

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE* (ANC) DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS PADANG PANYANG

Rita Fadliani¹, Dian Fera^{2*}

¹Mahasiswa Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM UTU, Meulaboh, Indonesia

²Dosen Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM UTU, Meulaboh, Indonesia

e-mail: ritafazliani@gmail.com *corespondance authour: dianfera@utu.ac.id

Abstrak

Total seorang ibu yang meninggal pada saat nifas, hamil, dan bersalin disebut dengan Angka Kematian Ibu (AKI). Kematian yang terjadi pada ibu tersebut disebabkan kurangnya kesadaran untuk memeriksakan kesehatannya pada saat hamil dan jarang datang ke ANC (*Antenatal Care*). Di tahun 2013 jangkauan kunjungan ibu hamil sebanyak 86,25%. Padahal target renstra pada tahun itu sebanyak 93% yang artinya target masih belum sanggup terpenuhi. Hasil observasi awal didapatkan bahwa sejumlah 60% pengunjung mengatakan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang ada di Puskesmas Padang Panyang kurang sesuai yang diharapkan. Peneliti melaksanakan penelitian ini yang bertujuan guna mencari tahu kaitan tentang kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang. Jenis penelitian ini merupakan survei analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan raya. Populasi berjumlah 93 ibu hamil. Sampel penelitian yaitu 93 ibu hamil diambil dengan teknik *total sampling*. Data di analisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian diketahui bahwa *reliability* ($0,278 > 0,05$), *responsiveness* ($0,000 < 0,05$), *assurance* ($0,004 < 0,05$), *empathy* ($0,002 < 0,05$), dan *tangible* ($0,000 < 0,05$). Kesimpulan tidak ada hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Terdapat hubungan antara *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Padang Panyang. Saran dimohon kesadarannya untuk para ibu yang tengah hamil supaya melaksanakan pemeriksaan kehamilannya dengan teratur, supaya tidak terjadi komplikasi dan sesuatu yang tidak diinginkan.

Kata Kunci : antenatal care, kepuasan, ibu hamil.

PENDAHULUAN

Di dunia total ibu hamil yang meninggal atau disebut dengan Angka Kematian Ibu Hamil (AKI) setiap tahunnya sebanyak 500.000 jiwa Menurut *World Health Organization* (WHO) . dan di Indonesia sendiri setiap tahunnya sebanyak 359 jiwa. Jika dibandingkan dengan tahun 2016 mulai Januari hingga September maka di tahun 2015 mengalami peningkatan dengan total 102 kematian setiap 100.000 yang selamat saat lahir. Berbeda lagi dengan Angka Kematian Bayi (AKB) berlandaskan survey sementara penduduk antar sensus (SUPAS) setiap tahunnya tepatnya pada tahun 2015 berjumlah 100.000 jiwa. Dan di Indonesia sendiri Angka Kematian Bayi (AKB) berjumlah 22 setiap 1000 yang dilahirkan dengan selamat.

Tahun 2013 di Indonesia jangkauan kunjungan ibu hamil K4 sebanyak 86,25%. Capaian ini belum sesuai dengan yang ditargetkan renstra yaitu sebanyak 93% pada tahun 2015. Di Indonesia ada 33 provinsi tetapi hanya 10 provinsi yang mampu menembus target tersebut yaitu dengan jumlah (30,3%). diantaranya adalah, DKI Jakarta (94,65%), Sulawesi Utara (90,32%), Kalimantan Tengah (95,72%), Bali (96,67%), Kepulauan Bangka Belitung (96,78%), Sulawesi Tenggara (97,66%), Riau (97,77%), Sulawesi Selatan (98,75%), Kepulauan Riau (99,42%), dan Jawa Tengah (99,83%) (Kemenkes RI, 2013).

