

# Kepuasan Dan Minat Ibu Hamil Menggunakan Sarana Pelayanan Persalinan

Nur Djanah<sup>1\*</sup>, Suherni<sup>2\*\*</sup>

\*,\*\*: Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, email:nj.syafaa@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*Assessment of the health service by comparing services that they expect with the service they receive, they tend to repeat to return when satisfied and will leave or move if not satisfied. One indicator to measure the interest of pregnant women in using means of service delivery is by measuring the satisfaction of pregnant women against the perception of health care services received. Objective: to know the relationship between the level of satisfaction with the use of the means of Labor Ministry interest in pregnant women that the ANC method: analytical design deskriptik Design cross-sectional. Subjects research 67 pregnant women using consecutive sampling corresponding to the criteria of inclusion and exclusion. The collection of data using questionnaires that have already tested the validity and reabilitas. Data analysis using Chi Square. Results: of the 67 respondents 89.5% said interest and 10.5% saying not interested in using the means of service delivery, as well as 85% say satisfied and 15% say not satisfied in accepting the ANC services. Based on testing the correlation of Chi-Squared obtained the value of X-squared 4.8028 and p value 0.02841 with sig < 0.05. This research showed that there was a significant positive relationship between satisfaction with the interest of pregnant women that the ANC is in using the means of service delivery. Conclusion: The more satisfied expectant mothers who did the ANC then the higher interest in using the means of service delivery.*

**Keywords:** Satisfaction of pregnant women, interest in utilizing of service delivery

## INTISARI

**Latar belakang:** Penilaian terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan jasa yang mereka harapkan dengan jasa yang mereka terima, mereka cenderung mengulangi untuk kembali apabila puas dan akan meninggalkan atau berpindah tempat jika tidak puas. Salah satu indikator untuk mengukur minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan adalah dengan mengukur kepuasan ibu hamil terhadap persepsi pelayanan kesehatan yang diterimanya. **Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan dengan minat penggunaan sarana pelayanan persalinan pada ibu hamil yang ANC **Metode:** Desain deskriptik analitik dengan rancangan *cross-sectional*. Subyek penelitian 67 ibu hamil menggunakan *consecutive sampling* yang sesuai dengan kriteria *inklusi* dan *eksklusi*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reabilitas. Analisa data menggunakan *Chi Square*. **Hasil:** Dari 67 responden 89,5 % mengatakan berminat dan 10,5 % mengatakan tidak berminat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan, serta 85 % mengatakan puas dan 15 % mengatakan tidak puas dalam menerima pelayanan ANC. Berdasarkan uji korelasi Chi-Squared didapatkan nilai X-squared 4,8028 dan p value 0,02841 dengan sig < 0,05. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan dengan minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. **Kesimpulan:** Semakin puas ibu hamil yang melakukan ANC maka semakin tinggi minatnya dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan.

**Kata Kunci:** Kepuasan ibu hamil, minat pemanfaatan pelayanan persalinan

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan investasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam pengukuran Indeks Pembangunan Manusia ( IPM ), kesehatan merupakan salah satu komponen utama selain pendidikan dan ekonomi.<sup>1</sup> Pada era globalisasi dan persaingan bebas kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi tuntutan masyarakat. Pada tahun 1983 pemerintah memperkenalkan perkembangan lebih lanjut dari program menjaga mutu yaitu *quality improvement program*, *continuous quality improvement* dan *total quality management*.<sup>2</sup> Pelanggan cenderung memberikan penilaian terhadap mutu dengan membandingkan jasa yang mereka harapkan (*expected service*) dengan jasa yang dipersiapkan (*perceived service*). Dengan mempertemukan kedua faktor ini maka akan bermuara pada kepuasan pelanggan. Konsumen cenderung mengulangi untuk berobat kembali apabila puas, tetapi akan meninggalkan dan berpindah tempat apabila tidak puas. Jadi selama proses pelayanan harus ada "*excellent service*".<sup>3</sup>

