

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN CARING BIDAN DENGAN
KEPUASAN IBU HAMIL PADA PEMERIKSAAN ANTENATAL CARE DI
KLINIK ISLAMIC CENTER KOTA SAMARINDA 2018**

NASKAH PUBLIKASI



DISUSUN OLEH :

Ummul Hasanah

1711024130438

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2018**

PUBLICATION MANUSCRIPT

NASKAH PUBLIKASI

**Correlation between Waiting Time and Midwife Care with Pregnant
Mother Satisfaction on Antenatal Care Examination in Islamic
Center Clinic Samarinda City in 2018**

**Hubungan Waktu Tunggu dan Caring Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada
Pemeriksaan Antenatal Care di Klinik Islamic Center
Kota Samarinda Tahun 2018**

Ummul Hasanah¹ Muhammad Habibi²



Disusun Oleh :

Ummul Hasanah

1711024130438

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2018

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian yang berjudul:

**Hubungan Waktu Tunggu dan *Caring* Bidan dengan
Kepuasan Ibu Hamil pada Pemeriksaan *Antenatal*
Care di Klinik Islamic Center
Kota Samarinda
Tahun 2018**

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

Menyetujui,

Pembimbing



Muhammad Habibi, M.KL

NIDN. 1104118401

Peneliti



Ummul Hasanah

NIM. 17111024130438

Mengetahui,

Koordinator Mata Ajar Skripsi



Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH

NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

**Hubungan Waktu Tunggu dan *Caring* Bidan dengan
Kepuasan Ibu Hamil pada Pemeriksaan *Antenatal***

Care di Klinik Islamic Center

Kota Samarinda

Tahun 2018

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

UMMUL HASANAH

17111024130438

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal, 7 Agustus 2018

Penguji I



Kresna Febriyanto, M.PH
NIDN.1120029301

Penguji II



Lia Kurniasari, M. Kes
NIDN.1130098601

Penguji III



Muhammad Habibi, M.KL
NIDN.1104118401

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat**



Sri Sunarti, M.PH
NIDN.1115037801

**Hubungan Waktu Tunggu dan Caring Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil
pada Pemeriksaan Antenatal Care di Klinik Islamic Center
Kota Samarinda Tahun 2018**

Ummul Hasanah¹ Muhammad Habibi²

INTISARI

Latar Belakang : *Antenatal care* dari trimester pertama sampai dengan trimester ketiga dilakukan untuk memantau perkembangan kehamilan, memastikan kesehatan Ibu dan tumbuh kembang janin agar dapat melalui persalinan sehat dan aman. Data kunjungan Ibu hamil pemeriksaan *antenatal care* ditahun 2017 yang diperoleh mengalami presentase yang tidak stabil setiap bulannya. Survei awal terhadap pasien terdapat keluhan terkait pelayanan yang diberikan.

Tujuan : Mengetahui hubungan waktu tunggu dan *caring* bidan dengan kepuasan Ibu hamil pada pemeriksaan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda Tahun 2018.

Metode : Penelitian *kuantitatif* ini menggunakan metode *cross sectional*, sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling accidental* dengan jumlah sampel 96 responden, dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil : Analisa data menggunakan *uji chi-square* yang menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan kepuasan waktu tunggu ($p=0,033$) dan *caring* bidan ($p=0,048$).

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dan *caring* bidan dengan kepuasan ibu hamil pemeriksaan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Kata Kunci : Waktu tunggu, *caring* bidan, kepuasan

Keterangan :

1. Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
2. Dosen Program Studi Kesehatan Lingkungan Fakultas Kesehatan Dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Correlation between Waiting Time and Midwife Care with Pregnant
Mother Satisfaction on Antenatal Care Examination in Islamic
Center Clinic Samarinda City in 2018**

Ummul Hasanah¹ Muhammad Habibi²

ABSTRACT

Background : Antenatal care from the first trimester until third trimester was done to monitor pregnancy development, to ensure mother's health and fetus development that can be through health and safe birth. Visitation data of Pregnant mother's antenatal care examination in 2017 which is obtained has unstable percentage every months. Preliminary survey toward patient related with service which is given.