Sasaran Program Indonesia Sehat tahun 2025 guna meningkatkan kesehatan dengan usaha diantaranya, yaitu menurunkan Angka Kematian Bayi (AKB), menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan menurunkan prevalensi gizi kurang pada balita. Angka Kematian Ibu (AKI) pada Program *Global Millenium Development Goals* (MDGs) yang berakhir pada tahun 2015 belum mencapai target yang kemungkinan disebabkan oleh : (1) kualitas pelayanan kesehatan ibu yang belum memadai; (2) kondisi ibu hamil yang tidak sehat (penanganan komplikasi) yaitu anemia, diabetes, hipertensi, malaria; (3) empat terlalu yaitu: terlalu muda, terlalu tua, terlalu dekat dan terlalu banyak dan (4) faktor determinan lainnya seperti pendarahan *post partum*. Hal ini dapat diminimalisir dengan pelaksanaan *Antenatal Care* (ANC) yang baik (Kepmenkes RI Nomor HK.02.02./MENKES/52/2015).

Berlandaskan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2012, Angka Kematian Ibu tergolong tinggi di Indonesia ini yaitu sebanyak 359 tiap 100.000 kelahiran hidup. Hal ini tidak sesuai dengan target *Global Millenium Development Goals* (MDGs) ke-5 untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Dengan kata lain target *Global Millenium Development Goals* (MDGs) tidak tercapai (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2014). Sedangkan berdasarkan data dari Profil Aceh tahun 2019 mengenai kesehatan, nilai kematian ibu mengalami naik turun, pada tahun 2015 yaitu 134/100,000 kelahiran hidup, pada tahun 2016 naik menjadi 167/100,000 kelahiran hidup, pada tahun 2017 turun menjadi 149/100,000 kelahiran hidup, kemudian tahun 2018 juga terjadi penurunan yaitu menjadi 139/100,000 kelahiran hidup, namun terjadi peningkatan kembali pada

tahun 2019 172/100,000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu tersebut paling tinggi di Kabupaten Aceh Utara sebanyak 25 kasus di ikuti Kabupaten Bireuen 16 kasus, paling rendah di Kabupaten Pidie Jaya berjumlah 1 kasus.

Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) yang bisa dilaksanakan memakai cara salah satunya yaitu, melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC). Akan tetapi cakupan pelayanan K1 dan K4 untuk ibu hamil saat ini mengalami penurunan secara nasional yaitu berdasarkan Ditjen Kesehatan Masyarakat Kemenkes RI (2016). Berakhirnya *Global Millenium Development Goals* (MDGs) tahun 2015 dengan Angka Kematian Ibu (AKI) yang belum mencapai target, kemudian diteruskan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) sampai dengan tahun 2030 dengan pencapaian target penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) sampai dibawah 70 per 100.000 kelahiran hidup (Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Tahun 2015). Untuk menjalankan target *Sustainable Development Goals* (SDGs) tersebut dapat dilakukan dengan pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) pada ibu hamil yang turut berperan dalam menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) yang berfungsi untuk mendeteksi dan tata pelaksanaan secara dini komplikasi yang ditimbulkan ketika persalinan (Pusdatin Kemenkes RI, 2014).

ANC ialah perawatan yang diperuntukkan ibu hamil guna merawat dan menjaga kesehatannya bersama bayi secara periodik. Apabila seorang ibu memeriksakan kandungannya dan juga bayinya melewati frekuensi kunjungan ulang maka bisa dikatakan ibu tersebut periksa dengan teratur. Tetapi tidak semua ibu memiliki kesadaran seperti itu dan sampai saat ini hal tersebut yang menjadi kendala. Hal ini berhubungan dengan perlunya kunjungan ulang pada pasien ANC dalam melakukan perawatan yang dibutuhkan yang sesuai dengan standar kunjungan ANC yang dilakukan minimal 4 kali selama kehamilan untuk mendeteksi seawal mungkin supaya bisa cepat dilaksanakan tindakan yang tepat guna merawat dan mengobati kehamilan tersebut.