Kepuasan ibu hamil dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Untuk mewujudkan minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan adalah senantiasa melakukan strategi menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kebidanan khususnya ANC dan persalinan, oleh karena itu sudah seharusnya BPS tidak lagi hanya sekedar memberikan pelayanan yang ada tetapi mengadakan peningkatan mutu pelayanan kebidanan yang dapat menjawab tuntutan kesehatan masyarakat, seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan sosial dan pendidikan masyarakat. Kepuasan pasien dalam hal ini ibu hamil telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.<sup>4</sup> Tingkat kepuasan ibu hamil adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan; bila penampilan kurang dari harapan pelanggan tidak dipuaskan, bila penampilan sebanding dengan harapan pelanggan puas, apabila penampilan melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.<sup>5</sup> Minat ibu hamil dan / atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan ibu hamil. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan ibu hamil perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Telah terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif antara partisipasi aktif masyarakat dalam

pembangunan kesehatan dengan kepuasan ibu hamil.<sup>6</sup>

Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan ibu hamil yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap, pengetahuan, ketrampilan, prosedur pelayanan, fasilitas. Kepuasan ibu hamil bisa diketahui dengan melakukan pertanyaan kepada ibu hamil, Apakah pelayanan yang diberikan berbeda dengan yang diharapkan?, Apakah pelayanan yang didapatkan sama dengan yang diharapkan?, Lebih baik atau lebih jelek dari yang diharapkan sehingga nantinya ibu hamil sebagai pengguna jasa layanan kebidanan merasa terpuaskan atau tidak puas.<sup>7</sup> Minat ibu hamil dalam menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung; kepercayaan pada petugas; sarana kesehatan dan lingkungan.<sup>8</sup> Harapan ibu hamil dalam pelayanan kebidanan lebih menekankan pada profesionalisme pelayanan kebidanan, kenyamanan pelayanan, koordinasi, daya tanggap serta empati bidan.<sup>9</sup>

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan rancangan *cross-sectional*. Besar sampel 67 ditetapkan menggunakan rumus minimal *sample size*<sup>10,11</sup>, teknik *consecutive sampling*, dengan kriteria inklusi: ibu dapat berkomunikasi ( tidak buta, tidak tuli, tidak bisu, bisa baca tulis ), tidak sedang dalam gangguan ingatan dan dalam keadaan sadar (*compos mentis*). Kriteria eksklusi jika ibu menolak menjadi responden.

Variabel penelitian terdiri dari variabel terikat yaitu minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dan variabel bebas yaitu kepuasan ibu hamil dari aspek sikap bidan, pengetahuan bidan, ketrampilan bidan, prosedur pelayanan dan fasilitas.<sup>12,13</sup> Pengukuran menggunakan kuesioner yang sudah divalidasi dengan hasil uji validitas tentang minat nilai *r* hitung berkisar 0,715 – 0,990, koefisiensi reabilitasnya 0,993 dan tentang kepuasan nilai *r* hitung uji validitasnya berkisar 0,881 – 0,992 dengan koefisiensi reabilitasnya 0,8585. Analisis data menggunakan software Program R yang meliputi analisis deskriptif dan inferensia.<sup>14</sup> Analisis inferensia menggunakan korelasi koefisien *Chi-Squared* dengan taraf signifikansi 0,05.

## HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi umur, jarak BPS dengan rumah ibu hamil, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, penanggung jawab biaya pemeriksaan dan pendapatan keluarga perbulan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden di BPS**

No	Variabel	frekuensi	%
1	Umur		
	a. Kurang 20 tahun	5	7,5
	b. 20 tahun – 35 tahun	57	85
	c. Lebih dari 40 tahun	5	7,5
	Jumlah	67	100
2	Jarak BPS dengan rumah ibu hamil		
	a. < 5 KM	39	58,2
	b. 5 KM – 10 KM	22	32,8
	c. > 10 KM	6	9
	Jumlah	67	100
3	Status perkawinan		
	a. Belum menikah	2	3
	b. Menikah	65	97
	c. Cerai	0	0
	Jumlah	67	100
Lanjutan tabel 1. Karakteristik Responden di BPS			
4	Pendidikan		
	a. Sampai tamat SMP	31	46,3
	b. Tamat SLTA	27	40,3
	c. Tamat Akademi / PT	9	13,4
	Jumlah	67	100
5	Pekerjaan		
	a. PNS	1	1,5
	b. Swasta	19	28,3
	c. Petani / ibu rumah tangga	47	70,2
	Jumlah	67	100
6	Yang bertanggung jawab biaya pemeriksaan		
	a. Sendiri / keluarga	63	94
	b. Kantor PT Askes	2	3
	c. Askeskin / Jamkesmas	2	3
	Jumlah	67	100
7	Pendapatan keluarga tiap bulan		
	a. < Rp 1.000.000,00	57	85,1
	b. Rp 1.000.000,00 - Rp 1.500.000,00	7	10,4
	c. > Rp 1.500.000,00	3	4,5
	Jumlah	67	100