Purpose : To know waiting time and midwife caring with Pregnant Mother's satisfaction on antenatal care examination in Islamic Center Clinic in Samarinda City in 2018.

Method : This quantitative research used cross sectional method, sample in this research used non probability sampling accidental technique with total 96 respondents, and research instrument used questionnaire.

Result : Data analysis used chi-square which showed significant correlation between waiting time ($p=0,033$) and midwife care ($p=0,048$).

Conclusion : There were significant correlation between waiting time and midwife care with pregnant mother satisfaction on antenatal care in Islamic Center Clinic Samarinda City.

Keywords : Waiting time, midwife care, satisfaction

Explanation :

3. **Student of Public Health Bachelor Study Program on Health and Pharmacy Faculty in Muhammadiyah University of East Kalimantan**
4. **Lecturer of Environmental Health Study Program on Health and Pharmacy Faculty in Muhammadiyah University of East Kalimantan**

PENDAHULUAN

Kesakitan dan kematian ibu hamil masih menjadi masalah besar di negara berkembang sebanyak 536.000 perempuan meninggal akibat persalinan (World Health Organization, 2011). Pelayanan ANC yang berkualitas dalam program KIA merupakan salah satu kegiatan yang dianggap efektif sebagai upaya untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian pada ibu dan anak (Hardianti U, dkk 2013).

Perilaku Caring sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas

pelayanan di sebuah pelayanan kesehatan. Hal ini merupakan suatu cara pendekatan kepada pasien, dimana petugas kesehatan bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien (Prompahakul, dkk 2011).

Kepuasan pasien diartikan dan diukur dengan dua hal fokus, yaitu penelitian yang berfokus pada kepuasan pasien dengan kualitas dan jenis dari pelayanan kesehatan yang diterima, fokus lainnya pada kepuasan orang-orang dengan sistem kesehatan secara umum (WHO, 2009).

Kebijakan yang ditetapkan oleh keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah kurang atau sama dengan 60 menit (Kepmenkes, 2008). Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup (Febriani, 2012).

Waktu tunggu terdiri dari tiga komponen yaitu perjalanan menuju tempat pelayanan kesehatan, menunggu dan menerima jasa pelayanan kesehatan. Survei waktu tunggu yang dilakukan pada 60.674 responden di Amerika menghasilkan waktu perjalanan yang dihabiskan pasien rata-rata 35 menit (95% CI 33,37), menunggu selama 42 menit (95% CI 37,47) dan menerima jasa pelayanan kesehatan 75 menit (95% CI 70,79). Hasil ini menunjukkan perlunya bantuan transportasi, penataan sistem pelayanan kesehatan dan kematangan dan kestabilan emosi. (Russel. L. B., Ibuka Yoku dkk, 2008).

Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat periode I 2016, kepuasan masyarakat berdasarkan sistem pelayanan pada tahun 2014 sebesar 69,36%, pada tahun 2015 periode I sebesar 80,4% periode II sebesar 88,59% dengan rata-rata yaitu 84,49% pada tahun 2016 sebesar 79,27%. Sehingga dilakukan perbandingan pada tahun 2015 periode I dan tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 1,13% (Kementerian Perdagangan, 2017).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Samarinda jumlah klinik yang ada di Kota Samarinda berjumlah 48 dari klasifikasi klinik pratama dan klinik utama. Klinik Islamic Center Kota Samarinda merupakan klinik pratama 24 jam yang melayani pasien umum, asuransi, bpjs, dan askes. Data kunjungan ibu hamil pemeriksaan antenatal care ditahun 2017 yang didapatkan mengalami presentase yang tidak stabil yaitu bulan Januari 28 orang, Februari 150 orang, Maret 35 orang,

April 158 orang, Mei 71 orang, Juni 146 orang, Juli 19 orang, Agustus 170 orang, September 36 orang, Oktober 36 orang, November 119 orang, Desember 43 orang (Klinik Islamic Center 2018).

