kegiatan penyegaran maupun pelatihan dalam rangka peningkatan pengetahuan bidan karena pengetahuan berhubungan bermakna dengan tingkat pelayanan dan kepuasan pasien, (2) perlu adanya penelitian kepuasan pasien secara kontinyu dalam rentang waktu yang tidak terlalu lama disebabkan karena kepuasan sangat tergantung sekali dengan persepsi pasien itu sendiri.

.....Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia is still high until now. UNICEF (1998) claims the primary health services could decrease MMR up to 80%. Unfortunately, based of several studies showed that quality of services for maternal both in Hospital or Health Center are dissatisfied. Satisfaction level patient of the given services is about 50 to 60 % (Yayuk:1999; Sarmili:2000). Patient who satisfy on quality of services would interest she take these services in other time (Woodside: 1989;Parasuraman: 1985;Zeithaml and Berry: 1986). in other words, patient's satisfactory level would influence coverage and MMR.

We interested to study on this issue because, there is no study has been carried out in Bogor relating to this issue. Using cross sectional design with 100 sample of pregnant woman and all midwives who handling the ANC service in Health Center that spreading in 10 Health Center in Bogor city which chosen purposively.

The result of this study shows that patient's satisfaction level is 89,29%. There is reverse correlation between satisfaction levels with behavioral intention ( $p=0,009$ ), this could relate to complete ANC visit they had. From statistical analysis found that leadership significantly correlated with ANC services ( $p=0,023$ ) but has no correlation with midwife-patient interaction. Midwife's characteristics variable such as age, experience, motivation, knowledge, working environment, work burden, and facility have no correlation with satisfaction of ANC services and midwife-patient interaction. Also patient characteristics such as, age, education, job, parity, knowledge have no significant relationship with patient's satisfaction.

Analysis on service dimension shows that there are five aspects that should be priorities to attend, which are (1) good service scheduling, (2) immediately service, (3) accurately service, (4) midwife support, (5) clear information from midwife.

This study recommends to carry out another study on patient's satisfactory in short time interval, because satisfaction depend on patient own perception.