

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah, Visi dan Misi Puskesmas

Puskesmas Lawe Perbunga merupakan salah satu puskesmas di Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara yang terletak di Kampung Bakti Puskesmas ini merupakan Puskesmas rawat jalan.

VISI :

“Puskesmas Lawe Perbunga memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, tepat, ramah dan informative kepada masyarakat.“

MISI :

1. Menjadikan Puskesmas pilihan dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan berkualitas atas dasar kasih.
3. Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan.

STRATEGI :

1. Peningkatan upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh seluruh jajaran Puskesmas Lawe Perbunga baik pelayanan dalam gedung maupun luar gedung.
2. Pengembangan dan pendayagunaan SDM kesehatan yang merata dan bermutu.
3. Peningkatan sarana dan prasarana kesehatan di Puskesmas Lawe Perbunga.
4. Pemanjagan kerjasama lintas sektor dengan semua pihak terkait.

5. Meningkatkan manajemen kesehatan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien.

MOTTO :

Puskesmas Lawe Perbunga melayani masyarakat dengan “SENYUM” (Sehat, efektif dan efisien berlandaskan Etika Profesi, NYaman, pUas, Menjangkau seluruh lapisan masyarakat).

4.1.2. Gambaran Umum Lokasi Puskesmas

Keadaan umum geografis Puskesmas Lawe Perbunga terletak di Kampung Bakti yang merupakan salah satu dari 11 desa di Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara.

4.1.3. Sumber Daya Manusia

Adapun sumber daya manusia di Puskesmas Lawe Perbunga yaitu dokter umum 2 orang, S1 Keperawat 2 orang, Apoteker 1 orang, Sarja Kesehatan Masyarakat 3 orang, DIII Perawat gigi 2 orang, DIII Keperawatan 2 orang, DIII Kebidanan 28 orang, DIII Farmasi 1 orang, DIII Kesehatan Lingkungan 2 orang, Pekarya 3 orang. Jadi jumlah tenaga kerja yaitu sebanyak 48 orang.

4.2. Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian tentang hubungan penerapan konseling KIE dengan kepuasan pasien kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

4.2.1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah meliputi Penerapan Konseling KIE Kepuasan Pasien Kunjungan ANC. Distribusi Frekuensi yang berhubungan penerapan konseling KIE dengan kepuasan pasien kunjungan ANC kepada 30 responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut ini :

Tabel. 4.1. *Distribusi Frekuensi Penerapan Konseling KIE di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018*

No	Variabel Penerapan Konseling KIE	Frekuensi	Persentase %
1	Diterapkan	15	50,0
2	Tidak Diterapkan	15	50,0
Total		30	100

Berdasarkan tabel. 4.1. menunjukkan bahwa dari 30 responden yang di teliti, 15 orang (50,0%) yang menerapkan konseling KIE dan 15 orang (50,0%) yang tidak menerapkan konseling KIE.

Tabel. 4.2. *Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018*

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
1	Puas	14	46,7
2	Tidak Puas	16	53,3
Total		30	100

Berdasarkan tabel. 4.2. menunjukkan bahwa dari 30 responden sebanyak 14 orang (46,7%) yang puas dan 16 orang (53,3%) yang tidak puas. Dengan demikian mayoritas responden tidak puas sebanyak 16 orang (53,3%) dan minoritas memperoleh puas sebanyak 14 orang (46,7%).

4.2.2. Analisis Bivariat

Tabel. 4.3. *Tabel Silang Hubungan hubungan penerapan konseling KIE dengan kepuasan pasien kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018*

No	Konseling KIE	Kepuasan Pasien				Jumlah		Sig-p
		Tidak Puas		Puas		F	%	
		f	%	f	%			
1	Diterapkan	5	16,7	10	33,3	15	50,0	0.033
2	Tidak Diterima	11	36,7	4	13,3	15	50,0	
Total		16	53,3	14	46,7	30	100	

Berdasarkan tabel 4.3. berdasarkan uji statistik *chi-square* pada konseling KIE ketidak puasan pasien dengan kategori diterapkan sebanyak 5 orang (16,7%), dan yang puas sebanyak 10 orang (33,3%), konseling KIE dengan ketidak puasan pasien dengan kategori tidak diterapkan 11 orang (63,7%) dan yang puas sebanyak 4 orang (13,3%). Hasil *uji chi-squear* pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0.05$ diperoleh *p-value* = 0,033. Maka *p-value* (0.033) < α (0.05). Dengan demikian diperoleh hasil bahwa hubungan penerapan konseling KIE memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Hubungan Penerapan Konseling KIE Dengan Kepuasan Pasien Kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018

Ditinjau dari faktor penerapan konseling KIE hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden penelitian, 15 (50,0%) orang yang tidak menerapkan konseling KIE dengan kepuasan pasien tidak puas 16 (53,3%), puas

14 (46,7%) orang, dan 15 (50,0%) orang yang menerapkan konseling KIE. Dengan demikian, responden penerapan konseling KIE sama jumlah yang menerapkan dan tidak menerapkan sebanyak 15 (50,0%) orang.