Survei yang dilakukan dilapangan yaitu dua pasien memberikan keluhan terkait petugas kesehatan yang kurang tersenyum, dua pasien memberikan keluhan pusing dan mual menunggu panggilan untuk diperiksa oleh bidan, dan tiga pasien lainnya mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Klinik Islamic Center karena merupakan klinik baru di Kota Samarinda, sehingga dengan adanya penelitian di klinik ini diharapkan akan menambah kredibilitas masyarakat untuk bisa menggunakan pelayanan kesehatan. Klinik Islamic Center memiliki lokasi yang strategis yang memungkinkan masyarakat sering berkunjung karena lokasinya yang berdekatan dengan pemukiman penduduk dan Mesjid Baitul Muttaqien sebagai tempat beribadah sehingga dalam waktu menunggu pemeriksaan yang lama dapat memudahkan pasien untuk beribadah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan waktu tunggu dan caring bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pemeriksaan antenatal care di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *crossectional* dimana data variabel bebas dan variabel terikat diambil dalam waktu yang bersamaan untuk menganalisis hubungan waktu tunggu dan *caring* bidan pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability* yakni *Sampling accidental*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan

sebagai sampel, bila kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

HASIL

Karakteristik Responden

Usia

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda

No	Kategori Usia (Tahun)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	21-25	31	32,3
2	26-35	46	48
3	36-40	19	19,7
Total		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa dominan berada pada kelompok usia 26-35 tahun sejumlah 46 responden dengan persentase (32,3%). Sementara itu persentase terkecil sebanyak (19,7%) dengan jumlah responden 19.

Pendidikan

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Tidak Sekolah	2	2,1
2	Tamat SD / Sederajat	9	9,4
3	SLTP	23	24,0
4	SLTA	53	55,2
5	Perguruan Tinggi	9	9,4
Jumlah		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari dominan pendidikan terakhir responden adalah Tamat SLTA yaitu sebesar 55,2% (53 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah perguruan tinggi 9,4% (9 responden).

Pekerjaan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	PNS	4	4,2
2	Wira swasta	25	26,0
3	IRT	56	58,3
4	Honorar	11	11,5
Jumlah		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa dominan pekerjaan responden adalah Ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase (58,3%). Sementara persentase terkecil adalah PNS sebanyak 4,2% (4 responden).

Usia Kehamilan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Usia Kehamilan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center

No	Usia Kehamilan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	0-3 Bulan (Trimester I)	48	50,0
2	4-6 Bulan (Trimester II)	15	15,6
3	7-9 Bulan (Trimester III)	33	34,4
Jumlah		96	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa dominan usia kehamilan responden adalah 1-3 bulan (trimester I) yaitu sebanyak 48 responden dengan persentase (50,0%). Sementara itu persentase terkecil adalah 4-6 bulan (trimester II) sebanyak 15,6% yaitu 15 responden.

Berapa Kali Melakukan Pemeriksaan ANC (*Antenatal Care*)

Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Berapa Kali Melakukan Pemeriksaan ANC Ibu Hamil di Klinik Islamic Center.

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Lebih Dari 4 Kali	36	37,5
2	Kurang Dari 4 Kali	60	62,5
Jumlah		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dominan responden ibu hamil melakukan pemeriksaan anc adalah kurang dari 4 kali 60 responden dengan persentase (62,5%) dan persentase terkecil adalah lebih dari 4 kali sebanyak 36 responden dengan persentase (37,5%).

Kehamilan Keberapa

Tabel 4.6 Distribusi Responden Ibu Hamil Menurut Kehamilan Keberapa di Klinik Islamic Center.

No	Kehamilan Keberapa	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Pertama	17	17,7
2	Kedua	17	17,7
3	Ketiga	62	64,6
Jumlah		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa dominan responden kehamilan keberapa adalah kehamilan ketiga yaitu sebanyak 62 responden dengan persentase (64,6%) sementara itu persentase kehamilan pertama dan kedua memiliki frekuensi yang sebanding yaitu 17 responden dengan persentase (17,7%).

