

**IDENTIFIKASI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DI PUSKESMAS: STUDI KUALITATIF TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT DI BATANGHARI**  
**INVESTIGATION OF QUALITY OF MATERNAL HEALTH SERVICES AT PUBLIC HEALTH CENTRE: A QUALITATIVE STUDY IN BATANGHARI**

<sup>1\*</sup>Herwansyah, <sup>2</sup>Andy Amir

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jambi

\*Email: [herwansyah@unja.ac.id](mailto:herwansyah@unja.ac.id)

**Abstrak**

Isu tentang kesehatan ibu masih menjadi perhatian khusus hampir seluruh negara di dunia. Di dalam tujuan pembangunan milenium yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa, peningkatan kesehatan ibu masuk ke dalam salah satu prioritas utama pembangunan, terutama di tujuan nomor lima. Setelah dilanjutkan dengan Program pembangunan berkelanjutan yang difokuskan ke dalam tujuan nomor tiga. Di Provinsi Jambi, Angka Kematian Ibu masih jauh di bawah angka nasional. Akan tetapi permasalahan ini harus dicegah dengan menerapkan program pencegahan yang komprehensif, terutama berhubungan dengan aspek pelayanan kesehatan ibu di Pusat Kesehatan Masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi narasi untuk menggambarkan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas PONE Durian Luncuk Kabupaten Batanghari. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan Focus Group Discussion (FGD) dipandu oleh peneliti dan bidan koordinator. Wawancara terstruktur juga dilakukan kepada beberapa petugas kesehatan. Informasi dianalisis dengan metode *content analysis* dan dipaparkan secara deskriptif. Dari analisis data kualitatif, diperoleh 3 isu utama, yaitu (1) bagaimana kualitas pelayanan kesehatan ibu yang disediakan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas, (2) berbagai tantangan dan hambatan yang menyebabkan ibu sulit mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan (3) masukan dari pengguna pelayanan kesehatan ibu dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Mayoritas informan mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan ibu yang disediakan oleh pihak Puskesmas Durian Luncuk sudah lebih baik dibandingkan sebelum diakreditasi. Waktu yang dibutuhkan dari awal pendaftaran sampai dengan layanan tidak begitu lama. Petugas kesehatan telah mampu berkomunikasi dengan baik dengan informan, serta informan merasa layanan yang diberikan sangat baik. Secara umum, kualitas pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas Durian Luncuk Batanghari sudah sesuai dengan SOP yang ada. Penambahan SDM Kesehatan khususnya dokter dinilai sangat mendesak dilaksanakan agar pelayanan setiap Poli bisa terlayani dengan maksimal.

**Kata Kunci:** Kesehatan Ibu, Kualitas, Persepsi, Puskesmas

**Abstract**

*Maternal health is still being a major public health issue in developing countries, including Indonesia. One of the issues related to maternal health is a lack of services quality delivered by health institutions. Pregnant women, for instance, still experience utilization challenges on maternal healthcare services during pregnancy, especially in Public Health Centre. All conditions outlined above potentially contribute to very high maternal mortality ratio in Indonesia. This study investigated pregnant women's experiences and assessed their level of satisfaction with the quality of maternal healthcare services provided by Public Health Centre. The study used qualitative approach to answer the research questions. Data was collected through in-depth interviews. There was 1 focus group discussion (FGD). The FGD was recorded with an audio voice recorder and later transcribed. The transcripts were manually developed in Microsoft Word, and a thematic analysis was used to analyze the information. The data was then described narratively to inform the meaning to the readers. From the qualitative data analysis, 3 main issues were derived. These were the quality of maternal healthcare services provided by health professional team; perceived barriers that prevent pregnant women from using maternal healthcare services; and suggestions to improve the quality of maternal healthcare services delivered by health professionals in Public Health Centre of Durian Luncuk Batanghari. The majority of the participants*

*indicated that the maternal health services at the Public Health Centre is better compared to the services before its institution is accredited. The midwives served the clients according to the standard operating procedures. Some respondents argued that they have adequate time to receive maternal health services. The health providers often conduct effective two-ways communication with the patients, as a result, the clients are very satisfied with the consultations. The services are also supported by adequate facilities. In general, the study indicates that the majority of pregnant women are satisfied with the quality of services from Public Health Centre. However, a few unsatisfied experience should also be taken into consideration.*

