

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Inagurki yang berada di Jalan Lapangan Golf Desa Tuntungan Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.

##### **4.1.1. Letak Geografis**

Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Inagurki yang berada di Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah barat berbatasan dengan Batalyon Zipur
2. Sebelah timur berbatasan dengan Asrama Kodam
3. Sebelah utara berbatasan dengan Perumahan Warga
4. Sebelah selatan berbatasan dengan Perumahan Warga

##### **4.1.2. Demografi**

Klinik Klinik Inagurki yang berada di Jalan Lapangan Golf Desa Tuntungan Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan memiliki luas lahan 420 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 310 m<sup>2</sup>. Klinik Inagurki memiliki 1 orang pegawai, ruang inap ada 2 ruangan dengan fasilitas ruang inap: tempat tidur pasien 4 buah, ruang VK ada 1 ruangan dengan fasilitas ruang VK: tempat tidur pasien 2 buah, ruang berobat jalan ada 1 ruangan dengan fasilitas ruang berobat: tempat tidur pasien 1 buah, meja 1 buah, kursi tunggu 5 buah, dan toilet 1 ruangan.

## 4.2. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian tentang Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018, data yang diperoleh sebagai berikut :

### 4.2.1. Karakteristik Responden

**TABEL 4.1.** *Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dalam Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018*

No	Karakteristik Responden	F	%
1.	<b>Umur</b>		
	< 20 tahun atau > 35 tahun	9	20.0
	20-35 tahun	36	80.0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
2.	<b>Pendidikan</b>		
	Dasar (SD, SMP, SMA)	25	55.6
	Tinggi (PT)	20	44.4
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
3.	<b>Frekuensi Melakukan Pemeriksaan Kehamilan</b>		
	Tidak Sesuai Standar Minimal	21	46.7
	Sesuai Standar Minimal	24	53.3
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.1. Karakteristik jumlah responden berumur 20-35 tahun berjumlah 36 responden (89,0%), responden berumur < 20 tahun atau > 35 tahun berjumlah 9 responden (20,0%), responden yang berpendidikan dasar berjumlah 25 responden (55,6%), responden yang berpendidikan tinggi berjumlah 20 responden (44,4%), responden yang saat ini adalah kehamilan 1 berjumlah 12 responden (33,3%), dan responden yang melakukan pemeriksaan kehamilan sesuai standar minimal berjumlah 24 responden (53,3%), dan responden yang melakukan pemeriksaan kehamilan tidak sesuai standar kehamilan berjumlah 21 responden (46,7%).

#### 4.2.2. Analisis Univariat

##### 1. Kepuasan

Untuk melihat frekuensi jawaban responden tentang keaktifan ibu di Puskesmas Kampung Baru Medandapat dilihat pada Tabel 4.2:

**TABEL 4.2.** *Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018*

No	Pernyataan Kepuasan	Jawaban					
		Tidak Baik		Kurang Baik		Baik	
		n	%	n	%	n	%
1	Bidan mampu melakukan semua tindakan pemeriksaan kehamilan	24	53.3	14	31.1	7	15.6
2	Bidan mampu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan saya dengan jelas dan saya mengerti akan penjelasan yang diberikan	16	35.6	21	46.7	8	17.8
3	Bidan mampu menjelaskan dan mudah saya pahami tentang hal-hal yang harus saya lakukan dan saya perhatikan selama kehamilan saya	17	37.8	21	46.7	7	15.6
4	Bidan cepat tanggap dengan keluhan-keluhan saya	16	35.6	15	33.3	14	31.1
5	Bidan segera menyambut dengan ramah saat saya baru pertama datang	18	40.0	13	28.9	14	31.1
6	Bidan menciptakansuasana nyaman dan menyenangkan denganmemberi senyum dan salam	18	40.0	17	37.8	10	22.2
7	Bidan melayani pasien dengan urutan kedatangandengan tidakmembeda-bedakan	18	40.0	19	42.2	8	17.8
8	Bidan menyediakan tempat duduk diruang tunggu pelayanan pemeriksaan kehamilan	14	31.1	21	46.7	10	22.2
9	Keramahan dan Kesopanan Bidan dalam melayani Pasien	25	55.6	8	17.8	12	26.7
10	Bidan memiliki kemampuan untukmenciptakan hubunganyang baik dengan pasien	19	42.2	16	35.6	10	22.2
11	Kemudahan persyaratan pelayanan pemeriksaan kehamilan dalam pendaftaran pasien rawat jalan	16	35.6	16	35.6	13	28.9

