

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bakunase khususnya di poli KIA. Puskesmas ini terletak di Kelurahan Bakunase, Kecamatan Kota Raja, Kabupaten Kota Kupang. Wilayah kerja Puskesmas Bakunase mencakup 8 Kelurahan terdiri Kelurahan Bakunase, Bakunase 2, Kuanino, Nunleu, Fontein, Naikoten 1, Naikoten 2, dengan luas wilayah kerja 6,1 km<sup>2</sup>. Wilayah kerja Puskesmas Bakunase berbatasan dengan wilayah – wilayah sebagai berikut: sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Oebobo, sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota, sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Sikumana, dan sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Naioni.

Puskesmas Bakunase merupakan salah satu Puskesmas rawat jalan yang ada di Kota Kupang. Sedangkan untuk Puskesmas Pembantu yang dalam wilayah kerja ada 4 buah yang menyebar di 4 kelurahan yang ada, selanjutnya dikembangkan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang terdiri dari 32 Posyandu Balita dan 21 Posyandu Usila . Ketersediaan tenaga di puskesmas dan puskesmas pembantu yakni dokter umum 5 orang, dokter gigi 2 orang, bidan 39 orang, perawat 17 orang, perawat gigi 4 orang, farmasi 3 orang, Promosi Kesehatan 3 orang, kesehatan lingkungan 4 orang, pegawai gizi 2 orang, analisis kesehatan 2 orang, dan pegawai administrasi 6 orang Cleaning Service 2, Sopir 3, Security 2. Upaya pelayanan pokok Puskesmas Bakunase sebagai

berikut: pelayanan KIA, KB, pelayanan pengobatan dasar, pengobatan dasar malaria, pengobatan dasar TB, imunisasi, kesling, penyuluhan kesehatan masyarakat, usaha perbaikan gizi, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan usia lanjut, laboratorium seberhana, pencatatan dan pelaporan.

## 2. Hasil Penelitian

### a. Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik berdasarkan umur disajikan pada tabel di bawah ini:

**Table 3.**  
Karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan,  
pendapatan, dan pekerjaan

	Frekuensi	Presentase %
<b>Umur</b>		
<20	3	5,7
21-30	36	67,9
31-40	13	24,5
≥41	1	1,9
Jumlah	53	100%
<b>Pendidikan</b>		
SD/MI-SMP/MTS	3	5,7
SMA/MA/SMK	36	67,9
PT	14	26,4
Jumlah	53	100
<b>Pendapatan</b>		
Di bawah UMR	12	22,6
UMR	32	60,4
Diatas UMR	9	17,0
Jumlah	53	100
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja/IRT	2	3,8
Bekerja	51	96,2
Jumlah	53	100

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa frekuensi terbanyak adalah responden yang berumur 21-30 tahun, yaitu 36 orang (67,9%), berpendidikan MA/SMA/SMK, Sebanyak 36 orang (67,9%), berpendapatan setara UMR sebanyak 32 orang (60,4%), dan memiliki pekerjaan sebanyak 51 orang (96,2%).

## **b. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal**

### **1. Dimensi *Tangible***

Hasil penelitian tentang dimensi bukti langsung (*Tangible*) dapat dilihat pada table berikut

**Table 4.**

**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *tangible***

	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Cukup puas	4	7,5
Puas	28	52,9
Sangat Puas	21	39,6
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi puas dengan presentase 52,9%.

### **2. Dimensi *Reliability***

Merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan segera, dan dapat memuaskan pasien. Hasil penelitian tentang dimensi Dimensi Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada table berikut

**Table 5**  
**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *reliability***

	Frekuensi	%
Cukup puas	2	3,8
Puas	24	45,3
Sangat Puas	27	50,9
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 50,9%.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Hasil penelitian tentang dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut.

**Table 6.**  
**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *responsiveness***

	Frekuensi	%
Cukup puas	0	0
Puas	11	20,8
Sangat Puas	42	79,2
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 79,2%.

#### 4. Dimensi Assurance

Hasil penelitian tentang dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada table

Table 7.

**Sebaran Responden berdasarkan dimensi Assurance**

	Frekuensi	%
Cukup puas	2	3,8
Puas	20	37,7
Sangat Puas	31	58,5
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 58, %.

#### 5. Empati (*empathy*)

Hasil penelitian tentang dimensi Empati (*empathy*) dapat dilihat pada table berikut

Table 8.

**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *emphaty***

	Frekuensi	%
Cukup puas	3	5,7
Puas	26	49,0
Sangat Puas	24	45,3
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi puas dengan presentase 49,0%.



## 6. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner hasil penelitian, dihitung persentase kepuasan ibu hamil secara keseluruhan dari 5 dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Table 9.

### Sebaran responden berdasarkan 5 indikator kepuasan

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata	Klasifikasi
1	Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	83,33	Sangat Puas
2	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	86,22	Sangat Puas
3	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	88,49	Sangat Puas
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	87,35	Sangat Puas
5	Empati ( <i>empathy</i> )	84,81	Sangat Puas
	<b>Rata-rata</b>	<b>86,04</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan data tabel diatas, rata-rata hasil persentase menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan Pelayanan antenatal diberikan oleh petugas di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) didapatkan hasil rata-rata 83,33% artinya Sangat Puas, Pada dimensi Kehandalan (*reliability*) didapat hasil rata-rata 86,22%, pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) didapat hasil 88,49%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 87,35% dan dimensi Empati (*empathy*) 84,81%. Selanjutnya hasil rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 86,04% yang artinya pasien merasa Sangat Puas.

## B. Pembahasan

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tingkat kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh puskesmas dapat memenuhi harapan pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap indikator tingkat kepuasan pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*) sebesar 86,22% dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pada pasien. Namun pada penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021),

dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan tangible 48% dengan karakteristik cukup puas. Hal tersebut dikarenakan fasilitas puskesmas Bakunase lengkap.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 88,20% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) mencerminkan bahwa petugas pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang (bidan) memberikan pelayanan kefarmasian yang sangat baik serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan reliability 72% dengan karakteristik puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 88,49% dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini petugas Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang (bidan) menunjukkan perhatian yang baik serta cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *responsiveness* 94%. dengan karakteristik sangat puas,



Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi *Jaminan (Assurance)* sebesar 87,35% dengan kategori sangat puas. Artinya Puskesmas bakunase memberikan jaminan yang memuaskan dan memberikan apa yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan antenatal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *assurance* 86% dengan karakteristik sangat puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi *Empati (Empathy)* sebesar 84,81% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi *Empati (Empathy)* dapat disebabkan oleh rasa kepedulian para pemberi pelayanan Antenatal kepada ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *emphaty* (65%), dengan karakteristik puas.