Gambaran umum karakteristik responden di BPS Sri Martuti Piyungan Bantul bulan Mei 2009 dapat dilihat pada tabel 1. Golongan umur yang banyak memanfaatkan pelayanan ANC adalah golongan umur 20 – 35 tahun yaitu 85 % sedangkan pada golongan umur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 35 tahun masing – masing adalah 7,5 %. Jarak BPS dengan rumah ibu hamil yang terbanyak adalah bertempat tinggal kurang dari 5 kilometer sebanyak 58,2%, sedangkan yang terendah bertempat tinggal lebih dari 10 kilometer yaitu 8,9 %. Status perkawinan kelompok menikah mendominasi sebanyak 97%, sedangkan yang belum menikah ada 3%. Tingkat pendidikan responden terbanyak berpendidikan sampai tamat SMP ( 46,3 % ) dan yang tamat SMA adalah 40,3 %,

sedangkan yang terendah adalah berpendidikan akademik / perguruan tinggi yaitu 13,4 %. Pekerjaan responden terbanyak adalah petani / sebagai ibu rumah tangga ( 70,2 % ) dan yang paling sedikit adalah PNS ( 1,5 % ) . Penanggung jawab biaya pemeriksaan responden yang pembiayaannya ditanggung oleh sendiri / keluarga ( 94 % ) sedangkan yang ditanggung kantor / PT Askes dan Jamkesmas / Askeskin masing – masing 3 %. Pendapatan keluarga responden perbulan terbanyak adalah kurang dari Rp 1.000.000,00 sebanyak 85,1 % dan yang paling sedikit adalah > Rp 1.500.000,00 sebanyak 4,5%.

Minat dalam penggunaan sarana pelayanan persalinan

**Tabel 2 : Distribusi rata – rata nilai minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan**

Minat ibu hamil menggunakan sarana pelayanan persalinan	Rata - rata	Nilai maksimal	%
Keandalan	7,1	8	88,8
Ketanggapan	7,5	8	93,8
Jaminan	5,2	6	86,7
Empati	5,4	6	90
Bukti langsung	5,1	6	85
Jumlah	30,3	34	89,1

**Tabel 3: Distribusi minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan**

Minat ibu hamil menggunakan sarana pelayanan persalinan	frekuensi	%
Berminat	60	89,5
Tidak berminat	7	10,5
Jumlah	67	100

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 67 responden dalam penelitian ini , minat ibu hamil yang melakukan ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan di BPS mengatakan berminat 89,5 %, sedangkan yang tidak berminat 10,5%.

**Tabel 4 : Distribusi rata – rata tentang kepuasan ibu hamil yang ANC**

Kepuasan ibu hamil yang ANC	Rata - rata	Nilai maksimal	%
Sikap bidan	5,3	6	88,3
Pengetahuan bidan	6,8	8	85
Ketrampilan bidan	7,1	8	88,8
Fasilitas	6,2	8	77,2
Prosedur pelayanan	5,1	6	85
Jumlah	30,5	36	84,7

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa rata – rata kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS adalah aspek ketrampilan bidan (88,8 %), sikap bidan (88,3 %), pengetahuan bidan dan prosedur pelayanan masing – masing (85 %) dan fasilitas (77,2 %). Dengan skor total 30,5 dimana dikategorikan puas jika skor sama dengan atau lebih dari 27 sehingga rata-rata kepuasan ibu hamil yang melakukan ANC dikategorikan puas.

**Tabel 5 : Distribusi kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS**

Kepuasan ibu hamil yang ANC	frekuensi	%
Puas	57	85
Tidak puas	10	15
Jumlah	67	100

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa dari 67 responden dalam penelitian ini, kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS mengatakan puas (85 %) sedangkan tidak puas adalah 15 %.

