

### Ringkasan

Latar belakang penelitian ini adalah rendahnya dan semakin menurunnya pemanfaatan pelayanan *antenatal* di Puskesmas meskipun dari studi awal terhadap 20 ibu hamil 75% mengharapkan tersedianya tempat persalinan di Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik sosio demografis, harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung dan bukan pengunjung Puskesmas terhadap tarif, prosedur, jenis, tenaga, waktu dan tempat pelayanan *antenatal*. Penilaian ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas secara obyektif dilaksanakan dengan kuesioner kepada *provider* dan pengamatan peneliti. Studi ini dianalisis pula posisi tarif, prosedur, jenis, tenaga, waktu dan tempat pelayanan *antenatal* dalam jendela pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo Kabupaten Jombang dengan rancangan penelitian *observasional* dengan jendela pelanggan. Sumber informasi adalah ibu hamil yang ada di wilayah kerja Puskesmas Tambakrejo. Besar sampel ibu hamil pengunjung Puskesmas adalah total sampel yaitu 60 orang dan ibu hamil bukan pengunjung Puskesmas diambil secara simpel random sebesar 66 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa isu strategis yang muncul dari hasil analisis harapan dan penilaian ibu hamil pengunjung Puskesmas dengan alat jendela pelanggan didapatkan posisi A (*Attention*) yaitu jenis pelayanan yang meliputi pelayanan persalinan sebesar 100%, ketersediaan ultra sonografi 98,25% dan macam pemeriksaan *antenatal* 59,65%. Posisi prosedur terletak pada A yaitu adanya penjelasan alur pelayanan 91,22%. Posisi tarif meliputi penjelasan tarif pemeriksaan kencing, darah, gigi 87,72% dan kenaikan tarif dengan peningkatan mutu 70,18%. Posisi tenaga pelayanan yang meliputi upaya bidan apabila ibu hamil tidak dapat berkunjung ke Puskesmas sebesar 100%, warna pakaian bidan dalam bertugas 70,18%, pemeriksaan kehamilan oleh dokter spesialis kandungan 57,89%, jumlah petugas sebesar 54,39%, dan kemudahan komunikasi sebesar 54,39% dan pemeriksaan oleh bidan pada posisi C 80,33%. Posisi waktu pelayanan yang terletak pada C yaitu hari buka pemeriksaan *antenatal* sekali per minggu, pada posisi A meliputi ketepatan jadwal pemeriksaan sebesar 82,46%, penjelasan jam buka 71,93%, hari buka setiap hari 71,93%, penjelasan hari buka sebesar 68,42%.

Posisi tempat pelayanan yang terletak pada posisi A meliputi adanya televisi 84,21%, kebersihan kamar mandi dan WC 54,39%.

Berdasarkan analisis harapan ibu hamil bukan pengunjung dan penilaian peneliti dibandingkan dengan kondisi yang tersedia saat ini di Puskesmas serta isu strategis yang muncul yang terletak pada posisi A yaitu jenis pelayanan yang meliputi pelayanan persalinan sebesar 96,72%, ketersediaan ultra sonografi sebesar 85,25%. Posisi waktu pelayanan yang terletak pada A masing-masing 100% yaitu penjelasan hari buka, penjelasan jam buka, ketepatan jadwal pemeriksaan dan hari buka tiap hari sebesar 72,13%. Posisi tempat pelayanan yang terletak pada posisi A meliputi kebersihan ruang periksa 100%, kebersihan kamar mandi dan WC 85,25%.

Posisi tenaga pelayanan yang terletak pada A meliputi pemeriksaan kehamilan oleh dokter spesialis kandungan 72,13%, pemeriksaan oleh bidan terletak pada posisi C (*Cut or Communicate*) 70,18%. Posisi A yang lain yaitu warna pakaian bidan 100%, upaya bidan apabila ibu hamil tidak dapat berkunjung ke Puskesmas 90,16% dan kemudahan komunikasi 85,25%. Posisi tarif yang terletak pada A meliputi kenaikan tarif dengan peningkatan mutu 65,57%. Posisi prosedur yaitu kecepatan di ruang pemeriksaan kehamilan terletak pada A 68,85%.

Pada penelitian ini juga dilaksanakan FGD yang bertujuan untuk menampung masukan, saran, komentar, informasi yang dapat digali dari isu strategis yang muncul tentang upaya peningkatan pelayanan *antenatal*.

Rekomendasi upaya peningkatan pelayanan *antenatal* yang sesuai adalah 1) Perlu pemasangan tulisan penjelasan tarif pelayanan *antenatal* yang meliputi tarif pemeriksaan darah, tarif pemeriksaan kencing, tarif pemeriksaan gigi baik di Puskesmas maupun Puskesmas Pembantu. 2) Perlu pemasangan alur pelayanan *antenatal* terutama di Puskesmas Pembantu dan mengganti alur pelayanan di Puskesmas induk dengan alur yang baru. 3) Waktu tunggu di ruang pemeriksaan terutama Puskesmas induk perlu dipercepat. 4) Pemeriksaan kehamilan dengan standar 5T perlu dilaksanakan secara optimal. 5) Perlu disediakan tempat persalinan dengan jumlah tempat tidur 2 –5 di Puskesmas induk dan Puskesmas Pembantu Dapur Kejambon. 6) Perlu diusulkan peralatan ultra sonografi dan pelatihan dokter Puskesmas ke Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang. 7) Perlu mengadakan kerjasama dengan RSUD Kabupaten Jombang dengan rujukan dokter spesialis kandungan ke Puskesmas seminggu sekali. 8) Untuk memenuhi harapan ibu hamil sebaiknya bidan selama dinas berpakaian putih. 9) Perlu ditulis secara jelas hari buka dan jam buka pelayanan *antenatal*. 10) Hari buka pelayanan *antenatal* dibuka minimal 2 kali per minggu. 11) Jam buka diperpanjang selama jam kerja minimal 2 kali dalam 1 minggu. 12) Peningkatan kebersihan kamar mandi dan WC di Puskesmas induk maupun Puskesmas pembantu 13) Perlu adanya televisi di Puskesmas induk.

Kata kunci: harapan, jasa yang dirasakan, jendela pelanggan, dimensi mutu pelayanan jasa dan kepuasan.