Berdasarkan uji statistik *chi-square* pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0.05$ diperoleh $p = 0,033$. Maka $p (0.033) < \alpha (0.05)$. Dengan demikian diperoleh hasil bahwa ada hubungan penerapan konseling KIE memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018.

Hasil penelitian diperoleh bahwa pada hubungan penerapan konseling KIE mayoritas ketidakpuasan pasien kunjungan ANC sejumlah 16 (53,3%) orang, dari ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan sebanyak 14 (46,7%) orang. Sikap bidan yang baik dari komunikasi yang jelas dalam hal ini menjadi faktor pendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan pada pelaksanaan ANC. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agatha Maria yang berjudul hubungan sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* tahun 2015, diperoleh hasil uji *chi-square* diperoleh nilai Pvalue sebesar $0,023 < 0,05$ yang artinya ada

hubungan sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Luluk Susiloningtyas yang berjudul Pengaruh komunikasi terapeutik bidan terhadap kepuasan pasien *antenatal care* (ANC), diperoleh hasil dari analisis statistik menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh $p = 0,000 < \alpha 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara penerapan konseling dengan kepuasan pasien kunjungan ANC.

Konseling adalah dapat membuat keputusan sendiri, membuat klien mau bertanya dan mendiskusikan masalah yang sangat pribadi yang tidak mungkin dibicarakan dengan setiap orang. Hubungan antara konselor dan klien adalah inti proses konseling. Pasien adalah seseorang yang menerima pelayanan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk menggunakan kembali jasa pelayanan rumah sakit akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama dalam menerima pelayanan. (15)

Menurut asumsi peneliti, dari hasil penelitian mayoritas 18 (60,0%) responden penerapan konseling KIE dengan kepuasan pasien kunjungan ANC sangatlah berpengaruh besar dalam menentukan keputusan dalam melakukan konseling KIE sebagai komunikasi yang terbuka, jujur, dan menerima klien apa adanya. Bidan akan dapat meningkatkan kemampuan klien dalam membina

hubungan saling percaya. Dengan demikian, pasien akan lebih terbuka mengenai keadaan dirinya sehingga bidan dapat menentukan diagnosa kebidanan dengan tepat yang dapat menimbulkan kepuasan pasien. Sehingga bagi tenaga kesehatan diharapkan dapat meningkatkan konseling dan penyuluhan kepada masyarakat tentang penerapan konseling KIE.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan Konseling KIE pada Kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga sebanyak 12 (40,0%) yang tidak menerapkan dan 18 (60,0%) orang yang menerapkan konseling KIE.
2. Kepuasan Pasien Kunjungan ANC Pengguna di Puskesmas Lawe Perbunga sebanyak 16 (53,3%) yang tidak puas dengan konseling KIE dan 14 (46,7%) orang yang puas dengan konseling KIE.
3. Ada hubungan penerapan konseling KIE dengan Kepuasan pasien kunjungan ANC di Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara Tahun 2018. Dengan nilai uji *chi-square* diperoleh ($p=0,007 < \alpha 0,05$).

5.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Responden

Bagi pasien kunjungan ANC diharapkan agar melakukan konseling KIE kunjungan ANC kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang diinginkan dengan tepat dan terpercaya. Ketanggapan untuk

membantu ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat. Kepuasan ibu hamil terhadap komunikasi akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya untuk meningkatkan pelayanan kebidanan.

2. Bagi Tempat Penelitian/Puskesmas

Disarankan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau informasi bagi Puskesmas Lawe Perbunga Kecamatan Babul Makmur Kabupaten Aceh Tenggara untuk meningkatkan konseling KIE dalam kepuasan kunjungan ANC. Salah satu upaya yang dapat dilakukan Puskesmas adalah memberikan informasi yang lebih banyak lagi kepada masyarakat baik ibu hamil atau keluarga tentang konseling KIE.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk lebih mengembangkan variabel-variabel yang lain tentang hubungan penerapan konseling KIE dengan kepuasan pasien kunjungan ANC dan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan kepada peneliti selanjutnya.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Disarankan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu bidan pendidik dalam mengkaji tentang konseling KIE.