Hubungan minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS Sri Martuti

**Tabel 6: Hubungan minat menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS**

Variabel	Minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan						X- squared	p value
	Minat		Tidak berminat		Jumlah			
Kepuasan pelayanan ANC	n	%	n	%	n	%		
Puas	53	79,1	4	6	57	85		

\*)Sig  $\alpha < 0,05$

Dari tabel 6 didapatkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu hamil yang ANC di BPS dengan nilai X-squared = 4,8028 p 0,02841 (sig  $\alpha < 0,05$ ) dimana r tabel 3,481

## PEMBAHASAN

### Karakteristik responden

Golongan umur yang banyak memanfaatkan atau menggunakan pelayanan ANC di BPS adalah umur 20 – 35 tahun (80 %). Dimana pada golongan umur tersebut merupakan usia dengan resiko rendah untuk hamil dan melahirkan serta pada usia produktif tersebut perlu mendapat perhatian. Kepuasan maupun ketidakpuasan ibu hamil kelompok usia 20 – 35 tahun diharapkan akan dapat digunakan untuk meningkatkan minat mereka dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. Namun bagi BPS juga perlu memperhatikan kelompok umur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 35 tahun bila ingin memperluas pasaran, dimana pada kelompok usia tersebut merupakan kelompok resiko tinggi untuk hamil dan melahirkan.

Tempat tinggal responden yang bertempat tinggal dekat dengan BPS yaitu < 5 km adalah 58,2 %. Hal ini disebabkan karena BPS ini letaknya strategis antara desa Kembang Sari dan Petir dimana BPS ini merupakan satu – satunya pelayanan kebidanan tingkat dasar di daerah tersebut sehingga ibu hamil lebih memilih mengakses pelayanan kebidanan di BPS.

Status perkawinan yang sudah menikah adalah 97 %, hal ini merupakan potensi positif, sehingga BPS perlu meningkatkan pelayanan kebidanannya agar kesan positif yang diperoleh ibu hamil akan diberitahukan keluarga dan masyarakat sekitarnya. Ibu hamil yang sudah berkeluarga cenderung memilih pelayanan yang lebih akurat, segera dan memuaskan sehingga mereka dapat dengan cepat kembali ketengah – tengah keluarga dan melaksanakan perannya di keluarga.

Tingkat pendidikan sampai lulus SMP (46,3 %) lebih dominan sehingga diharapkan kepada petugas agar melayani ibu hamil yang periksa dengan menggunakan bahasa yang komunikatif dan mudah dimengerti ibu hamil. Perbedaan persepsi ibu hamil terhadap kemampuan bidan dapat dipengaruhi oleh perbedaan tingkat pendidikan. Sedangkan responden dengan lulusan SLTA cukup banyak yaitu 40,3 %, serta yang tamat akademi / PT adalah 13,4 % dimana mereka merupakan pelanggan yang sudah bisa menilai pelayanan sehingga BPS perlu meningkatkan pelayanan kebidanannya yang nantinya akan memberikan kepuasan pada ibu hamil dan berdampak pada minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. Apabila dikaitkan dengan ibu hamil yang periksa

di BPS yang kebanyakan sampai tamat SMP maka ini menunjukkan bahwa ibu hamil dengan tingkat pendidikan tersebut mempersepsikan bahwa kemampuan bidan di BPS tersebut sudah baik.

Pekerjaan responden didominasi oleh petani / ibu rumah tangga (70,2 %). Jika dikaitkan dengan kepuasan maupun minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan maka bagi responden akan banyak waktu dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh bidan karena tidak terikat oleh jam kerja.

Penanggung jawab dalam biaya pemeriksaan di BPS sebagian besar dibiayai oleh sendiri / keluarga (94 %). Jika dikaitkan dengan kepuasan maka responden akan rela mengeluarkan biaya sendiri untuk mendapatkan pelayanan kebidanan yang sesuai dengan harapannya.

Pendapatan keluarga yang terbanyak < Rp 1.000.000,00 perbulan (85,1 %), hal ini dapat diartikan bahwa pengguna jasa pelayanan kebidanan di BPS adalah golongan ekonomi bawah karena berkaitan dengan daya beli masyarakat terhadap pembiayaan pemeriksaan di BPS tersebut. Semakin tinggi pendapatan ibu hamil / keluarganya maka makin tinggi pula tuntutan terhadap kemampuan bidan.

Dari hasil penelitian minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan di BPS, skor minat adalah 30,3 (tabel 2) sehingga minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan secara keseluruhan dikategorikan berminat.

Dimensi ketanggapan dan empati yang dilakukan bidan kepada ibu hamil mempunyai nilai rata-rata yang tinggi jika dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hasil penelitian Mahendrawati<sup>3</sup> mengatakan bahwa harapan ibu hamil dalam pelayanan kebidanan lebih menekankan pada profesionalisme pelayanan kebidanan, kenyamanan pelayanan, koordinasi, daya tanggap serta empati bidan. Ketanggapan dan empati bidan didalam melakukan pelayanan kebidanan seperti tanggap dalam menangani keluhan ibu hamil, memberikan rasa aman dan nyaman, informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Penelitian yang dilakukan Marsudi<sup>15</sup> menyatakan bahwa dalam pelayanan kebidanan, dimensi keandalan dan ketanggapan berkorelasi positif terhadap kepuasan ibu hamil, sehingga untuk meningkatkan kepuasan ibu hamil maka bidan harus lebih tanggap akan kebutuhan ibu hamil.