No	Pernyataan Kepuasan	Jawaban					
		Tidak Baik		Kurang Baik		Baik	
		n	%	n	%	n	%
12	Bidan perhatian kepada anda selama melakukan pelayanan pemeriksaan kehamilan	15	33.3	19	42.2	11	24.4
13	Bidan perhatian ketika anda mengutarakan keluhan tentang prosedur pelayanan pemeriksaan kehamilan.	18	40.0	16	35.6	11	24.4
14	Bidan tidak memandang status sosial dan memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan.	21	46.7	13	28.9	11	24.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian responden responden menyatakan bidan mampu melakukan semua tindakan pemeriksaan kehamilan sebanyak 24 orang (53.3%), sebagian responden responden menyatakan Bidan mampu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan saya dengan jelas dan saya mengerti akan penjelasan yang diberikan sebanyak 21 orang (46.7%), sebagian responden responden menyatakan Bidan mampu menjelaskan dan mudah saya pahami tentang hal-hal yang harus saya lakukan dan saya perhatikan selama kehamilan saya sebanyak 21 orang (46.7%), sebagian responden responden menyatakan Bidan cepat tanggap dengan keluhan-keluhan sebanyak 16 orang (35.6%), sebagian responden responden menyatakan Bidan segera menyambut dengan ramah saat saya baru pertama datang sebanyak 18 orang (40,0%), sebagian responden responden menyatakan Bidan menciptakansuasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam sebanyak 18 orang (40,0%), sebagian responden responden menyatakan Bidan melayani pasien dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan sebanyak 18 orang (40,0%), sebagian responden

responden menyatakan Bidan menyediakan tempat duduk diruang tunggu pelayanan pemeriksaan kehamilan sebanyak 21 orang (45.7%), sebagian responden menyatakan Keramahan dan Kesopanan Bidan dalam melayani Pasien sebanyak 25 orang (55.6%), sebagian responden menyatakan Bidan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pasien sebanyak 19 orang (42.2%), sebagian responden menyatakan Kemudahan persyaratan pelayanan pemeriksaan kehamilan dalam pendaftaran pasien rawat jalan sebanyak 16 orang (35.6%), sebagian responden menyatakan Bidan perhatian kepada anda selama melakukan pelayanan pemeriksaan kehamilan sebanyak 19 orang (42.2%), sebagian responden menyatakan Bidan perhatian ketika anda mengutarakan keluhan tentang prosedur pelayanan pemeriksaan kehamilan sebanyak 18 orang (40,0%), dan sebagian responden menyatakan Bidan tidak memandang status sosial dan memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan sebanyak 21 orang (45.7%)

Hasil pengukuran kepuasan pasien ibu di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan kemudian dikategorikan seperti pada Tabel 4.3 :

**TABEL 4.3.** *Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Responden di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018*

No	Kepuasan	Jumlah	
		F	%
1.	Tidak Puas	27	60.0
2.	Puas	18	40.0
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.3. Dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi kepuasan dengan kategori tidak puas berjumlah 27 responden (60,0%), dan kategori puas berjumlah 18 responden (40,0%).

## 2. Pelayanan Antenatal Care

Untuk melihat frekuensi jawaban responden tentang keaktifan ibu di Puskesmas Kampung Baru Medandapat dilihat pada Tabel 4.4:

**TABEL 4.4.** *Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pelayanan Antenatal Care di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018*