Analisi Univariat

Variabel Waktu Tunggu

Tabel 4.7 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Total	
		N	%
Waktu Tunggu	Lama (> 60 menit)	55	57,3
	Tidak Lama (\leq)	41	42,7

60 menit)

Total	96	100
-------	----	-----

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak menyatakan lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan *antenatal care* berjumlah 55 responden dengan persentase (57,3%), sedangkan responden yang menyatakan waktu menunggu untuk mendapatkan pelayanan *antenatal care* tidak lama sebanyak 41 responden dengan persentase (42,7%).

Variabel Caring Bidan

Tabel 4.8 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Total	
		N	%
Caring Bidan	1 = Puas	38	39,6
	0 = Tidak Puas	58	60,4
Total		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak menyatakan puas dengan *caring* bidan pada pelayanan *Antenatal Care* berjumlah 37 responden dengan persentase (38,5%), sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dengan *caring* bidan sebanyak 59 responden dengan persentase (61,5%).

Variabel Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 4.9 Analisis Univariat Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	Total	
		N	%
Kepuasan Ibu Hamil	1=Puas	26	27,1
	0=Tidak Puas	70	72,9
Total		96	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pemeriksaan *antenatal care* terbanyak menyatakan mengatakan puas berjumlah 26 responden dengan persentase (27,1%), sedangkan responden yang

menyatakan tidak puas dengan *caring* bidan sebanyak 70 responden dengan persentase (72,9%).

Analisis Bivariat Variabel Penelitian Variabel Waktu Tunggu

Tabel 4.10 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda Tahun 2018

Waktu Tunggu	Kepuasan pasien						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	N	%	N	%	
Lama (>60 menit)	35	50,0	35	50,0	70	100	0,033
Tidak Lama (≤60 menit)	20	76,9	6	23,1	26	100	
Total	55	57,3	41	42,7	96	100	

Sumber : Data Primer 2018

Hasil analisa tabel diatas tentang hubungan waktu tunggu pelayanan anc dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda menunjukkan bahwa dari 96 responden yang merasa menunggu pelayanan anc lama dan merasa tidak puas sebanyak 35 responden dengan persentase (40,1%), sedangkan yang merasa menunggu sebentar namun merasa tidak puas sebanyak 35 responden dengan persentase (29,90%). Sedangkan yang merasa menunggu lama namun merasa puas dengan pelayanan anc yaitu sebanyak 20 responden dengan persentase (14,9%) dan yang merasa puas dengan waktu menunggu tidak lama sebanyak 6 responden dengan persentase (11,1%).

Berdasarkan hasil uji Chi Square yang telah dilakukan, diperoleh nilai p-value sebesar 0,033 nilai ini lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan anc dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Variabel *Caring* Bidan

Tabel 4.11 Hubungan *Caring* Bidan Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda Tahun 2018

<i>Caring</i> Bidan	Kepuasan						p-value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Tidak Puas	47	67,1	23	32,9	70	100	0,048
Puas	11	42,3	15	57,7	26	100	
Total	58	60,4	38	39,6	96	100	

Sumber : Data Primer 2018

Hasil analisa tabel diatas tentang hubungan *caring* bidan pelayanan anc dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda menunjukkan bahwa dari 96 responden yang menunjukkan bahwa dari 96 responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan di poli kebidanan dan merasa tidak puas dengan pelayanan *caring* bidan sebanyak 47 responden dengan persentase (67,1%), serta yang merasa tidak puas di poli kebidanan tapi pelayanan *caring* bidan merasa puas sebanyak 23 responden dengan persentase (32,9%). Sedangkan yang merasa puas dengan pelayanan di poli kebidanan tapi tidak merasa puas dengan *caring* bidan sebanyak 11 responden dengan persentase (42,3) serta yang merasa puas di poli kebidanan dan puas dengan *caring* bidan sebanyak 15 responden dengan persentase (57,7%).

