

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan di RSIA Puri Bunda Kota Malang pada bulan Juli 2023. Hasil penelitian ini meliputi data umum yaitu usia, kehamilan, pendidikan dan pekerjaan. Data khusus meliputi tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care.

Pengolahan data menggunakan presentase, hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel. Dengan lembar kuisioner dari 30 responden yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Puri Bunda Kota Malang yang bertempat di Jl. Simpang Sulfat Utara X No.12, Pandanwangi, Kec.Belimbing Kota Malang,yang memiliki jumlah Kamar tidur 85 kamar dan memiliki Pelayanan Medik dasar umum, Pelayanan medic gigi dan mulut, Pelayanan KIA/ KB, Pelayanan Gawat Darurat, Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Bedah, Obsentridan ginekologi, Geriatri, Neonatologi, Fertilitas dan Endokrinologi Reproduksi ,dengan jumlah responden 30 responden setiap bulan. Dari jumlah tersebut terdapat 50 responden yang sesuai dengan kriteria, dimana yang berhasil dilakukan penelitan sebesar 30 responden.

4.2 Data Umum

Tabel 4.2 Data Umum Responden

Data Umum	Frekuensi	Presentase
Usia		
<20 Tahun	2	7%
20;35 Tahun	26	86%
>35 Tahun	2	7%
Kehamilan Ke		
Kehamilan Pertama	13	43%
Kehamilan Ke-2	14	47%
Kehamilan >3	3	10%
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	2	7%
SMA	12	40%
PT	16	53%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	15	50%
Swasta	10	33%
Wiraswasta	3	10%
ASN	2	7%

(Sumber :Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa usia <20 tahun yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan puas dalam pelayanan antenatal care pada indikator tangibles realibility, responsiveness dan assurance, usia 20-35 tahun yakni 13 orang (43%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness dan assurance, dan usia >35 tahun yakni 3 orang (10%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Pada data jenis masa kehamilan pertama 7 orang (23%) memiliki tingkat kepuasan sangat

puas dalam pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty, pada kehamilan ke-2 yakni 9 orang (30%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator realibility, responsiveness tangibles dan empathy, dan kehamilan >3 kali yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty. Pada data jenis pendidikan SMP yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, dan responsiveness, pada pendidikan SMA yakni 6 orang (20%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty dan 6 orang (20%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, dan emphaty, pada tingkat pendidikan PT yakni 9 orang (30%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indiktor tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty. Pada data tidak bekerja yakni 9 orang (30%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator realibility, responsiveness, dan assurance, pekerja swasta yakni 5 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty dan 5 orang memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility,

responsiveness, dan empathy, pekerjaan wiraswasta yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy, dan pekerjaan ASN yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy.

4.3 Data Khusus

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Sangat puas	15	50%
Puas	15	50%
Tidak puas	0	0
Sangat tidak puas	0	0
Total	30	100%

(sumber :Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden dalam tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 15 orang (50%) dan setengahnya lagi memiliki tingkat kepuasan puas pada Pelayanan antenatal care sebanyak 15 orang (50%). Dimana dari kedua tingkat kepuasan ibu hamil tersebut ada indikator yang mempengaruhi diantaranya tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy.

4.4 Data Tabulasi Silang

Tabel 4.4 Data Tabulasi Silang Data Umum Dan Data Khusus

Data umum	Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di RSIA Puri Bunda Kota Malang									
	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Sangat tidak puas		Total	
	f	p	f	P	f	p	f	p	f	p
Usia										
<20 th	0	0	2	7%	0	0	0	0	2	7%
20-35 th	12	40%	13	43%	0	0	0	0	25	83%
>35 th	3	10%	0	0	0	0	0	0	3	10%
Total									30	100%
Kehamilan ke-										
Pertama	7	23%	5	17%	0	0	0	0	12	40%
Kedua	6	20%	9	30%	0	0	0	0	15	50%
>2 kali	2	7%	1	3%	0	0	0	0	3	10%
Total									30	100%
Pendidikan										
SD	0	0								
SMP	0	0	2	7%	0	0	0	0	2	7%
SMA	6	20%	6	20%	0	0	0	0	12	40%
PT	9	30%	7	23%	0	0	0	0	16	53%
Total									30	100%
Pekerjaan										
Tidak Bekerja	6	20%	9	30%	0	0	0	0	15	50%
Swasta	5	16,5%	5	16,5%	0	0	0	0	10	33%
Wiraswasta	2	7%	1	3%	0	0	0	0	3	10%
PNS	2	7%	0	0	0	0	0	0	2	7%
Total									30	100%

