

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan pengetahuan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di 10 puskesmas Kota Depok tahun 2002

Ria Sonata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78217&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam upaya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia, Departemen Kesehatan RI mencanangkan Gerakan Nasional Kehamilan yang Aman (Making Pregnancy Safer - MPS) dengan salah satu strategi yang dilaksanakan adalah meningkatkan kualitas dan cakupan pelayanan kesehatan. Berdasarkan SKRT tahun 1995 ditemukan 22,1% wanita hamil selama kehamilannya tidak pernah melakukan pemeriksaan antenatal. Kota Depok yang sedang mengalami perkembangan mempunyai gambaran yang tidak jauh berbeda. Walaupun angka cakupan pemeriksaan antenatal tinggi, namun dari segi kualitas masih belum memuaskan (Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2001).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan dan pengetahuan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Kota Depok. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional, dengan jumlah sampel ibu hamil sebanyak 97 orang dan 15 orang bidan responden pelaksana antenatal dari sepuluh puskesmas di wilayah Depok.

Skor kepuasan dan pengetahuan ibu hamil sebesar 91,65 dan 70,27. Skor mutu pelayanan antenatal sebesar 54,16. Berdasarkan hasil analisis statistik diperoleh hubungan yang bermakna antara variabel pendidikan, pekerjaan, dan penolong persalinan dengan pengetahuan ( $p < 0,02$ ). Tidak ada hubungan antara karakteristik ibu hamil dengan kepuasan. Dari lima dimensi kepuasan maka skor rata-rata kepuasan yang paling rendah berturut-turut adalah dimensi tangible (89,89), responsiveness (91,06), dan reliability (91,27). Berdasarkan analisis terhadap diagram kartesius, terdapat dua unsur yang perlu diprioritaskan untuk diperhatikan yaitu: kelengkapan alat-alat yang digunakan dan kebersihan serta kenyamanan ruang periksa.

Disarankan agar puskesmas (1) meningkatkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang periksa dan ruang tunggu pasien. (2) memperbaiki dan meningkatkan pelayanan melalui ketepatan jadwal dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. (3) membentuk gugus kendali mutu yang akan memantau pelaksanaan mutu pelayanan di puskesmas, (4) melakukan pelatihan SPK antenatal bagi seluruh bidan di puskesmas dan pembinaan secara berkala agar kepatuhan terhadap SOP dapat ditingkatkan, (5) melakukan pengukuran kepuasan dengan metode SERVQUAL.

Daftar bacaan. 46 (1980-2002)

<hr><i>Some Factors Related to Satisfaction and Knowledge of Pregnant Women towards Antenatal Care in Ten Health Centres in Depok in 2002</i>In reducing the Maternal Mortality Rate in Indonesia, the Ministry of Health have launched national movement for Making Pregnancy Safer (MPS). One of the MPS' strategy is to increase the health service quality and coverage. The Household Survey (SKRT) in 1995 found 22.1 % of pregnant women never had antenatal care visit. Depok as one of developing city in West Java, have the

same picture. Although the antenatal care coverages are high, the qualities are not satisfying (Profit Kesehatan Kota Depok, 2001)

The objective of this study is to get the information about satisfaction and knowledge level of pregnant women towards antenatal care in ten Health Centres in Depok. The sample of this cross sectional study were 97 pregnant women and 15 midwives from the sampled Health Centers.

The score of satisfaction and knowledge are 91.65 and 70.27. The score of antenatal care quality are 54.16. Based on statistical analysis, there are correlation between education, job, and delivery assistance with knowledge ( $p < 0.02$ ). There are no relation between the characteristics of pregnant women with satisfaction. The lowest score of five dimensions are tangible (89,89), responsiveness (91,06), and reliability (91,27) respectively. Cartesius diagram shows two aspects that should put in priorities: the instruments are completed and the examination room are clean and comfortable.

It is suggested that the health centers (I) increase their quality care especially in providing the clean, comfortable examination room and waiting room, (2) enhance the services through the punctuality schedule and prompt treatment, (3) establish the quality assurance team to monitor the quality improvement in the health centers, (4) implement the SPK training for all health centers midwives, assisting and monitoring them regularly in order to ensure the increasing of compliance in standard operating procedure, (5) measure patient's satisfaction using SERVQUAL method.

References: 46 (1980-2002)</i>