

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Program Pendampingan Ibu Hamil oleh Gasurkes di Kota Semarang**

*Septyana Fauzy\**, *Sutopo Patria Jati\*\**, *Farid Agushybana\*\**  
*\*Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*  
*\*\*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*  
Email [stya1909@gmail.com](mailto:stya1909@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Antenatal care program conducted by the Health Surveillance Officers in Semarang has been implemented by Municipality Health Office to reduce maternal mortality rate. This program was overlapped with other programs conducted by cadres and Family Welfare Program, thus made pregnant mothers uncomfortable. Therefore, an evaluation of pregnant mother satisfaction toward pregnancy outreach program should be studied.*

*This study used a cross-sectional design and a quantitative approach. The population were pregnant mothers from Pandanaran Primary Healthcare Center and Kedungmundu Primary Healthcare Center. This study involved 76 pregnant mothers from of Pandanaran Primary Healthcare Center and 34 pregnant mothers from of Kedungmundu Primary Healthcare Center . Data were collected through observations and interviews using structure questionnaires. Data analysis was done using the SmartPLS.*

*There was no effect of education (T-statistic: 0,076), occupation (T-statistic: 0,100), and knowledge (T-statistic: 0,807) towards mother satisfaction on pregnancy outreach program. The quality of healthcare services had an effect on mother satisfaction toward pregnancy outreach*

*program, with the T-statistic of 27.850 (>1.96).*

*It was recommended to Semarang Municipality Health Office to continue pregnancy outreach program as the program showed a positive effect on mothers, and also can be used to detect early complications during pregnancy. Besides, it is expected for health surveillance officer to be more available for contacts from pregnant mother and show more response to pregnant mother's complaints.*

**Keywords** : *Service Quality, Satisfaction, Pregnant Mother, Health Surveillance Officers*

### **PENDAHULUAN**

Di Kota Semarang pada tahun 2016 dilaporkan sebanyak 32 kasus dari 26.337 kelahiran hidup atau sekitar 121,5 per 100.000 kelahiran hidup Terdapat penurunan jumlah kematian ibu dibanding tahun 2015 yang tercatat sebanyak 35 kasus. Dinas Kesehatan Kota Semarang membentuk beberapa program yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu hamil diantaranya adalah Pokja KIA, kerja sama dengan perguruan tinggi dalam pendampingan ibu hamil resiko tinggi. Awal tahun 2015 Dinas Kesehatan Kota Semarang juga sudah merekrut tenaga kesehatan untuk pendataan

dan pendampingan ibu hamil, yaitu Petugas Surveilans Kesehatan (Gasurkes). Dilanjutkan pada tahun 2016 yaitu dengan merekrut tenaga Gasurkes KIA, dimana semua petugasnya berlatar belakang pendidikan bidan. Selain itu juga telah dilakukan kegiatan pendampingan ibu hamil sampai nifas oleh kader kesehatan.<sup>1,2</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas di Bidang Kesga-KIA Dinas Kesehatan Kota Semarang, terdapat permasalahan terkait ibu hamil yaitu masih adanya ibu hamil yang tidak mendapatkan penanganan dengan baik karena tidak terdeteksi dan tidak terekam oleh kader maupun petugas kesehatan serta masih banyak ibu hamil yang belum mengerti tanda bahaya kehamilan dan tidak membaca serta memahami buku KIA. Tingginya jumlah ibu hamil risti, rendahnya pengetahuan ibu hamil tentang kesehatan kehamilan dan terbatasnya jumlah nakes menjadi alasan yang mendasari perlunya dibentuk Petugas Surveilans Kesehatan (Gasurkes) yang khusus untuk mendampingi ibu hamil.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan diperoleh data bahwa ibu mengeluhkan tentang banyaknya pendampingan yang datang untuk melakukan pemeriksaan kepada ibu hamil, sehingga ibu merasa tidak nyaman. Pendampingan bumil yang datang terkesan terlalu sering karena banyaknya program selain gasurkes yang ditujukan untuk ibu hamil, sehingga program gasurkes yang seharusnya melakukan pemeriksaan kehamilan mendapat hambatan dengan tidak kooperatifnya bumil. Kunjungan yang dilakukan oleh pendamping bumil (bukan hanya gasurkes) cenderung banyak. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ada peneliti tertarik melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan ibu hamil terhadap program pendampingan yang dilakukan oleh gasurkes (petugas surveilans kesehatan).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan inferensial. Pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*.<sup>3</sup> Populasi penelitian diambil dari dua puskesmas yang ada di Kota Semarang yang mewakili daerah perkotaan dan daerah pesisir yaitu Puskesmas Pandanaran dan Puskesmas Kedungmundu dengan jumlah total populasi sebanyak 3.297 ibu hamil.<sup>4</sup>

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan computer menggunakan *software* statistik *SmartPLS 2.0* dan dibantu program *microsoft excel*. *SmartPLS* adalah analisis persamaan struktural berbasis varian dimana secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.<sup>5</sup> Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan realibilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi).