No	Pernyataan Pelayanan ANC	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		n	%	n	%
1	Bidan melakukan pengukuran tinggi badan dan berat badan	30	66.7	15	33.3
2	Bidan melakukan ukur lingkaran lengan atas untuk menilai status gizi saya	24	53.3	21	46.7
3	Bidan melakukan pemeriksaan posisi janin dan denyut jantung janin saya	25	55.6	20	44.4
4	Bidan melakukan pemeriksaan tekanan darah saya	26	57.8	19	42.2
5	Bidan mengukur tinggi perut saya/kehamilan saya	21	46.7	24	53.3
6	Bidan memberikan suntikan imunisasi TT di lengan saya	30	66.7	15	33.3
7	Bidan memberikan tablet penambah darah atau tablet zat besi berwarna merah kepada saya	27	60.0	18	40.0
8	Bidan melakukan test laboratorium pengambilan sampel darah dan air seni saya	26	57.8	19	42.2
9	Bidan mengatasi masalah masalah dalam kehamilan saya	26	57.8	19	42.2
10	Bidan memberikan konseling tentang gizi selama hamil, perencanaan persalinan, tanda-tanda bahaya kehamilan, juga tentang KB setelah melahirkan kepada saya	25	55.6	20	44.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan Bidan melakukan pengukuran tinggi badan dan berat badan sebanyak 30 orang (66.7%), responden yang menyatakan Bidan melakukan ukur lingkaran lengan atas untuk menilai status gizi saya sebanyak 24 orang (53.3%), responden yang menyatakan Bidan melakukan pemeriksaan posisi janin dan denyut jantung janin

saya sebanyak 25 orang (55.6%), responden yang menyatakan Bidan melakukan pemeriksaan tekanan darah saya sebanyak 26 orang (57.8%), responden yang menyatakan Bidan mengukur tinggi perut saya/kehamilan saya sebanyak 24 orang (53.3%), responden yang menyatakan Bidan memberikan suntikan imunisasi TT di lengan saya sebanyak 30 orang (66.7%), responden yang menyatakan Bidan memberikan tablet penambah darah atau tablet zat besi berwarna merah kepada saya sebanyak 27 orang (60.0%), responden yang menyatakan Bidan melakukan test laboratorium pengambilan sampel darah dan air seni saya sebanyak 26 orang (57.8%), responden yang menyatakan Bidan mengatasi masalah masalah dalam kehamilan saya sebanyak 26 orang (57.8%), dan responden yang menyatakan Bidan memberikan konseling tentang gizi selama hamil, perencanaan persalinan, tanda tanda bahaya kehamilan, juga tentang KB setelah melahirkan kepada saya sebanyak 25 orang (55.6%).

Hasil pengukuran Pelayanan Antenatal care ibu di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan kemudian dikategorikan seperti pada Tabel 4.5 :

**TABEL 4.5.** *Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Antenatal Care di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018*

No	Pelayanan Antenatal Care	Jumlah	
		F	%
1.	Kurang Baik	24	53.3
2.	Baik	21	46.7
	<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.3. Dapat dilihat bahwa distribusi frekuensi pelayanan Antenatal Care dengan kategori kurang baik berjumlah 24 responden (53,3%), dan kategori baik berjumlah 21 responden (46.7%).

### 4.2.3. Analisis Bivariat

#### 1. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Antenatal Care

**TABEL 4.6.** Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018

No	Kepuasan	Pelayanan Antenatal Care				Jumlah		<i>p-value</i>
		Kurang Baik		Baik		F	%	
		f	%	f	%			
1	Tidak Puas	24	53,3	3	6,7	27	60,0	0,000
2	Puas	0	0	18	40,0	18	40,0	
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>53,3</b>	<b>21</b>	<b>46,7</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4.4. dapat dilihat bahwa dari 45 responden (100%) yang tidak puas berjumlah 27 responden (60,0%), dengan kategori pelayanan antenatal care kurang baik berjumlah 24 responden (53,3%), dan kategori pelayanan antenatal care baik berjumlah 3 responden (6,7%). Responden kategori puas berjumlah 18 responden (40,0%), seluruhnya dengan kategori pelayanan antenatal care baik berjumlah 18 responden (40,0%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan *p value* = 0,000 <0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya terdapat Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.

Berdasarkan tabel 4.4. dapat dilihat bahwa hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kesimpulannya ada Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.

Pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa factor, antara lain : kualitas produk (Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/ jasa) yang ditawarkan relatif baik); harga (Komponen yang satu ini hanya berlaku bagi mereka yang sensitif terhadap masalah *value of money*); mutu pelayanan (kualitas dan harga ternyata bukan jaminan untuk memuaskan pelanggan, kualitas yang baik dan harga yang murah akan menjadi hal yang tidak bermakna bila pelayanan yang diberikan karyawan tidak baik); kemudahan (kemudahan mendapatkan pelayanan/produk yang ditawarkan produsen juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan); biaya (biasanya semakin mahal biaya kesehatan maka pasien akan beralih mencari pelayanan kesehatan yang harganya lebih murah); fasilitas (standar peralatan yang harus sebagai penunjang untuk melakukan diagnosis, pengobatan, perawatan, persediaan obat harus cukup, penyimpanan efektif, diperhatikan tanggal kadaluwarsanya dan sebagainya); dan Iklan/promosi yang dijanjikan pemberi pelayanan/produsen barang (iklan/promosi yang dikeluarkan

oleh pihak pemberi layanan/produk akan mempengaruhi tinggi rendahnya harapan pelanggan terhadap suatu layanan/ produk, semakin tinggi janji yang diberikan akan semakin tinggi pula harapan pelanggan yang terbentuk, pada saat institusi tidak mampu memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan, pelanggan akan dengan mudah kehilangan kepercayaannya).(18)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lian Sundari Tahun 2017 Tentang Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang diperoleh bahwa ada Hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang (P-value = 0,000).(6)

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Annisaul Mufida Tahun 2016 Tentang Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien *Antenatal Care* Di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita Jakarta diperoleh bahwa dari 98 responden di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita dengan rata-rata berusia 20 – 35 tahun (57,1%), berpendidikan tinggi (73,5%), dan bekerja (68,4%). Tingkat kepuasan baik (64,3%), dan loyalitas tinggi (61,2%). Berdasarkan analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita, dengan P-value  $0,000 < \alpha (0,05)$ . Adanya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Kebidanan Anyelir RSAB Harapan Kita. Diharapkan petugas kesehatan pelayanan yang baik sesuai yang dibutuhkan oleh pasien agar pasien merasa puas dan tetap loyal dan mau datang kembali.(7)

Menurut asumsi peneliti, responden puas terhadap pelayanan antenatal care itu karena pelayanan antenatal care yang diterimanya dari bidan juga baik, jika pelayanan Antenatal care yang dilakukan bidan baik dapat membuat responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, begitu juga sebaliknya jika pelayanan Antenatal Care yang dilakukan bidan kurang baik dapat membuat responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal ini dikarenakan seseorang akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa seorang pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tetapi dari hasil penelitian ada 2 responden yang mendapatkan pelayanan antenatal care baik namun merasa tidak puas, menurut asumsi peneliti hal itu kemungkinan dikarenakan factor lain yang juga berhubungan dengan kepuasan pasien seperti factor biaya atau factor promosi pelayanan yang dijanjikan tidak sesuai dengan harapan ibu hamil tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori tidak puas berjumlah 27 responden (60,0%), dan kategori puas berjumlah 18 responden (40,0%).
2. Pelayanan Antenatal Care sebagian besar berada pada kategori kurang baik berjumlah 24 responden (53,3%), dan kategori baik berjumlah 21 responden (46.7%).
3. Ada Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018 dengan hasil uji statistik menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **5.2. Saran**

Dari penelitian yang telah disimpulkan diatas, maka selanjutnya disarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut :

##### **5.2.1. Bagi Responden**

Diharapkan bagi responden untuk dapat memanfaatkan informasi yang telah diberikan, agar bisa lebih memilih pelayanan Antenatal Care yang lebih baik dan tetap memeriksakan kehamilannya.

### **5.2.2. Bagi Tempat Penelitian**

Diharapkan dapat memberikan informasi dan pelayanan Antenatal Care yang terbaik kepada ibu-ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di klinik tersebut.

### **5.2.3. Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan bagi institusi pendidikan agar dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa dalam mengembangkan penelitian yang lebih baik lagi.

### **5.2.4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lanjutan yang dapat melengkapi hasil penelitian ini menjadi lebih baik lagi.