Sedangkan dimensi yang relatif rendah dibandingkan dimensi yang lain adalah bukti langsung (85 %) sehingga hal ini apabila tidak diperbaiki akan berdampak pada berkurangnya minat ibu hamil tersebut untuk menggunakan sarana pelayanan kebidanan. Hal ini bisa ditingkatkan dengan berpenampilan bersih dan rapi pada saat memberikan pelayanan kebidanan pada ibu hamil dalam memberikan pelayanan kebidanan supaya tepat waktu sesuai jadwal dan melakukan pemeriksaan maupun asuhan sesuai keluhan ibu hamil. Hal ini didukung oleh pernyataan Azwar<sup>16</sup> yang menyatakan bahwa hakekat dasar pelayanan kesehatan menunjuk pada dimensi yang nilainya masih rendah agar ditingkatkannya pelayanan kebidanan.

#### Kepuasan ibu hamil

Skor kepuasan ibu hamil yang ANC adalah 30,5 (tabel 4) dan dikategorikan puas. Pelayanan kebidanan sangat berpengaruh terhadap penilaian kepuasan ibu hamil sebagai penerima jasa di BPS karena ketidakpedulian terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan pada ibu hamil akan menimbulkan rasa tidak puas pada ibu hamil itu sendiri. Apabila penilaian ibu hamil terhadap pelayanan kebidanan baik maka ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan dan sebaliknya. Penelitian Mahendrawati mengatakan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan kesehatan ternyata kepuasan atas perilaku menduduki urutan lebih tinggi dibanding kepuasan atas fasilitas / lingkungan serta mempunyai hubungan erat dengan kepuasan ibu hamil secara umum. Pada penelitian ini ketrampilan bidan (88,8 %) dan sikap bidan (88,3 %) memiliki rata-rata tinggi dibanding aspek yang lain. Hal ini terjadi karena ibu hamil rela mengeluarkan biaya lebih dengan harapan akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Kebutuhan dan keinginan ibu hamil adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Ibu hamil yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila ibu hamil puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika ibu hamil tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih berat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh BPS. Kepuasan ibu hamil atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan ibu hamil, jika kinerja

produk lebih tinggi dari harapan ibu hamil maka ibu hamil akan mengalami kepuasan.

Ketidakpuasan ibu hamil yang sering dikemukakan adalah sikap bidan, pengetahuan bidan, ketrampilan bidan, prosedur pelayanan dan fasilitas<sup>7</sup>. Hal ini sangat perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi, di BPS dari aspek fasilitas (77,2 %) memiliki nilai rata-rata yang paling rendah sehingga hal ini akan menurunkan pelayanan kebidanan yang sesuai harapan ibu hamil. Menurut penelitian Mahendrawati mengatakan bahwa selain pelayanan kebidanan, masih ada beberapa faktor lain yang akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil yaitu pelayanan *admission*, waktu tunggu, keramahan petugas, pelayanan makanan dan kebersihan. Dalam penelitian ini faktor-faktor tersebut menjadi faktor pengganggu yang dapat mempengaruhi kepuasan ibu hamil yang ANC.

Hubungan kepuasan dengan minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan dengan minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan di BPS dimana nilai X-squared = 4,8028, *p-value* = 0,02841 ( $\text{sig } \alpha < 0,05$ ) yang berarti semakin puas ibu hamil yang ANC semakin tinggi minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan tingkat korelasi kuat.

Terdapat hubungan antara kepuasan ibu hamil yang ANC yang meliputi dimensi sikap bidan, pengetahuan bidan, ketrampilan bidan, prosedur pelayanan dan fasilitas dengan minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. Diantara lima dimensi kepuasan tersebut, yang paling kuat mempengaruhi minat adalah dimensi ketrampilan bidan (88,85)

Penelitian McColl<sup>17</sup>, berpendapat bahwa secara umum ibu hamil mengalami pengalaman yang baik terhadap pelayanan kebidanan dan berkeinginan mendapatkan kepuasan yang menyeluruh tentang pelayanan kebidanan. Dan ini merupakan tantangan bagi BPS bagaimana agar ibu hamil terus memanfaatkan ulang jasa pelayanan kebidanan dengan meningkatkan dan mengutamakan kepuasan ibu hamil.