**Keywords:** *Maternal Health, Perception, Public Health Centre, Quality.*

## **PENDAHULUAN**

Isu tentang kesehatan ibu masih menjadi perhatian khusus hampir seluruh negara di dunia. Di dalam tujuan pembangunan milenium yang dicanangkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), peningkatan kesehatan ibu masuk ke dalam salah satu prioritas utama pembangunan, terutama di tujuan nomor 5 (lima). Pentingnya isu ini dimasukkan ke dalam tujuan tersebut lebih dikarenakan masih tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) di berbagai negara di dunia, khususnya negara miskin dan sedang berkembang. (*United Nation, 2015*) AKI di Indonesia masih sangat tinggi dibandingkan dengan negara-negara ASEAN yang lain. Pada Tahun 1994, AKI di Indonesia dilaporkan 390 per 100.000 kelahiran hidup, menurun menjadi 334 per 100.000 pada tahun 1997 (SDKI) dan 307 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI 2002-2003). Pada tahun 2012, tercatat AKI mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 359 per 100.000 kelahiran hidup. Dalam target Millennium Development Goals (MDGs), salah satu upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kesehatan ibu adalah dengan menurunkan AKI menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Akan tetapi, sampai dengan tahun 2015, target ini tidak bisa dicapai oleh Indonesia yang disebabkan oleh banyak faktor. Untuk mengurangi Angka Kematian Ibu di Indonesia, kemudian disusun skema baru dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*) (Bappenas, 2015).

Di Provinsi Jambi, Angka Kematian Ibu masih jauh di bawah angka nasional. Data

dari Dinas Kesehatan Provinsi Jambi menunjukkan bahwa pada tahun 2011 AKI di Provinsi Jambi 110 per 100.000 kelahiran hidup, dan angka ini menurun menjadi 75 per 100.000 kelahiran hidup di tahun 2014. Terjadi peningkatan AKI pada tahun 2015 menjadi 81 per 100.000 kelahiran hidup. Walaupun AKI di Provinsi Jambi berada di bawah rata-rata AKI nasional, terjadi peningkatan rasio kematian ibu dan permasalahan ini harus dicegah dengan menerapkan program pencegahan yang komprehensif, terutama berhubungan dengan aspek pelayanan kesehatan ibu di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Angka Kematian Ibu di Provinsi Jambi tertinggi di Kabupaten Merangin, Kabupaten Bungo dan Kota Jambi. Akan tetapi, apabila dilihat dari distribusi AKI, kematian ibu bersalin berkontribusi terhadap tingginya AKI di Kabupaten Batanghari, dibandingkan dengan daerah lain. Untuk Kota Jambi khususnya, hal ini merupakan fenomena yang menarik. Secara geografis, wilayah Kota Jambi dapat diakses oleh semua penduduk dengan mudah. Fasilitas kesehatan tersedia di wilayah ini mulai dari Rumah Sakit Umum Pemerintah, Rumah Sakit Swasta, Puskesmas, yang semuanya didukung oleh fasilitas yang baik. (Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, 2016).

Dilihat dari aspek pelayanan kesehatan ibu, cakupan kunjungan ibu hamil telah mencapai angka diatas 90%, akan tetapi dilihat dari sisi penanganan kelahiran dengan komplikasi, masih sangat rendah. Walaupun dari segi ketersediaan fasilitas kesehatan, persentase dari beberapa cakupan pelayanan kesehatan ibu di Kota Jambi

masih relatif rendah dibandingkan dengan Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi. Cakupan pelayanan ibu hamil, misalnya, berada diposisi nomor 2 dari bawah dengan angka 94,87%. Apabila dihubungkan dengan faktor pendukungnya, seharusnya cakupan ini bisa mencapai 100%. Selanjutnya, cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan sebesar 92,98%, berada di posisi 7 dari 111 Kabupaten/Kota di Provinsi Jambi. Kabupaten Batanghari, yang hanya berjarak 1 jam perjalanan dari Kota Jambi, seharusnya memiliki cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan yang diatas angka rata-rata Provinsi. Akan tetapi, data menunjukkan bahwa persalinan oleh tenaga kesehatan sebesar 93,98%, berada di bawah Kabupaten Sarolangun yang secara geografis jauh dari pusat kota, berada diangka 94.07%. (Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, 2016).

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dari perspektif analisis kualitatif tentang persepsi masyarakat pengguna Puskesmas tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi narasi. Penelitian dilakukan di Puskesmas Durian Luncuk Kabupaten Batanghari. Adapun beberapa pertimbangan Puskesmas tersebut dipilih sebagai tempat penelitian sebagai berikut: (a) Puskesmas merupakan Puskesmas Perawatan di Kabupaten Batanghari yang menyediakan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar (PONED), (b) jenis pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas berupa rawat jalan dan rawat inap, (c) jumlah tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dengan program kesehatan ibu lebih banyak dari Puskesmas lainnya, (d) jumlah kunjungan ibu yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan relative tinggi dibandingkan dengan Puskesmas lainnya di Kabupaten Batanghari. Data dikumpulkan menggunakan teknik *semi-structured interview* dan *Focus Group Discussion* terhadap beberapa kelompok *key informants*.

