

## KUALITAS ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL

### QUALITY OF ANTENATAL CARE WITH PREGNANT SATISFACTION

Azizatul Hamidiyah<sup>1</sup>, Nur Hidayati

Prodi DIII Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibrahimy

<sup>1</sup>Email: azizatulhamidiyah@ibrahimiy.ac.id

#### ABSTRAK

Salah satu upaya peningkatan derajat kesehatan ibu hamil adalah dengan memastikan ibu hamil rutin melakukan pemeriksaan kehamilan. Motivasi ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin perlu diimbangi dengan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang berkualitas agar ibu hamil puas dan termotivasi untuk melakukan kunjungan berikutnya. Hasil laporan Puskesmas Banyuputih selama tiga tahun terakhir menunjukkan kunjungan K4 mengalami penurunan. Khususnya pada tahun 2016 ke 2017 yaitu dari 106% menjadi 68%. Sehingga penting dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banyuputih Kabupaten Situbondo Tahun 2018. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang telah melakukan pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih selama tahun 2018. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer dan sekunder. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner menggunakan skala likert. Analisa data dilakukan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan yaitu dimensi *Reliability* (0,000), *Responsiveness* (0,007), *assurance* (0,016), *Emphaty* (0,001) dan *Tangible* (0,016) dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Kualitas, *Antenatal Care*, Kepuasan

#### ABSTRACT

*One of the efforts to improve health of pregnant women is ensure that pregnant women routinely carry out antenatal care. The motivation of pregnant women to carry out routine pregnancy checks needs to be balanced with quality Antenatal Care (ANC) so that pregnant women are satisfied and motivated to make the next visit. The results of Banyuputih Public Health Center reported for the past three years showed that K4 visits have decreased. Especially in 2016 to 2017, from 106% to 68%. So it is important to do research quality of ANC with satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women in Banyuputih Public Health Center in Situbondo District in 2018. This research method was quantitative with cross sectional design. The population in this study were pregnant women who had performed ANC services at Banyuputih Health Center during 2018. The sample in this study were 61 people. Data collection was done using primary and secondary data. This research instrument was a questionnaire using a Likert scale. Data analysis was performed using chi square test. The results showed that there was a relationship between service quality, dimensions of Reliability (0,000), Responsiveness (0,007), Assurance (0,016), Emphaty (0,001) and Tangible (0,016) with patient satisfaction*

**Keywords :** Quality, *Antenatal Care*, Satisfaction

#### PENDAHULUAN

Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas

memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak, salah satunya memberikan pelayanan

*Antenatal Care (ANC)* Terpadu 10 T bagi ibu selama hamil. *ANC* adalah pelayanan kesehatan yang terencana berupa observasi, edukasi dan penanganan medik pada ibu hamil diberikan oleh tenaga kesehatan *professional* (tenaga kesehatan) dengan frekuensi kunjungan paling sedikit empat kali dilaksanakan sesuai standar pelayanan *ANC* yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan kebidanan. Sehingga, kualitas pelayanan *ANC* memiliki peran yang cukup besar dalam mencegah kematian ibu dan anak (Adam, et al., 2015).

Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Situbondo Tahun 2016 menunjukkan bahwa kematian ibu di Kabupaten Situbondo masih tinggi dan belum mencapai target yang ditentukan sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1 Trend Kematian Ibu Kabupaten Situbondo

Puskesmas Banyuputih merupakan Puskesmas yang selalu memiliki kasus kematian Ibu setiap tahunnya. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di

Puskesmas Banyuputih didapatkan hasil K1 dan K4 sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1 Data K1 dan K4 Ibu Hamil di Puskesmas Banyuputih

K	2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%
K1	924	101	766	104	772	87
K4	882	96.5	783	106	602	68

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa terjadi penurunan dari kunjungan K1 dan K4. Dan pada cakupan K4 di Puskesmas Banyuputih selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan, tahun 2016 ke 2017 terjadi penurunan yang cukup dastis dari 106% menjadi 68%. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan *ANC* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banyuputih untuk mengukur kinerja pelayanan *ANC* Puskesmas dari hasil penilaian kualitas pelayanan *ANC* dan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *ANC* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banyuputih Kabupaten Situbondo Tahun 2018.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu hamil

yang telah melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Banyuputih pada tahun 2018. Sampel pada penelitian ini adalah 61 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ANC di Poli KIA Puskesmas Banyuputih mulai dari registrasi, pelayanan 10 T, Obat hingga kasir. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 responden dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur menggunakan skala *likert*. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Banyuputih merupakan Puskesmas yang terletak di Kecamatan Banyuputih di Kabupaten Situbondo yang terletak di bagian timur, dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Banyuwangi. Semua desa di kecamatan Banyuputih berbatasan langsung dengan garis pantai, atau yang biasa disebut desa pantai. Jarak masing-masing desa ke ibu kota kecamatan bervariasi antara 0 – 26 km.

Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagaimana Tabel 2.

Tabel 2 Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
<b>Usia</b>		
17-25	29	47
26-35	25	41
36-45	7	12
<b>Trimester Kehamilan</b>		
TM 1	9	15
TM 2	15	25
TM 3	37	60
<b>Riwayat Paritas</b>		
0	1	2
1	17	28
2	22	36
>2	21	34
<b>Pendidikan</b>		
SD	15	25
SLTP	19	31
SLTA	20	33
PT	7	11
<b>Pekerjaan</b>		
Pedagang	2	3
Wiraswasta	5	8
Pegawai Swasta	6	10
PNS	0	0
Lain-lain	48	79
<b>Pendapatan Keluarga</b>		
Di Bawah UMR	40	66
Di atas UMR	21	34

Berdasarkan Tabel 2

menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 17-25 tahun sebesar 47%, sebagian besar responden berada pada trimester akhir kehamilan sebesar 60%, Sebagian besar responden memiliki riwayat paritas 2 sebanyak 36%, pendidikan mayoritas lulusan SLTA sebesar 33%, pekerjaan sebagian besar Ibu Rumah Tangga dan pendapatan keluarga di bawah Upah Minimum Rat-rata (UMR) sebesar 66%. Hasil analisis univariat gambaran kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil sebagaimana Tabel 3&4.

Tabel 3 Gambaran Kualitas Pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih Tahun 2018

Kualitas ANC	N	%
<b>Reliability</b>		
Baik	32	52
Tidak Baik	29	48
<b>Responsiveness</b>		
Baik	31	51
Tidak Baik	30	49
<b>Assurance</b>		
Baik	36	59
Tidak Baik	25	41
<b>Emphaty</b>		
Baik	36	59
Tidak Baik	25	41
<b>Tangible</b>		
Baik	34	56
Tidak Baik	27	44

Tabel 4 Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Puskesmas Banyuputih Tahun 2018

Kepuasan	N	%
Puas	32	52
Tidak Puas	29	48

Tabel 5 Hubungan Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Puskesmas Banyuputih Tahun 2018

Variabel	Kepuasan Ibu Hamil				Total		Pvalue
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%	N	%	
<b>Reliability</b>							
Baik	27	84	5	16	32	100	0,000
Tidak Baik	5	17	24	83	29	100	
<b>Responsiveness</b>							
Baik	22	71	29	29	31	100	0,007
Tidak Baik	10	33	20	67	30	100	
<b>Assurance</b>							
Baik	24	67	12	33	36	100	0,016
Tidak Baik	8	32	17	68	25	100	
<b>Emphaty</b>							
Baik	26	72	10	28	36	100	0,001
Tidak Baik	6	24	19	76	25	100	
<b>Tangible</b>							
Baik	23	68	11	32	34	100	0,016
Tidak Baik	9	33	18	67	27	100	

Berdasarkan tabel silang dan uji *chi square* menunjukkan bahwa responden yang mengatakan reliability

Secara keseluruhan gambaran kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu *Reliability* 52%, *Responsiveness* 51%, *Assurance* 59%, *Emphaty* 59% dan *Tangibles* 56%. Dan sebagian besar ibu hamil puas terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih sebesar 52%. Akan tetapi baik hasil kualitas dan kepuasan walaupun dominan dalam kategori baik dan puas, secara kuantitatif masih terbilang kecil.

Hasil analisis bivariat sebagaimana dalam tabel 5.

baik dan puas terhadap pelayanan ANC sebesar 84%, dan responden yang

mengatakan *Reliability* tidak baik dan tidak puas sebesar 83%.

*Reliability* berkaitan erat dengan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang segera, tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. *Reliability* dalam penelitian ini ditunjukkan dengan keberadaan petugas mulai dari registrasi sampai akhir pelayanan di masing-masing pos, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Hasil uji statistik menggunakan *chi square* menunjukkan nilai *Pvalue* 0,000. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian ini sesuai sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin dan Hartiningsih (2012), Mursyida, dkk (2012) bahwa ada hubungan antara *Reliability* pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil.

