

INTISARI
TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN
ANTENATAL DI PUSKESMAS JETIS KOTA
YOGYAKARTA TAHUN 2011¹

Siti Masitoh², Tri Prabowo³, Retno Wulandari⁴

Latar Belakang : Pelayanan *antenatal* merupakan pelayanan yang diterima wanita selama kehamilan. Pendekatan pelayanan *antenatal* ditekankan pada kualitas bukan kuantitas pada saat kunjungan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat.

Tujuan : Diketahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta.

Metode : penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 67 ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Jetis Kota Yogyakarta. Teknik sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan analisis *univariat* dengan persentase.

Hasil : Pengukuran terhadap tingkat kepuasan pasien didasarkan oleh lima aspek yaitu: dimensi *tangibles* (bukti langsung), diketahui sebesar 40,3% responden menyatakan puas, 49,3% responden menyatakan cukup puas dan sebanyak 10,4% , dimensi *reliability* (kehandalan), didapatkan bahwa sebanyak 46,3% menyatakan cukup puas, 25,4% menyatakan puas dan lebih dari seperempat responden (28,4%) menyatakan tidak puas, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diketahui bahwa sebanyak 59,7% ibu hamil merasa cukup puas, 29,9% merasa puas dan hanya 10,4% merasa tidak puas. *assurance* (jaminan), diketahui bahwa sebanyak 49,3% menyatakan puas, 41,8% menyatakan cukup puas dan hanya 9% menyatakan tidak puas, dan pada dimensi empati Sebanyak 58,2% responden menyatakan cukup puas dan masing-masing 14% responden menyatakan puas dan tidak puas terhadap pelayanan *antenatal*.

Kesimpulan : Pelayanan *antenatal* pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) mayoritas responden menyatakan cukup puas. Pelayanan *antenatal* dalam dimensi *reliability* (kehandalan) mayoritas responden menyatakan cukup puas. Pelayanan *antenatal* dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mayoritas responden menyatakan cukup puas. Pelayanan *antenatal* dalam dimensi *assurance* (jaminan) mayoritas responden menyatakan puas. Pelayanan *antenatal* pada dimensi *empati* mayoritas responden menyatakan cukup puas. Pelayanan *antenatal* mayoritas responden menyatakan cukup puas.

Kata Kunci : Ibu Hamil, tingkat kepuasan , dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empati*.

¹ Judul KTI

² Mahasiswa Prodi D III Ilmu Kebidanan STIKES Alma Ata Yogyakarta

³ Dosen STIKES Alma Ata Yogyakarta

⁴ Dosen STIKES Alma Ata Yogyakarta