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. (Suyanto dan Sutinah, 2006)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Durian Luncuk (82%), berada direntang usia 25 – 45 tahun (76,7%), status persalinan primipara (58%), Pendidikan terakhir adalah tamat SMA/ sederajat (64%), tertinggi berperan sebagai Ibu Rumah Tangga (31,3%), menggunakan BPJS Kesehatan sebagai sumber pembiayaan kesehatan (78,7%), dan merupakan pasien kunjungan lama (69.3%). Persepsi informan tentang kualitas pelayanan kesehatan ibu yang telah diberikan oleh Puskesmas dinilai sudah cukup baik. Berikut petikan hasil wawancara peneliti dan informan:

*“kami memperoleh pelayanan yang sudah cukup baik, ibu bidan yang sangat baik dan bekerja sangat ramah. Kami selalu ditanyakan perihal kabar dan keluhan. Tidak merasa berada di Puskesmas”.*

Pendapat dari pengguna layanan kesehatan ini juga sesuai dengan pernyataan dari salah satu bidan yang bertanggungjawab atas pelayanan kesehatan ibu di Poli KIA Puskesmas Durian Luncuk.

*“kami berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien yang membutuhkan. Kami rasa sudah melakukan yang terbaik. dengan pengalaman yang*

## Seminar Nasional Keperawatan “Tren Perawatan Paliatif sebagai Peluang Praktik Keperawatan Mandiri”

*sudah lama, saya rasa kualitas pelayanan sudah cukup baik”.*

Dari aspek ketersediaan fasilitas di Poli KIA dalam mendukung pelayanan kesehatan ibu, mayoritas informan sudah merasa diberikan pelayanan yang didukung oleh fasilitas yang memadai. Berikut pernyataan dari salah satu partisipan:

*“ada fasilitas USG nya yang diberikan oleh bidan dan dokternya. Sangat bagus dan sangat detail. Saya sangat merasa tenang dengan kehamilan saya karena saya dapat mengetahui kondisi janin saya”.*

*“baik, nyaman dan sesuai dengan standar minimal dalam memberikan layanan kesehatan ibu”.*

Petugas kesehatan juga memberikan pendapat yang serupa tentang ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan ibu.

*“karena jauh dari RSUD maka sarana dan prasarana di Puskesmas ini dipersiapkan lengkap. Walaupun masih dasar, tetapi bisa melayani pasien dengan kebutuhan dasar”*

### KESIMPULAN

Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan ibu di Puskesmas berdasarkan 5 indikator kepuasan pasien, meliputi ketersediaan fasilitas fisik, kehandalan tenaga kesehatan, daya tanggap petugas kesehatan, jaminan kepastian dan empati dari petugas kesehatan sudah tergolong baik. Dari aspek penyedia pelayanan kesehatan, informan telah melakukan layanan kesehatan ibu sesuai dengan standar layanan minimal yang ditetapkan.

### DAFTAR PUSTAKA

BAPPENAS. (2015). Report: Progress on MDGs in Indonesia 2014. Jakarta.

Dinas Kesehatan Provinsi Jambi. (2016). Profil Kesehatan Provinsi Jambi 2015.

Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

John W Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Approaches 4th Edition*. London: SAGE Publications Ltd.

Kementerian Kesehatan RI. (2015). Buku Saku: Pelayanan Kesehatan Ibu di Fasilitas Kesehatan Dasar dan Rujukan. Available from: <http://www.searo.who.int/indonesia/documents/976-602-235-265-5-buku-saku-pelayanan-kesehatan-ibu.pdf?ua=1>

McCarthy, J., & Maine, D. (1992). A Framework for Analyzing the Determinants of Maternal Mortality. *Studies in Family Planning*, 23(1), 23-33. doi:10.2307/1966825

Srivastava, A., Avan, B. I., Rajbangshi, P., Bhattacharyya, S. (2015). Determinants of women's satisfaction with maternal health care: a review of literature from developing countries. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 15, 97. doi: 10.1186/s12884-015-0525-0

UNICEF. (2015). UNICEF Data: Monitoring the Situation of Children and Women. New York, USA. Available from: <http://data.unicef.org/maternal-health/maternal-mortality.html>

United Nation. (2015). Millennium Development Goals (MDGs): Goals 5 Improve maternal health. Available from: <http://www.un.org/millenniumgoals/>

WHO. (2015). Maternal Health. Available from [http://www.who.int/topics/maternal\\_health/en/](http://www.who.int/topics/maternal_health/en/)