Berdasarkan hasil uji Chi Square yang telah dilakukan, diperoleh nilai p-value sebesar 0,048 nilai ini lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *caring* bidan pelayanan anc dengan kepuasan ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Usia

Berdasarkan usia di kelompokkan Menurut Menteri Kesehatan Republik

Indonesia distribusi terbanyak pada kasus kepuasan Ibu hamil dari kelompok usia 26-35 tahun dengan persentase (48).

Analisis ini mendapatkan hasil yang sama pada penelitian (Utami, 2015) responden yang sebagian besar usia dewasa awal, mempunyai kemampuan untuk memberikan penilaian secara obyektif terhadap pengalaman tentang waktu tunggu pelayanan.

Menurut (Notoadmojo, 2010) menyatakan, bahwa seseorang dengan usia 26-35 adalah usia yang akan memengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang terhadap informasi yang diberikan. Semakin bertambah usia maka daya tangkap dan pola pikir seseorang semakin berkembang.

Pendidikan

Berdasarkan pendidikan distribusi terbanyak pada kasus kepuasan Ibu hamil di klinik Islamic Center pada tingkat pendidikan menengah (SLTA) yaitu sebanyak 53 responden dengan persentase (55,2%). Pada penelitian (Kusdariah 2014), mendapatkan hasil penelitian yang sama dengan penelitian ini dimana tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah pendidikan tinggi adalah SMA.

Menurut (Nursalam, 2013), bahwa latarbelakang pendidikan seseorang akan memengaruhi kemampuan berpikir seseorang, dengan pendidikan seseorang akan dapat meningkatkan kematangan intelektual sehingga dapat membuat keputusan dalam bertindak dan memberikan penilaian tertentu.

Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan distribusi terbanyak pada kasus kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda memiliki pekerjaan terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) 56 responden dengan persentase (58,3%). Jenis pekerjaan juga berhubungan erat dengan tingkat kepuasan dalam menunggu pada pasien dikarenakan tingkat kesibukan dari pekerjaan itu sendiri (Dewi, 2014).

Usia Kehamilan

Berdasarkan usia kehamilan distribusi terbanyak pada kasus kepuasan ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda memiliki responden yang usia kehamilannya 7-9 bulan (Trimester III) terbanyak 48 responden dengan persentase (50.0%).

Pada penelitian (Mariyam, 2017), mendapatkan hasil penelitian yang sama dengan penelitian ini dimana usia kehamilan responden terbanyak pada usia 7-9 bulan (Trimester III), pada usia kehamilan ini akan terjadi gangguan kenyamanan fisik seperti sakit pinggang karena perut semakin membesar sehingga cepat lelah yang dapat mempengaruhi psikologis ibu pada saat hamil. Keadaan ini akan mempengaruhi kepuasan ibu saat menunggu mendapatkan pelayanan dan apabila bidan tidak *care*.

Berapa Kali Pemeriksaan ANC

Berdasarkan berapa kali pemeriksaan anc distribusi terbanyak pada kasus kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda memiliki responden yang melakukan pemeriksaan anc terbanyak adalah kurang dari 4 kali yaitu 60 responden dengan persentase (62,5%). Pada penelitian ini didapatkan hasil pasien ibu hamil tidak teratur dalam memeriksakan kehamilannya. Dilihat dari banyaknya hasil berapa kali pemeriksaan anc yang kurang dari 4 kali dikarenakan jarak dari rumah ke tempat pelayanan kesehatan cukup jauh.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ministi, 2017) mendapatkan hasil sama bahwa pemeriksaan anc yang tidak teratur disebabkan oleh adanya faktor jarak tempat tinggal sehingga mempengaruhi ibu melakukan pemeriksaan anc tidak teratur.

Kehamilan Keberapa

Berdasarkan kehamilan keberapa distribusi terbanyak pada kasus kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda memiliki 62 responden dengan persentase (64,6%) yaitu kehamilan ketiga.

Pada penelitian (Padila 2015) mendapatkan hasil yang sama dimana

Ibu yang sudah pernah melahirkan lebih dari satu orang mempunyai anggapan bahwa ia sudah berpengalaman sehingga tidak termotivasi untuk memeriksakan kehamilannya.