Puskesmas Padang Panyang berada di Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan dan gawat darurat. Berdasarkan data yang di dapatkan dari Puskesmas Padang Panyang pada bulan

Oktober 2021, mengenai ANC sudah ada 129 Ibu hamil. Ibu hamil trimester III sebanyak 43 Ibu hamil dan yang tidak melaksanakan kunjungan sebanyak 9 Ibu hamil. Sedangkan Ibu hamil Trimester II sejumlah 46 dan yang tidak melaksanakan kunjungan sebanyak 12 Ibu hamil dan banayak Ibu hamil Trismester 1 sejumlah 40 Ibu hamil dan yang tidak melaksanakankunjungan sejumlah 15 Ibu hamil. Dari data yang diperoleh, bisa di tarik kesimpulan banyak Ibu hamil yang tidak melaksanakan kunjungan ANC sejumlah 36 (46,44%) di Puskesmas Padang Panyang. Dan ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC adalah sebanyak 93 orang (72,09%).

Dari data diatas bisa dibuat catatan mengapa ibu hamil yang berkunjung mengalami penurunan. Studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2021 dengan wawancara pada 10 responden diperoleh hasil bahwa 60% pengunjung mengatakan pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang kurang sesuai yang diharapkan. Dengan demikian ibu hamil lebih memilih tidak melakukan kunjungan ke puskesmas untuk melakukan pemeriksaan terhadap kehamilannya. Sehingga perlu dilakukan kajian mengenai kualitas pelayanan ANC yang diberikan Puskesmas Padang Panyang terhadap ibu. Adapun tujuan penelitian ini guna mengetahui kaitan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang.

Perbedaan penelitian ini sebelumnya yaitu mengenai lokasi penelitian yang dilakukan, dimana sebelumnya belum terdapat penelitian serupa yang dilakukan di Puskesmas Padang Panyang perihal kaitan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan Ibu hamil. Selain itu, juga terdapat perbedaan berdasarkan sampel yang diambil dengan teknik *total sampling* sehingga sampel dalam penelitian ini hampir mencapai 100 orang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya pada bulan November tahun 2021. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Padang Panyang yang berjumlah 93 orang. Seluruh populasi tersebut dijadikan sampel yang diambil dengan teknik pengambilan sampel *total sampling*

sehingga sampel berjumlah 93 orang. Dalam penelitian ini tidak ada uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen karena instrumen sudah baku. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat dengan SPSS. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat sig (α) = 0,05. Adapun jika *p-value* lebih kecil dari sig (α) (*p-value* < sig (α)) diketahui terdapat hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil analisis univariat mengenai pendidikan hasil yang telah didapat ialah sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tamat SD	2	2.2
Tamat SLTP	4	4.3
Tamat SMA	62	66.7
Perguruan Tinggi	25	26.5
Total	93	100.0

Sumber : Data Primer (2021)

Merujuk dari Tabel 1 bisa dilihat bahwa responden yang memiliki pendidikan tamat SD adalah sebanyak 2 (2,2%), responden yang memiliki pendidikan tamat SLTP yaitu sebanyak 4 (4,3%), responden yang memiliki pendidikan tamat SMA yaitu sebanyak 62 (66,7%) dan responden yang mempunyai pendidikan perguruan tinggi yaitu senilai 25 (26,5%).

Berdasarkan hasil analisis univariat mengenai pekerjaan responden telah didapat data sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Pedagang	12	12.9
Wiraswasta	1	1.1
Pegawai Swasta	3	3.2
PNS	3	3.2
Tidak Bekerja	51	54.8
Lain-lain	23	24.7
Total	93	100.0

Sumber : Data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pedagang yaitu sebanyak 12 responden (12,9%), responden yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 1 responden (1,1%), responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dan PNS yaitu sebanyak 3 responden (3,2%), responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 51 responden (54,8%) dan responden yang bekerja sebagai profesi lainnya yaitu sebanyak 23 responden (24,7%).

Berdasarkan hasil analisis univariat mengenai pendapatan responden diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<Rp.3.500.000	77	82.8
>Rp.3.500.000	16	17.2
Total	93	100.0

Sumber : Data Primer (2021)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa responden yang mempunyai pendapatan <Rp.3.500.000 yaitu sebanyak 77 reponden (82,2%) dan responden yang mempunyai pendapatan >Rp.3.500.000 yaitu sebanyak 16 reponden (17,2%).

2. Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai hubungan *reliability* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Ibu Hamil

<i>Reliability</i>	Kepuasan Ibu Hamil						<i>P-value</i>	<i>Rasio Prevalance C1 95%</i>
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	0	0,0	2	2,2	2	2,2	0,278	0,262 (0,734 – 0,534)
Kurang Baik	34	36,6	57	61,3	91	97,9		
Total	34	36,6	59	63,9	93	100		

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa ibu hamil yang menanggapi *reliability* baik yaitu sebanyak 0 ibu hamil (0,0%) puas terhadap pelayanan ANC dan yang kurang puas adalah sebanyak 2 ibu hamil (2,2%). Sedangkan responden yang menanggapi *reliability* kurang baik adalah sebanyak 34 ibu hamil (36,6%)

puas terhadap pelayanan ANC dan yang kurang puas adalah sebanyak 57 ibu hamil (61,3%).

Hasil uji *chi-square* antara *reliability* dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *P-value* = 0,278 yaitu lebih besar dari nilai sig (α) = 0,05 (0,278>0,05) sehingga tidak terdapat keterkaitan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang.

Reliability atau kepercayaan yaitu pelayanan yang diberikan dengan cepat dan juga bisa dirasa puas juga sudut pandang kehandalan pelayanan yang telah dikasih oeh yang menyediakan jasa sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah direncanakan, kepedulian institusi terhadap kendala yang dimiliki oleh pasien, kehandalan dalam penyampaian sejak awal, ketetapan waktu pelayanan sesuai dengan janji sudah disepakati (Supranto, 2011). Penelitian ini tidak selaras dengan penelitian yang dilaksanakn sebelumnya Nurfadillah, dkk. (2019), dimana penelitian yang dilakukan tersebut diperoleh *P-value* 0,000<0,05. Sehingga diketahui terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan ibu hamil, terdapat adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil, terdapat kaitan antara *assurance* dengan kepuasan ibu hamil, dan juga terdapat adanya hubungan *empathy* dengan kepuasan ibu hamil dan ada kaitan *tangible* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC.

Dari landasan tersebut peneliti mempunyai anggapan jika pelayanan *reliability* yang di berikan oleh Puskesmas Padang Panyang tidak baik terhadap ibu hamil. Hal ini bisa berdaarkan tingkat pengetahuan petugas yang rendah. Sebab semakin banyak pengetahuan dan pemahaman petugas maka semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikannya. Dengan pelayanan yang baik pasien akan merasa puas, kemudian pasien akan melakukan kunjungan lagi untuk mendapatkan perawatan seperti sebelumnya.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai hubungan *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Ibu Hamil

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Ibu Hamil						<i>P-value</i>	<i>Rasio Prevalance C1 95%</i>
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	18	19,4	7	28,0	25	47,45	0,000	8,357 (23,582 – 2,962)
Kurang Baik	16	17,2	52	55,9	68	73,1		
Total	34	36,6	59	83,9	93	100		

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menanggapi *responsiveness* baik adalah sebanyak 18 ibu hamil (19,4%) puas terhadap pelayanan Anc dan ibu hamil yang menanggapi *responsiveness* baik adalah sebanyak 7 ibu hamil (28,0%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Sedangkan ibu hamil yang menanggapi *responsiveness* kurang baik adalah sebanyak 16 ibu hamil (17,2%) puas terhadap pelayanan ANC sedangkan ibu hamil yang menanggapi *responsiveness* kurang baik adalah sebanyak 52 ibu hamil (55,9%) kurang puas terhadap pelayanan ANC.

Hasil uji *chi-square* antara *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *P-value* 0,000 yaitu lebih kecil dari nilai sig (α) = 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang.