*Responsiveness* adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness* dalam penelitian ini diantaranya kecepatan pasien mendapatkan pelayanan di masing-masing pos dari register hingga poli. Respon bidan dalam menanggapi

keluhan pasien dan kecepatan serta ketepatan dalam memberikan informasi.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang mengatakan *responsiveness* dalam kategori baik dan puas sebanyak 71%. Hasil uji statistik menunjukkan *Pvalue* 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pasien. Sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan pada aspek *Responsiveness* pelayanan ANC. Hasil penelitian ini linier seperti penelitian yang dilakukan oleh Syamsudin dan Hartiningsih (2012), Mursyida, dkk (2012).

Dalam pelayanan ANC *Assurance* merupakan kemampuan para petugas kesehatan yang membuat pasien percaya akan melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat tersebut. *Assurance* dalam penelitian ini terdiri dari kemampuan dan kecakapan bidan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil, tidak ada perbedaan antar pasien, pemeriksaan dilakukan dengan aman dan sopan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengkategorikan *Assurance* dalam kategori baik dan puas sebanyak 67%. Hasil uji statistik didapatkan nilai

*Pvalue* sebesar 0,016 artinya ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan assurance dengan kepuasan pasien.

*Emphaty* adalah upaya perhatian individual yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Wujud *Emphaty* dalam pelayanan ANC dalam penelitian ini terdiri dari keramahan petugas puskesmas dari register hingga poli. Kepekaan petugas kesehatan terhadap apa yang dirasakan oleh pasien.

Hasil penelitian menunjukkan *Pvalue* 0,001 artinya ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil. Sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan ANC dimensi *Emphaty*, utamanya pada poin yang memiliki kesenjangan tidak kecil yaitu bentuk perhatian bidan dalam memberikan pelayanan dan kepekaan bidan terhadap apa yang dialami pasien.

Sedangkan *Tangible* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh para penggunanya melalui perlengkapan yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan ibu hamil yang mengatakan *Tangible* dalam kategori baik dan puas sebanyak 68%. Hasil uji statistik menunjukkan *Pvalue* 0,016 artinya ada hubungan

dimensi *Tangible* dengan kepuasan pasien. Sehingga dibutuhkan upaya peningkatan kualitas pelayanan ANC untuk membuat pasien puas.

Secara keseluruhan hasil penelitian ini sesuai sebagaimana menurut Parasuraman dalam Hamidiyah (2013) dan sesuai sebagaimana hasil penelitian Syamsudin dan Hartiningsih (2012), Mursyida, dkk (2012), Rahayu, dkk (2015) bahwa kualitas berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana apabila pasien puas maka akan melakukan kunjungan ulang.

## SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan penelitian ini yaitu ada hubungan kualitas pelayanan ANC yaitu dimensi *Reliability* (*Pvalue* 0,000), *Responsiveness* (*Pvalue* 0,007), *Assurance* (*Pvalue* 0,016), *Emphaty* (*Pvalue* 0,001) dan *Tangible* (*Pvalue* 0,016) dengan kepuasan ibu hamil.

Saran dalam penelitian ini yaitu Puskesmas Banyuputih agar meningkatkan kualitas pelayanan ANC baik pada dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* sehingga cakupan K1 dan K4 dapat tercapai sesuai target ibu hamil dapat meningkat derajat kesehatannya.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih penulis sampaikan untuk pihak-pihak yang telah membantu dalam mensukseskan penelitian, khususnya untuk DRPM Kemenristekdikti RI yang telah memberi kesempatan dan mendanai Penelitian Dosen Pemula (PDP) ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, M., Wati, Y. R. & Budiman, 2015. *Hubungan Karakteristik Antenatal Care (ANC) dengan Kematian Ibu*. Bandung, Prosiding Pendidikan Dokter UNISBA.
- Amran, Y. 2012. *Pengolahan Data dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan*. Ciputat: FKIK UIN Jakarta
- Ariawan, I. 1998. *Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan*. Depok: FKMUI
- Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo. 2015. *Profil Kesehatan Kabupaten Situbondo*. Situbondo: Dinas Kesehatan Kabupaten Situbondo
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada 125 Tangerang Selatan* 125 2013. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Hidayat, A.A. A. 2007. *Metode Penelitian dan Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Muninjaya, A.A.G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Mursyida, R.F., dkk, 2012. *Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang*.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu
- Syamsudin, A., Hartiningsih, S.S. 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Kepuasan Pasien dalam Kegiatan Gempungan di Wilayah Kerja Puskesmas Sukasari Kabupaten Purwakarta Tahun 2011*. Prosiding Seminar Nasional Kesehatan. Purwokerto: UNSOED
- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Jogjakarta: Marknesis
- Trimurthy, I. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis.Semarang: UNDIP