Dalam penelitian ini ada beberapa alasan mengapa menggunakan *SmartPLS* antara lain: *PLS (Partial Least Square)* dapat digunakan untuk menganalisis teori yang masih dikatakan lemah, karena *PLS (Partial Least Square)* dapat digunakan untuk prediksi. *PLS (Partial Least Square)* memungkinkan algoritma dengan menggunakan analisis *series ordinary least square (OLS)* sehingga diperoleh efisiensi perhitungan algoritma. Pada pendekatan *PLS*, diasumsikan bahwa semua ukuran variance dapat digunakan untuk menjelaskan dan karena pada penelitian ini terdapat dua indikator yang formatif dan reflektif sehingga hanya dapat di uji dengan *SmartPLS*.

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan EC no 221/EA/KEPK-FKM/2019 yang diterbitkan oleh Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian responden yang paling banyak menyatakan sangat setuju sebanyak 86 ibu hamil (78,2%) pada keandalan gasurkes dalam memberikan konseling sesuai dengan hasil pemeriksaan ibu. Bila dilakukan *scoring* dari 4 pertanyaan tersebut diperoleh nilai rata-rata  $\bar{x}=3,718$  dengan  $sd=0,4149$ . Hal ini sesuai dengan dimensi keandalan yang berupa kemampuan untuk memberikan

pelayanan sesuai dengan standar sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan akurat.<sup>6</sup>

Analisis *SMartPLS* digunakan untuk melihat pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam analisis ini terdapat empat variabel eksogen yaitu pendidikan (kode X1), pekerjaan (kode X2), pengetahuan (kode X3) dan kualitas pelayanan (kode X4). Sedangkan hanya terdapat satu variabel endogen yaitu dimensi kepuasan (kode Y1).

**Tabel 1** Distributor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

NO.	Uraian	Jawaban				Total
		STS	TS	S	SS	
<b><i>Responsiveness (Responsif)</i></b>						
1.	Gasurkes cukup tanggap terhadap keluhan ibu hamil	0	2 (1.8%)	33(30%)	75 (68.2%)	110 (100%)
2.	Gasurkes cukup cepat dalam memberikan pelayanan	0	1 (0.9%)	25 (22.7%)	84 (76.4%)	110 (100%)
3.	Gasurkes memberikan informasi yang jelas pada ibu hamil	0	0	21 (19.1%)	89 (80.9%)	110 (100%)
4.	Gasurkes selalu merespon saat ibu hamil menghubungi atau saat membutuhkan	1 (0.9%)	3 (2.7%)	15 (13.6%)	91 (82.7%)	110 (100%)
<b><i>Competence (kompetensi)</i></b>						
1.	Gasurkes cukup terampil dalam pemberian pelayanan	0	0	35 (31.8%)	75 (68.2%)	110 (100%)
2.	Gasurkes cukup mampu memberikan saran kesehatan yang dibutuhkan oleh ibu hamil dalam pemberian pelayanan	0	1 (0.9%)	21 (19.1%)	88 (80%)	110 (100%)
<b><i>Communication (komunikasi)</i></b>						
1.	Gasurkes selalu menjelaskan tujuan pemeriksaan yang akan dilakukan	0	1 (0.9%)	13 (11.8%)	96 (87.3%)	110 (100%)
2.	Gasurkes selalu menanyakan kesediaan ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan	0	0	20 (18.2%)	90 (81.8%)	110 (100%)
3.	Gasurkes menyampaikan dengan baik hasil pemeriksaan kepada ibu hamil	0	0	15 (13.9%)	95 (86.4%)	110 (100%)
4.	Gasurkes selalu mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan ibu hamil	0	0	15 (13.6%)	95 (86.4%)	110 (100%)
5.	Gasurkes memberikan konseling dengan baik kepada ibu hamil	0	0	14 (12.7%)	96 (87.3%)	110 (100%)
<b><i>Tangibles (Bukti Fisik)</i></b>						
1.	Penampilan gasurkes rapih dan bersih	0	0	4 (3.6%)	106 (96.4%)	110 (100%)
2.	Konseling yang diberikan oleh petugas gasurkes cukup jelas	0	0	21 (19.1%)	89 (80.9%)	110 (100%)
3.	Peralatan pemeriksaan cukup lengkap (seperti stetoskop, tensi, pita LILA)	0	1 (0.9%)	20 (18.2%)	89 (80.9%)	110 (100%)
4.	Gasurkes selalu membekali/memberikan edukasi atau pun informasi kesehatan	0	1 (0.9)	16 (14.5%)	93 (84.5%)	110 (100%)

