

## Kualitas layanan antenatal pada Puskesmas di Kota Jambi tahun 2002

Taty Nurti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71734&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan antenatal bertujuan untuk menjaga agar ibu hamil dapat melalui masa kehamilan, persalinan dan nifas dengan baik, dapat melahirkan bayi yang sehat dan mempersiapkan ibu untuk pemberian ASI eksklusif. Kehamilan merupakan suatu proses reproduksi yang perlu perawatan khusus. Kehamilan walaupun merupakan peristiwa yang normal namun bersifat dinamis yang secara tiba-tiba dapat menjadi berisiko termasuk ancaman terhadap kelangsungan hidup ibu.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas layanan antenatal pada Puskesmas di Kota Jambi. Sampel penelitian ini adalah delapan Puskesmas yang melaksanakan pelayanan antenatal. Karena Kota Jambi terdiri atas delapan kecamatan, maka dari setiap kecamatan dipilih secara acak satu Puskesmas dari Puskesmas yang ada. Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional. Metode pengumpulan data mencakup: (1) pengamatan terhadap 96 spot kegiatan pelayanan antenatal ; (2) wawancara terhadap 96 klien segera setelah selesai menerima pelayanan (exit interview); (3) penilaian terhadap kegiatan manajemen pelayanan antenatal berdasarkan keberadaan perangkat dan produk manajemen; dan (4) pengamatan terhadap sarana penunjang.

Hasil pengamatan terhadap spot pelayanan kualitasnya masih kurang terlihat pada puskesmas yang diteliti penyediaan pelayanan TT dan Fe hanya 78%, pemberian informasi kesehatan ibu hamil hanya 55%, 60% mempunyai tenaga terampil, 49% responsif terhadap klien, ulang kepada klien dan 35% menggunakan waktu lebih dari 10 menit untuk pemeriksaan kehamilan kepada klien.

Berdasarkan wawancara dengan klien sebagian besar merasa "puas" terhadap pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan disini didasarkan kepuasan dari pelayanan TT dan Fe 65%, pemberian informasi 71%, kompetensi teknis petugas 97%, interaksi petugas-klien 96%, melaksanakan tindak lanjut 93%, waktu tunggu kurang dari 10 menit 64%. Walaupun pengetahuannya tentang pelayanan antenatal masih rendah hanya 23%. Dari aspek manajemen, hanya 13% puskesmas yang melaksanakan manajemen pelayanan antenatal dengan baik. Namun 88% Puskesmas mempunyai kelengkapan sarana dasar pelayanan antenatal.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan kualitas layanan yang diberikan masih kurang, walaupun mayoritas klien mengatakan "puas" dengan pelayanan yang diberikan. Namun pengetahuan klien pada umumnya masih kurang. Manajemen pelayanan antenatal masih belum baik, walaupun sarana pelayanan antenatal relatif lengkap.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan antenatal di Puskesmas disarankan sebagai berikut: Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Jambi untuk membuat kebijakan tertulis tentang pelayanan antenatal dan menggunakan waktu pada saat pertemuan bidan bulanan sebagai sarana meningkatkan pengetahuan dan

ketrampilan serta melaksanakan pelatihan konseling pelayanan antenatal. Kepada Kepala Puskesmas meneruskan kebijakan kepala dinas dengan membuat prosedur kerja secara tertulis tentang pelayanan antenatal serta melengkapi sarana yang masih kurang. Kepada petugas pelayanan antenatal agar melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, mengikuti pertemuan bulanan dan pelatihan konseling serta memberikan informasi (konseling) kepada klien tentang pelayanan antenatal. Kepada institusi pendidikan Poltekkes Jambi diharapkan dapat menambahkan materi kuliah tentang mutu layanan kesehatan sebagai muatan lokal. Kepada peneliti lain dapat meneruskan penelitian ini dengan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih mendalam variabel kualitas pelayanan dan kepuasan klien dalam pelayanan antenatal.

<hr>

The quality of Antenatal care at Community Health Center of Jambi in 2002The purpose of antenatal care is to keep the pregnant woman safe during pregnancy, experiences proper labor and healthy postpartum, delivers a healthy baby and prepares mother to give exclusive breast feeding. Pregnancy is a reproduction process that needs some special treatment. Even though pregnancy is normal process, it is dynamic which is risky to mother live.

The research objective is to obtain the description on antenatal care quality at Community Health Center (CHC) in Jambi Municipality. The samples of this research are taken from 8 CHC. Jambi Municipality has eight sub districts then each sub district was considered for one CHC randomly. This research design is cross sectional. Its method covers : observation of 96 spot services which gives antenatal care, interview to the 96 clients after receiving the service (exit interview), assessment on antenatal service management in view of facility and product management availability and supervision on supporting facility.

On the spot supervision of CHC reveals that the quality is quantity low, there are 78% of CHC providing TT immunization and Fe tablet, 55% giving the information of the health pregnancy, 60% having skilled antenatal care provider, 49% responsive to the client, 95, 8% reminding client to go visiting CHC again, and only 35% using more than 10 minutes to examine pregnant woman.

Based on the interview, most of respondents satisfied with the services. This satisfaction is based on TT immunization and Fe tablet (65%), giving information (71 %), provider technical competency (97%), and provider-client interaction (96%), doing the follow up (93%), waiting time less than 10 minutes (64%). However, only 23% of the respondent knows the antenatal care. From management view, only 13% of CHC has conducted good antenatal care management. However, 88% of CHC has good basic facility of antenatal care.

It is concluded that antenatal care is still unqualified although most patients are satisfied with the service. Generally, client's knowledge about antenatal care is limited. The management of antenatal care is not fair enough while its facility is much more complete.

To improve antenatal care quality, it is recommended that the Head of Jambi Health Department to make a written procedure of antenatal care and to hold a monthly meeting with the midwife to maintain their skill and knowledge and also to give counseling training of antenatal care. To the Head of CHC is suggested to

continue that policy by providing written standard of recommended antenatal service and to make the facility much more complete. To antenatal care provider, it is recommended to follow` the standard operational procedure, to give monthly meeting and counseling training, as well as to inform the client about antenatal care. To Health Polytechnic Jambi, hopefully can provide a lecture about public health service quality as a local load. To the other researchers, it is advised great fully to follow up this study based on qualitative approach to explore the service quality variable and client satisfaction of antenatal care.