Responsiveness atau daya tanggap yaitu kesigapan yang terdapat pada sebuah pelayanan guna membantu kendala apapun yang dirasakan oleh pasien. Biasanya tentang informasi, peraturan, jam kunjung, pembayaran, kebersihan serta kesediaan seorang pegawai untuk membantu pasien dengan cepat (Supranto, 2011).

Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh Solang, dkk. (2012) yaitu mengenai kaitan kepuasan pelayanan ANC dengan frekuensi kunjungan Ibu hamil di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado. Hasil penelitian bahwa ada hubungan antara kepuasan pelayanan dengan kunjungan ANC. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti beranggapan jika respon petugas pada saat memberikan pelayanan kesehatan belum memuaskan pasien. Hal ini terbukti dengan hasil jawaban responden. Dalam hal untuk

memenuhinya, yang paling diutamakan adalah profesionalitas seorang petugas kesehatan. Dimensi *responsiveness* yaitu mengenai dengan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat terhadap pasien.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai hubungan *assurance* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 6. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Ibu Hamil

Assurance	Kepuasan Ibu Hamil						P-value	Rasio Prevalance C1 95%
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	18	19,4	14	15,1	32	34,5	0,004	3,616 (8,910 – 1,468)
Kurang Baik	16	17,2	45	48,4	61	65,6		
Total	34	36,6	59	63,5		100		

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menanggapi *assurance* baik adalah sebanyak 18 ibu hamil (19,4%) puas terhadap pelayanan ANC, dan ibu hamil yang menanggapi *assurance* baik adalah sebanyak 14 ibu hamil (15,1%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Sedangkan ibu hamil yang menanggapi *assurance* kurang baik adalah sebanyak 16 ibu hamil (17,2%) puas terhadap pelayanan ANC, dan ibu hamil yang menanggapi *assurance* kurang baik adalah sebanyak 45 ibu hamil (48,4%) kurang puas terhadap pelayanan ANC.

Hasil uji *chi-square* antara *assurance* dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *P-value* 0,004 yaitu lebih kecil dari nilai sig (α) = 0,05 (0,004<0,05) sehingga diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rifatrika (2016) dengan judul gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Depok III Sleman. Hasil penelitian bahwa sebagian besar Ibu hamil belum puas dengan pelayanan ANC di Puskesmas Depok III Sleman. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sampouw (2018) mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil. Dimana hasil penelitian

menunjukkan bahwa ada hubungan antara *Assurance* dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti berasumsi bahwa dalam pelayanan ANC, apabila pemberi pelayanan atau petugas kesehatan menunjukkan sikap *respect*, sopan-santun dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pasien terhadap pemberi pelayanan atau jasa. Kepuasan konsumen (ibu hamil) tergantung kepada pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai hubungan *empathy* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 7. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Ibu Hamil

<i>Empathy</i>	Kepuasan Ibu Hamil						<i>P-value</i>	<i>Rasio Prevalance C1 95%</i>
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	5	5,4	0	0,0	5	5,4	0,002	0,330 (0,444 – 0,245)
Kurang Baik	29	31,2	59	63,4	88	94,6		
Total	34	36,6	59	63,4	93	100		

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menanggapi *empathy* baik adalah sebanyak 5 ibu hamil (5,4%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi *empathy* baik adalah sebanyak 0 ibu hamil (0,0%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Sedangkan ibu hamil yang menanggapi *empathy* kurang baik adalah sebanyak 29 ibu hamil (31,2%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi *empathy* kurang baik adalah sebanyak 59 ibu hamil (63,4%) kurang puas terhadap pelayanan ANC.

Hasil uji *chi-square* antara *empathy* dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *P-value* 0,002 yaitu lebih kecil dari nilai sig (α) = 0,05 (0,002 < 0,05) sehingga diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang.