### Variabel Kualitas Pelayanan

#### 1. *Responsiveness* (responsif)

Pada penelitian ini telah diwawancara sebanyak 110 responden untuk mengetahui

sejauh mana responsif Gasurkes dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil, yang mana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan tabel 1 sebanyak 33 ibu hamil (30%) menyatakan setuju pada responsive gasurkes yang cukup tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh ibu hamil. Responden yang paling banyak menyatakan sangat setuju sebanyak 91 ibu hamil (82,7%) pada Gasurkes yang selalu merespon saat ibu hamil menghubungi atau saat membutuhkan, dari 4 pertanyaan tersebut rata-rata bila dilakukan *scoring* diperoleh nilai  $\bar{x}=3,752$  dengan  $sd=0,4042$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Rikhly, bahwa responsive memiliki hubungan yang sangat bermakna terhadap kepuasan.<sup>7</sup>

## 2. *Competence* (kompetensi)

Berdasarkan tabel 1 responden yang menyatakan setuju sebanyak 31 ibu hamil (31,8%) pada kompetensi dan keterampilan gasurkes dalam memberikan pelayanan, dan yang paling banyak menyatakan sangat setuju sebanyak 88 ibu hamil (80%) pada kompetensi gasurkes dalam memberikan saran kesehatan yang dibutuhkan oleh ibu hamil dalam memberikan pelayanan. Bila dilakukan *scoring* dari 2 pertanyaan tersebut diperoleh nilai rata-rata  $\bar{x}=3,736$  dengan  $sd=0,3990$ . Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Manik dimana kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.<sup>8</sup>

## 3. *Communication* (komunikasi)

Pada penelitian ini telah diwawancara sebanyak 110 responden untuk mengetahui sejauh mana komunikasi Gasurkes dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil, yang mana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan table 1sebanyak 20 ibu hamil (18,2%) menyatakan setuju pada komunikasi gasurkes yang selalu menanyakan kesediaan ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Sedangkan sebanyak 96 ibu hamil (87,3%)

menyatakan sangat setuju bila gasurkes memberikan konseling dengan baik kepada ibu hamil, dan bila dilakukan *scoring* dari 5 pertanyaan tersebut diperoleh nilai rata-rata  $\bar{x}=3,856$  dengan  $sd=0,3161$ . Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara dimana terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien berobat di fasilitas kesehatan.<sup>9,10</sup>

## 4. *Tangibles* (bukti fisik).

Pada penelitian ini telah diwawancara sebanyak 110 responden untuk mengetahui sejauh mana Gasurkes dalam memberikan pelayanan konseling kesehatan kepada ibu hamil dan kelengkapan alat-alat pemeriksaan, yang mana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan table 1 sebanyak 21 ibu hamil (19,1%) menyatakan setuju pada konseling yang diberikan oleh gasurkes cukup jelas dan mudah dipahami.Sedangkan sebanyak 89 ibu hamil (80,9%) menyatakan sangat setuju pada peralatan pemeriksaan yang dibawa gasurkes cukup lengkap meliputi (stetoskop, tensi, dan pita LILA) bahkan ada sebagian gasurkes yang membawa dopler untuk memeriksa DJJ (Detak jantung janin) , dan bila dilakukan *scoring* dari 4 pertanyaan tersebut diperoleh nilai rata-rata  $\bar{x}=3,852$  dengan  $sd=0,2715$ . Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yamit dimana bukti langsung seperti kelengkapan alat, dukungan peralatan yang baik dan kapasitas kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen.<sup>11</sup>

## **Variabel Indikator Dimensi Kepuasan**

### 1. Hubungan Petugas Kesehatan dengan Ibu Hamil

Pada penelitian ini telah diwawancara sebanyak 110 responden untuk mengetahui sejauh mana hubungan Gasurkes dengan ibu hamil dalam memberikan pelayanan kesehatan, yang mana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Berdasarkan hasil hasil penelitian sebanyak 42 ibu hamil (38,2%) menyatakan

setuju bila gasurkes rutin mengunjungi ibu hamil sesuai dengan jadwal pemeriksaan dan sebanyak 84 ibu hamil (76,4%) menyatakan sangat setuju bila ibu selalu mendapatkan informasi yang jelas dari gasurkes terkait permasalahan kesehatan yang dialami, dan bila dilakukan *scoring* dari 4 pertanyaan tersebut diperoleh nilai rata-rata  $\bar{x}=3,684$  dengan  $S_d=0,4450$ .<sup>12,13</sup>