Analisis Univariat Waktu Tunggu

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden terbanyak merasa waktu tunggu lama sebanyak 55 responden dengan persentase (57,3%), sedangkan responden yang merasa waktu tunggu tidak lama sebanyak 41 responden dengan persentase (42,7%). Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa responden Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda menunjukkan prevalensi responden lebih banyak yang merasa waktu menunggu lama.

Berdasarkan hasil penelitian Nita (2015), semakin lama waktu menunggu akan menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Caring Bidan

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden terbanyak merasa tidak puas dengan *caring* bidan sebanyak 58 responden dengan persentase (60,4%), sedangkan responden yang merasa puas dengan *caring* bidan sebanyak 38 responden dengan persentase (39,6%).

Seorang bidan harus memiliki perilaku *caring* dalam pelayanan terhadap pasien, karena hubungan antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi proses kepuasan dan kesembuhan pasien tersebut (Nursalam, 2011).

Kepuasan Ibu Hamil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda dengan jumlah responden sebanyak 96 orang responden dan dibantu dengan instrumen berupa kuesioner didapatkan hasil sebanyak 70 responden dengan persentase (72,9%) yang menyatakan tidak puas dan sebanyak 26 responden

dengan persentase (27,1%) yang menyatakan puas.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Respati, 2014).

Analisis Bivariat Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda

Hasil uji *chi-square* pada variabel waktu tunggu dengan kepuasan, diperoleh nilai *p-value* 0,033 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil yang didapatkan yaitu ibu hamil banyak yang menunggu lebih dari 60 menit untuk mendapatkan pemeriksaan *antenatal care*.

Kebijakan yang ditetapkan oleh keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 adalah kurang atau sama dengan 60 menit. Sehingga menjadi acuan setiap pelayanan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Islamic Center Kota Samarinda diperoleh hasil kebanyakan responden merasa tidak puas karena waktu menunggu untuk menerima pelayanan lebih dari 60 menit.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan, stres, dan penderitaan dan bahkan dapat menurunkan kualitas hidup serta harapan hidup (Febriani, 2012).

Hubungan Caring Bidan Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda

Hasil uji *chi-square* pada variabel *caring* bidan dengan kepuasan, diperoleh nilai *p-value* 0,048 lebih kecil

dari alpha 0,05, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* bidan pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan Ibu hamil di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Berdasarkan hasil kuesioner pertanyaan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yaitu petugas pendaftaran kurang cepat menjawab atau merespon saat pasien bertanya, terkadang tidak ada kursi kosong untuk menunggu di tempat pendaftaran dan di poli kebidanan, serta petugas pendaftaran kurang bersikap ramah kepada pasien yang tidak sesuai dengan dimensi kepuasan pasien yaitu kehandalan (Reliability) dimana harusnya petugas kesehatan bisa melayani pasien dengan akurat dan tidak ada kesalahan.

Kebijakan yang ditetapkan oleh keputusan (Depkes RI, 2005) adalah pemeriksaan dan pemantauan bidan memberikan 4 kali pelayanan *antenatal care*. Sehingga menjadi acuan pada pelayanan *antenatal care* di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian di Klinik Islamic Center Kota Samarinda diperoleh hasil responden yang tidak memeriksakan kehamilannya secara rutin karena. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya pemantauan dari bidan atau petugas kesehatan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan waktu tunggu dan *caring* bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pemeriksaan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda didapatkan kesimpulan bahwa :

1. Waktu tunggu pelayanan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda diperoleh 57,3% yang mengatakan bahwa waktu menunggu lama.
2. *Caring* bidan pelayanan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda diperoleh bahwa 61,5% yang mengatakan bidan tidak *care* dalam melayani pasien Ibu hamil.