(Sumber :Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa usia <20 tahun yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan puas dalam pelayanan antenatal care, usia 20-35 tahun yakni 13 orang (43%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, dan usia >35 tahun yakni 3 orang (10%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data jenis masa kehamilan pertama 7 orang (23%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas dalam pelayanan antenatal care, pada kehamilan ke-2 yakni 9 orang

(30%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, dan kehamilan >3 kali yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data jenis pendidikan SMP yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal, pada pendidikan SMA yakni 6 orang (20%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan 6 orang (20%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pada tingkat pendidikan PT yakni 9 orang (30%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data tidak bekerja yakni 9 orang (30%) memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pekerja swasta yakni 5 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan 5 orang memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pekerjaan wiraswasta yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care, dan pekerjaan ASN yakni 2 orang (7%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care.

4.5 Pembahasan

Hasil penelitian meyakini pada tabel 4.3 bahwa dalam tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care hampir setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak pelayanan antenatal care setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 15 orang (50%) dan setengahnya lagi memiliki tingkat kepuasan puas pada Pelayanan antenatal care sebanyak 15 orang (50%). Dimana dari kedua tingkat kepuasan

tersebut ada indikator yang mempengaruhi diantaranya tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty.

Berdasarkan pada tabel 4.3 dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada responden di RSIA Puri Bunda Malang didapatkan hasil setengahnya 15 responden (50%) dengan kepuasan sangat puas.

Menurut Winarmi (2014) usia dapat mempengaruhi pendidikan pola pikir manusia, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan pengalaman seseorang akan lebih matang dalam berfikir, dengan adanya kemajuan teknologi maka pola pikir manusia akan lebih maju dan semakin kritis. Menurut Dianty (2016) usia memengaruhi pola pikir seseorang. Ibu dengan usia produktif (20-35 tahun) dapat berfikir lebih rasional dibandingkan dengan ibu dengan usia yang lebih muda atau terlalu tua. Sehingga ibu dengan usia produktif memiliki motivasi lebih dalam memeriksakan kehamilannya.

Berdasarkan data yang diperoleh, didapatkan data bahwa ibu dengan usia 20-35 tahun dengan kategori sangat puas hampir setengahnya sebanyak 12 responden (40%) dan usia > 35 tahun sebagian kecil sebanyak 3 responden (10%).

Dari data yang diperoleh bahwa penulis berpendapat tingkat kepuasan dalam pelayanan antenatal care tampaknya memiliki hubungan dengan rentang usia ibu hamil. Ibu hamil dengan usia produktif (20-35 tahun) memiliki presentase tingkat kepuasan yang

lebih tinggi, yang mungkin sejalan dengan pola pikir yang lebih rasional dan motivasi yang lebih kuat dalam menjaga kesehatan selama masa kehamilan. Namun, perlu diingat bahwa kesimpulan ini hanya berdasarkan pada data yang ada dan interpretasi terhadapnya, serta faktor-faktor lain seperti latar belakang sosial-ekonomi, pendidikan, dan pengalaman pribadi ibu hamil juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pelayanan antenatal care.

Menurut Sisca et.al (2012) paritas adalah banyaknya jumlah kelahiran hidup yang dialami oleh seorang wanita. Jumlah paritas mempengaruhi jumlah frekuensi kunjungan ANC karena sesuai data banyak ibu hamil yang bersikap positif dan lebih menyadari untuk datang memeriksakan kehamilannya.

Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan data bahwa jenis masa kehamilan dengan kategori sangat puas kehamilan pertama Sebagian kecil 7 orang (23%), pada kehamilan ke-2 yakni hampir setengahnya 9 orang (30%), dan kehamilan >3 kali Sebagian kecil yakni 2 orang (7%).

Dari data yang diperoleh bahwa penulis berpendapat ibu hamil dengan paritas yang lebih tinggi (multigravida) cenderung lebih konsisten dalam menjalani kunjungan antenatal care secara berkala. Hal ini mungkin disebabkan oleh pengalaman mereka dari kehamilan sebelumnya yang membawa resiko tertentu. Di sisi lain, ibu hamil dengan paritas yang lebih rendah (primigravida) cenderung merasa kurang berpengalaman dalam hal kehamilan, dan karenanya mereka

termotivasi untuk menjalani kunjungan antenatal care secara rutin demi memastikan bahwa kehamilan mereka berlangsung dengan baik.

Berdasarkan pada tabel 4.3 dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada responden di RSIA Puri Bunda Malang didapatkan hasil setengahnya 15 responden (50%) dengan kepuasan puas.