Ibu hamil mempunyai keinginan akan pelayanan kebidanan yang mampu memenuhi keinginan mereka. Keinginan itu tidak hanya mengacu pada konsistensi dan kompetensi kebidanan, tetapi juga sentuhan personal. Karena bidan dianggap figur maka bidan harus

mampu mendatangkan, mengetahui dan mempertimbangkan keinginan ibu hamil serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan ibu hamil.

Hipotesis pada penelitian ini diterima yaitu ada hubungan positif bermakna antara kepuasan dengan minat ibu hamil yang ANC dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. Semakin tinggi tingkat kepuasan ibu hamil yang melakukan ANC maka semakin tinggi minat ibu hamil dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan. Hal ini penting untuk diperhatikan dan diterapkan dalam menetapkan kebijakan pelayanan kebidanan guna meningkatkan kepuasan ibu hamil yang ANC, akan berdampak terhadap meningkatnya minat menggunakan sarana pelayanan persalinan di BPS.

## SIMPULAN

Ada hubungan positif yang bermakna antara tingkat kepuasan ibu hamil yang ANC dengan minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan di BPS (*p value* = 0,028,  $\text{sig } < 0,05$ ) yang berarti semakin puas ibu hamil yang ANC semakin tinggi minatnya dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan tingkat korelasi kuat.

## SARAN

Bidan jaga diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kebidanan kepada ibu hamil yang ANC sehingga memberikan kepuasan pada ibu hamil yang diperiksa dan nantinya akan berdampak pada tingginya minat dalam menggunakan sarana pelayanan persalinan dengan upaya melalui pelatihan *total quality management*, tersedianya fasilitas pelayanan dan peralatan yang memadai seperti dopler dan USG

Bidan tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kebidanan dengan penuh kesadaran dan komitmen kepada profesi kebidanan dengan upaya melalui peningkatan SDM dalam bentuk mengikutsertakan pelatihan-pelatihan dan seminar-seminar ilmiah kebidanan, komunikasi yang baik, ramah, jelas dan mudah dimengerti dan ekspresi wajah senyum, serta tetap menjaga dan meningkatkan penampilan saat memberikan pelayanan kebidanan pada ibu hamil. Juga diharapkan dapat meningkatkan dan mempertahankan kebersihan dan kerapian ruangan tempat diperiksa.

## DAFTAR PUSTAKA

1. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010 – 2015*. Sinar Grafika, Jakarta.
2. YBP-SP, 2007, *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta
3. Rambat Lupiadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat Jakarta
4. Tjiptono F, 2005., *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
5. Triwahyono. 2007. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit". Dalam makalah *Psikologis Klinis Perkembangan Pasien*
6. Pohan, I. S. 2006., *Jaminan Mutu layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran. EGC. Jakarta.
7. Supriyati, 2004., *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap I RSUP DR. Sardjito Yogyakarta*, Skripsi Keperawatan UGM Yogyakarta.
8. Hans Lesmana, 2005. *Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dan Kepuasan Dokter dengan Minat Kembali pada Instalasi Laboratorium Labuang Baji Makasar*, Tesis Program Pasca Sarjana IKM UGM
9. Mahendrawati, N. 2005., *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dalam Hal Pemenuhan Aktivitas Hidup Sehari-hari & Komunikasi Terapeutik Perawat-Pasien Di RSUD Kebumen*, Skripsi Keperawatan PSIK-UGM.
10. Notoatmodjo, S. 2005., *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
11. Sugiyono. 2006., *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
12. Suryowati Chriswardani, Dharminto, Shaluhiah Zahroh. 2006. "Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah". Dalam makalah *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Semarang : FKM dan Program Magister IKM UNDIP
13. Supranto, J. 2006., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
14. Riwidikdo Handoko, 2008. *Statistik Terapan dengan Program R Versi 2.5.1 (Open Source) Bidang Kesehatan dan Umum*, Mitra Cendekia, Yogyakarta.
15. Marsudi, 2002., *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Argamakmur Bengkulu Utara*, Tesis Program Pasca Sarjana IKM UGM.
16. Azwar, S. 1996., *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
17. McColl, E. 1996., *A Study to Determine Patient Satisfaction with Nursing Care*, *Journal Nursing Standart*, 10 (52) : 34-38.