3. Kepuasan pelayanan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda diperoleh 72,9% yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan.
4. Ada hubungan waktu tunggu dengan kepuasan Ibu hamil pada pemeriksaan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.
5. Ada hubungan *caring* bidan dengan kepuasan Ibu hamil pada pemeriksaan *antenatal care* di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Saran

1. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini menjadi acuan sebagai informasi terkait hubungan waktu tunggu dan *caring* bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pemeriksaan *antenatal care*. Sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran dengan mengisi kotak saran yang telah di sediakan sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan di Klinik Islamic Center khususnya di Poli Kebidanan.

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Mengembangkan ilmu pengetahuan, serta kepastakaan kesehatan masyarakat dan untuk mengembangkan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya terkait dengan kebijakan kesehatan.

3. Bagi Klinik Islamic Center Kota Samarinda

- a. Waktu Tunggu

Melakukan evaluasi dan monitoring terkait waktu tunggu pasien dari pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan *antenatal care*.

- b. *Caring* Bidan

Melakukan evaluasi perbulannya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dalam berperilaku *caring* terhadap Ibu hamil. Mengikuti pelatihan atau seminar untuk meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya *caring* dalam pelayanan kesehatan.

4. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan data awal atau sumber informasi yang dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang waktu tunggu dan *caring* bidan pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil dan untuk melakukan penelitian lebih lanjut melihat masih banyak variabel yang belum diteliti

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrita, Sari., Mardiatul, U.I., Ramalida, D. 2015. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Bogor: In Media.
- Azwar. A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dahlan, Sopiudin., 2011. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Daimayanti, 2010. *Pengaruh kepuasan konsumen dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Kesehatan RI, 2000, *Pedoman Operasional Pelayanan Imunisasi*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Tahun 2008, *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*
- Dewi, 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Sukoharjo*, UMS: Surakarta
- Dyah, 2016. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep di Apotek Instalasi Farmasi Badan Rumah Sakit Daerah Luwuk Kabupaten Banggai*, Universitas Tadulako: Palu
- Elisabeth, Siwi, dan Walyani 2015. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Febriyanti DH, Kurniadi A. *Deskripsi Faktor-Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013*.
- Hardianti U, Amir Y M, Balqis, 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Pattingalloang Kota Makasar 2013*. Jurnal Akk No.2 (2): 35-41.
- Hastono, Sutanto Priyo dan Sabri, Luknis, "Statistik Kesehatan". Jakarta: Penerbit PT. Raya Grafindo Persada, 2010.
- Hidayatullah. 2017. *Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di RSUD Panglima Sebaya Tana Paser*. Skripsi, tidak dipublikasikan, Samarinda, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia.
- Husna, dkk 2008. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan keperawatan Di Rumah Sakit Stti Khodidja Sepanjang*. Jurnal Keperawatan Bagian Medikal Bedah Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Husna, dkk 2008. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan keperawatan Di Rumah Sakit Stti Khodidja Sepanjang*. Jurnal Keperawatan Bagian Medikal Bedah Universitas Muhammadiyah: Surabaya.
- Ida Wira, 2014. *Hubungan anatara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar*,

- Thesis, Universitas Udayana Denpasar.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008.*
- Klinik Islamic Center 2016, *profil Islamic Center*. Samarinda.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Malanan Jaya Cemerlang.
- Kozier. Erb, Berman. Snyder. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses & Praktik*, Volume : 1, Edisi : 7. Jakarta: EGC.
- Lemeshow, Stanley., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, , Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media.
- Manuba. 2010. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, dan KB*. Jakarta: EGC.
- Mayeroff, M. 1971. *On Caring*. New York: Harper & Row
- Morse, J.M., Richards, L. 2013. *Readme first for a user's guide to qualitative methods*. SAGE Publications, Inc.
- Mulyani NS, Nuryani. 2013. *Kanker Payudara dan PMS pada Kehamilan*. Yogyakarta: Nuhamedika.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu "TQM"*. Jakarta: Edisi II Ghalia.
- Notoadmodjo, 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka.
- Notoatmodjo, 2007. *Pendidikan dan Perilaku kesehatan*. Cetakan 2 Jakarta: PT. Rineka Cipta.