Menurut Anam (2017) menyatakan bahwa pendidikan yang tinggi dipandang perlu bagi kaum wanita, karena dengan tingkat pendidikan yang tinggi mereka dapat meningkatkan taraf hidup, mampu membuat keputusan menyangkut masalah kesehatan mereka sendiri. Semakin tinggi pendidikan seorang wanita, semakin mampu mandiri dalam mengambil keputusan menyangkut diri mereka sendiri.

Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan data bahwa pada pendidikan ibu hamil dengan kategori puas hampir setengahnya berpendidikan PT dengan jumlah 7 responden (23%), hampir setengahnya berpendidikan SMA dengan jumlah 6 responden (20%), dan hampir setengahnya berpendidikan SMP dengan jumlah 2 responden (7%).

Dalam hasil penelitian penulis berpendapat bahwa pendidikan tinggi berperan penting dalam memotivasi ibu hamil dalam menjalani pemeriksaan kehamilan secara teratur. Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih responsif terhadap menjaga kesehatan kehamilan mereka, dan hal ini tercermin dalam

tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan antenatal care. Dengan kata lain, pendidikan yang lebih tinggi dapat memberikan dorongan untuk mengambil langkah-langkah proaktif terkait kesehatan dan kehamilan.

Menurut Mulat (2015) menyatakan bahwa seseorang dengan status bekerja lebih memiliki banyak wawasan dari rekan kerjanya dari pada seseorang yang tidak bekerja yang wawasannya hanya dari orang disekeliling rumahnya. Pekerjaan juga menunjang kebutuhan hidup, seperti pemenuhan kunjungan antenatal care sesuai standar.

Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan hasil jenis pekerjaan dengan k kategori puas tidak bekerja hampir setengahnya 9 responden (30%), swasta sebagian kecil 5 responden (16,5%), dan wiraswasta sebagian kecil 1 responden (3%).

Pada hasil penelitian ini penulis berpendapat bahwa variasi dalam pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan antenatal care. Faktor pekerjaan tampak mempengaruhi persepsi dan respons responden terhadap aspek-aspek pelayanan antenatal care yang meliputi tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pentingnya perbedaan ini dalam kepuasan layanan antenatal care dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Individu yang tidak bekerja mungkin memiliki sumber informasi dan interaksi yang lebih

terbatas, sedangkan individu yang bekerja dalam berbagai kapasitas dapat memiliki kesempatan lebih besar untuk berinteraksi dengan lingkungan yang beragam, termasuk rekan kerja dan kolega. Kepuasan yang tinggi dari responden yang bekerja sebagai pegawai swasta, wiraswasta, atau ASN bisa jadi mencerminkan dampak pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya perawatan kesehatan, keterjangkauan, dan kebutuhan akan layanan antenatal care yang baik.

Selain itu, hasil penelitian ini mengonfirmasi pandangan sebelumnya bahwa tingkat pendidikan dan status pekerjaan memiliki korelasi dengan kesadaran dan pengetahuan tentang kesehatan serta kemampuan dalam mengambil keputusan terkait perawatan pribadi dan kesehatan. Pendapat peneliti adalah bahwa kehadiran variasi dalam tingkat kepuasan antenatal care berdasarkan jenis pekerjaan mengindikasikan perlunya pendekatan yang disesuaikan dalam memberikan edukasi dan promosi kesehatan terkait kehamilan kepada berbagai kelompok masyarakat.

Hasil ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan telah menunjukkan kehandalan (reliability) dalam melakukan pemeriksaan seperti Leopold dan DJJ. Sikap responsif (responsiveness) terlihat dalam tindakan cepat merespon kebutuhan ibu hamil selama layanan ANC. Adanya sikap jaminan (assurance) tercermin dalam ketersediaan petugas untuk dihubungi saat diperlukan. Selain itu, sikap ramah (empathy) terlihat melalui interaksi yang ramah dan

perhatian terhadap keluhan ibu hamil selama pelayanan ANC. Adanya bukti fisik (tangible), seperti fasilitas yang memadai, perlengkapan yang lengkap, kerapian petugas kesehatan, serta upaya menjaga kebersihan dengan mencuci tangan sebelum layanan, juga menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

Pelayanan yang memenuhi aspek-aspek ini menjadi faktor penting yang mendorong kepuasan pasien. Lebih lanjut, hal ini berpotensi memotivasi ibu hamil untuk secara teratur menjalani pemeriksaan Antenatal Care, yang penting untuk memantau perkembangan kehamilan dan mencegah potensi komplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar petugas kesehatan terus memberikan layanan ANC yang komprehensif, termasuk memberikan pelayanan sesuai jadwal, menjaga kebersihan, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati pada pasien. Tindakan ini akan menjadikan pasien lebih nyaman dan merasa dihargai, sehingga akan mendukung terciptanya hubungan positif antara pasien dan petugas kesehatan.