**Tabel 2.** Hasil Analisis Pengaruh Variabel Pendidikan, Pekerjaan, Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Diemnsi Kepuasan

No.	Variabel	Original Sample estimate (Koefisien regresi)	Nilai Statistik T
1.	Pendidikan → Kepuasan	-0,006	0,076
2.	Pekerjaan → Kepuasan	-0,006	0,100
3.	Pengetahuan → Kepuasan	0,088	0,807
4.	Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,924	27,850

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui bahwa variabel pendidikan, pekerjaan dan pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepuasan (nilai statistik  $T < 1,96$ ). Sedangkan dari hasil analisis pengaruh variabel eksogen lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sosial ekonomi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian diatas tidak sejalan dengan penelitian Ambariani yang menyebutkan bahwa sosial-demografi (usia dan pendidikan) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan. Tidak adanya pengaruh antara umur dan pendidikan terhadap kepuasan dimungkinkan karena pada dasarnya setiap ibu hamil baik yang muda maupun yang tua menginginkan kasih sayang dan perhatian yang sama, dimana setiap keluhannya ingin didengar dan setiap masalah yang disampaikan

mendapatkan solusi yang dapat dilakukan.<sup>14, 15</sup>

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai original sample estimate 0,924 dan nilai statistik  $T=27,850$  ( $T>1,96$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hal ini berarti pelayanan kesehatan yang diberikan Gasurkes kepada ibu hamil dapat diterima dengan baik.<sup>16,17,18</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat di ambil sebuah kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara pendidikan, pekerjaan, pengetahuan ibu hamil terhadap kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan kesehatan dari gasurkes di Kota Semarang. Namun terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan kesehatan dari gasurkes di Kota Semarang.

Program pendampingan yang diberikan oleh gasurkes sangat membantu ibu untuk lebih mengetahui kondisi kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan, sehingga tanda bahaya dalam kehamilan dapat cepat terdeteksi dengan sehingga petugas kesehatan dapat segera menentukan tindakan kesehatan yang tepat. Disarankan kepada dinas kesehatan untuk meneruskan program pendampingan ibu hamil sehingga dapat selalu memantau kesehatan ibu hamil dan membantu ibu hamil terkait kehamilannya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Dinas Kesehatan Kota Semarang dan ibu hamil di dua Puskesmas yang telah berpartisipasi pada proses penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. *Infodatin Pusat Data Dan Informasi Kementrian Kesehatan RI*. Jakarta: Depkes; 2014.

2. Dinkes Kota Semarang. *Buku Profil Kesehatan Kota Semarang*. Semarang; 2016.
3. Malik, saepudin. *Metodologi penelitian kesehatan masyarakat*. Jakarta:TIM; 2011.
4. Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro; 2016.
5. Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2013
6. Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta; 2001
7. Mursyida, Rikhly Faradisy, Atik Mawarni, and Farid Agushybana. "Kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan antenatal care di puskesmas tanjung kabupaten sampang madura." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 11.2 (2012): 174-181.
8. Manik, Ester, and Wiarah Wiarah. "Pengaruh Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramedis Di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 8.2 (2014): 62-72
9. Wahyuni, Tiara, Amel Yanis, and Erly Erly. "Hubungan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien berobat di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang." *Jurnal Kesehatan Andalas* 2.3 (2013): 175-177.
10. Maria, Agatha. *Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan Antenatal Care*. *Jurnal Vokasi Kesehatan* 1.5 (2015): 136-141.
11. Yamit Z. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia; 2001
12. Widjanarko, Bagoes, Priyadi Nugraha Prabamurti, and Edi Widayat. "Pengaruh karakteristik, pengetahuan dan sikap petugas pemegang program tuberkulosis paru puskesmas terhadap penemuan suspek TB Paru di Kabupaten Blora." *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia* 1.1 (2006): 41-52.
13. Maria, Agatha. *Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan Antenatal Care*. *Jurnal Vokasi Kesehatan* 1.5 (2015): 136-141
14. Solang, Sisca, Anastance Lohoraung, and Atik Purwandari. "Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado." *Jurnal Gizido* 4.1 (2012): 349-357.
15. Ambariani, Ambariani, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat." *Jurnal Pendidikan dan Pelayanan Kebidanan Indonesia (Indonesian Journal of Education and Midwifery Care)* 1.1 (2014): 61-68.
16. Susmaneli, Herlina, and Ani Triana. "Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program Jampersal." *Kesmas: National Public Health Journal* 8.8 (2014): 418-422.
17. Utama, Agung. "Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten." *Jurnal Opsi* 1.2 (2003): 96-110.
18. Mawarti, Fitri. *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015*. *Jurnal kedokteran dan kesehatan*, 3, 1, JANUARI 2016:363-371