

INTISARI

Tingkat Kepuasan Peserta Bebas Biaya ANC Terhadap Kualitas Pelayanan ANC di Puskesmas Kasihan II Bantul

Krisis moneter memperkecil peluang masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan pengobatan yang memadai dan bermutu. Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB), disebabkan oleh berbagai faktor antara lain faktor ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, keluarga, kurangnya tenaga terampil dan fasilitas yang memadai, faktor geografis dll. Untuk itu pemerintah kabupaten Bantul melaksanakan program bebas biaya ANC bagi ibu hamil yang memiliki KTP Bantul.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta, keberhasilan program dan kualitas pelayanan ANC yang diselenggarakan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian cross sectional non eksperimental melalui wawancara dan kuisioner. Pengambilan data dilakukan tanggal 6 – 19 Januari 2004.

Responden terbanyak usia 26 – 30 tahun (33,33%), pendidikan SLTP (36,67%), tidak bekerja (86,67%), penghasilan \leq Rp. 500.000. (53,33%), kehamilan pertama (36,67%), usia kehamilan lima bulan (30%) dan jumlah kunjungan 1-3 kali (70%). Indeks rata-rata tertinggi kepuasan peserta adalah pada kepuasan terhadap fasilitas, sarana dan prasarana sebesar 3,08, kemudian teknis pelayanan sebesar 2,78, pelayanan administrasi sebesar 2,67, hubungan interpersonal sebesar 2,59 dan lingkungan fisik sebesar 2,39. Hasil tabulasi silang antara umur, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, jumlah kunjungan, status kehamilan dan usia kehamilan dengan kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan didapat bahwa tingkat kepuasan responden paling tinggi pada umur \leq 15 tahun, pendidikan SLTP, penghasilan perbulan Rp. 1.000.000–Rp. 1.500.000., pegawai swasta, jumlah kunjungan 13 – 15 kali, kehamilan keempat, dan usia kehamilan 6 bulan. Hasil menunjukkan bahwa peserta merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diselenggarakan. Sebagian responden pada dasarnya tidak keberatan untuk membayar jika program tersebut dihentikan atau untuk mendapat pelayanan yang lebih berkualitas.