Empathy atau empati yaitu mengenai pemberian perhatian penuh kepada pasien, perhatian pribadi petugas kesehatan kepada pasien, perhatian terhadap kepentingan pasien, pemahaman kebutuhan pasien, dan juga ketepatan waktu pelayanan akan kebutuhan pasien (Supranto, 2011).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sagita dan Septiyani (2019) bahwa ada hubungan antara pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Sedangkan penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoeriah, dkk. (2021) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan data 83 ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan ANC sebanyak 15 orang (18,1%) sehingga kesimpulannya ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti berasumsi bahwa indikator *empathy* oleh ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Dimana sikap loyalitas yang diberikan oleh petugas tidak sama dengan kepuasan yang diperoleh. Beberapa ibu hamil menyatakan bahwa ibu hamil kurang nyaman dengan pelayanan ANC yang diberikan dimana petugas kurang tanggap dengan keluhan ibu hamil dan waktu menunggu juga terkadang yang terlalu lama.

Berdasarkan hasil analisis bivariat mengenai hubungan *empathy* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 8. Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Ibu Hamil

<i>Tangible</i>	Kepuasan Ibu Hamil						<i>P-value</i>	<i>Rasio Prevalance C1 95%</i>
	Puas		Kurang Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Baik	5	5,4	0	0,0	5	5,4	0,000	0,330 (0,444 – 0,245)
Kurang Baik	29	31,2	59	63,4	88	94,6		
Total	34	36,6	59	63,4	93	100		

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menanggapi *tangible* baik adalah sebanyak 5 ibu hamil (5,4%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi *tangible* baik adalah sebanyak 0 ibu hamil (0,0%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Sedangkan ibu hamil yang menanggapi *tangible* kurang baik adalah sebanyak 29 ibu hamil (31,2%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi *tangible* kurang baik adalah sebanyak 59 ibu hamil (63,4%) kurang puas terhadap pelayanan ANC.

Hasil analisis statistik memakai chi square antara *tangible* dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *P-value* 0,002 dan ini lebih kecil dari nilai sig (α) = 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang.

Tangibles atau wujud nyata yaitu tindakan langsung berupa alat ataupun fasilitas nyata yang dipakai untuk menangani pasien secara langsung, biasanya meliputi seberapa canggih alatnya, bagaimana SDM yang bekerja disitu, juga seperti apa pelayanan yang telah diberikan (Supranto, 2011). Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamaun, dkk. (2021) dengan judul kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan adanya suatu hubungan yang erat antara dimensi *tangible* dengan kepuasan Ibu hamil

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penulis beranggapan jika pemberian pelayanan *tangible* masih dalam kategori kurang baik. Beberapa responden mengaku bahwa ruang tunggu kurang nyaman, selain jumlah kursi yang kurang dan bahkan sebagian kursi sudah tidak layak untuk digunakan. Selain itu, sarana pelayanan yang digunakan, kebersihan ruangan yang masih kurang bersih, perawat dan bidan yang kurang ramah sehingga pasien tidak tertarik untuk kembali memeriksakan kehamilannya di Puskesmas yang sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Padang Panyang bisa ditarik kesimpulan jika tidak terdapat hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang dan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Panyang.

DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan RI. (2013). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kepmenkes RI Nomor HK.02.02./MENKES/52/2015. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*. 7 (4): 620-625.
- Nurfadilah., Salham, N., & Andri, M. (2019). Hubungan Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 2 (1): 128-135.
- Pusdatin Kemenkes RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rifatrika, L. (2016). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC di Puskesmas Depok II Sleman. *Karya Tulis Ilmiah*. Program Studi Kebidanan (D3). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Diakses tanggal 23 Desember 2021 tersedia di <http://repository.unjaya.ac.id/2298/1/LIESKA%20RIFRATIKA%20%281112059%29nonfull.pdf>
- Sagita, Y.D., & Septiyani, L. (2019). Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Wellnes and Healty Magazine*. 1 (1): 23-28.
- Sampouw, N.L. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal care* Dengan Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Skolastik Keperawatan*. 4 (2): 32-48.
- Solang, S., Lohoraung, A., & Purwandari, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pelayanan ANC dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado. *Jurnal GIZIDO*. 4 (1): 349-357.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamaun, S., Oktaviyana, C., & Nazari, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*. 9 (2): 98-104.