

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS
KARANGANYAR KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2013**

Lina Dwi Puji Rahayu, Dyah Fajarsari, Sri Mastuti
Akademi Kebidanan YLPP Purwokerto
Email: linzzz_sweety@yahoo.co.id

ABSTRACT: THE CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF ANTENATAL CARE SERVICE AND THE PREGNANT WOMEN SATISFACTION LEVEL IN PUBLIC HEALTH CENTER OF KARANGANYAR PURBALINGGA 2013. *The using of health facilities were barely maximised so far, it happened because of people were not fully satisfied with the health services provided by the local government. One of causes was the quality of health service run by the local government was not fulfill the society's expectation. The research to find out the relationship between the quality of antenatal care service and the pregnant women satisfaction level in public health center of Karanganyar Purbalingga 2013. This research was a analytic-survey research with using the cross sectional approach. The samples of this research were the 74 pregnant women in public health center of Karanganyar Purbalingga 2013. Moreover, the data analysis method used in this research was using Rank Spearman method. 45 people or 60,8 % of people were feeling satisfied with the quality of antenatal care service. In other hand, the amount of pregnant women feeling satisfied was 52 people (70,3%). Therefore, based on that two results, I believed that there was a relation between the Antenatal Care service (ANC) with the pregnant women satisfaction ($p = 0,000$). In brief, based on the data's result, there was relation between the Antenatal Care service (ANC) with the pregnant women satisfactory in public health center of Karanganyar Purbalingga 2013.*

Keywords: quality of service, satisfaction, Antenatal Care

ABSTRAK: HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KARANGANYAR KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2013. Pemanfaatan sarana kesehatan yang belum maksimal, dikarenakan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu penyebabnya adalah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013. Penelitian ini merupakan penelitian survey *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga sebanyak 74 orang. Metode analisa data menggunakan uji distribusi frekuensi dan *Rank Spearman*. Kualitas pelayanan paling banyak pada kategori baik yaitu 45 orang (60,8%). Tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar adalah puas yaitu 52 orang (70,3%). Ada hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,000$). Ada hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, *Antenatal Care*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Nurrachmah, 2002). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Kotler, 2005).

Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *antenatal care* yang tidak teratur. *Antenatal care* merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya (Mufdlilah, 2009). Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas. Standar pelayanan ANC menurut Depkes RI (2010) terdiri dari timbang berat badan, tekanan darah, tinggi *fundus uteri* (TFU), imunisasi TT lengkap, tablet Fe minimal 90 tablet selama kehamilan, tes penyakit menular *sexual*, dan tanya (temu wicara) dalam rangka persiapan rujukan (Depkes RI, 2009).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2012 diketahui bahwa jumlah ibu hamil di Puskesmas Karanganyar pada tahun 2012 rata-rata perbulan sebanyak 262 orang dan yang melakukan ANC sebanyak 28 orang perbulan. Proses pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar diawali dengan pendaftaran yang diteruskan dengan pemeriksaan oleh bidan untuk mendapatkan pelayanan ANC yang meliputi pemeriksaan tekanan darah, penimbangan berat badan, pemeriksaan *leopold*, dan pemberian zat besi. Sesuai dengan standar pelayanan ANC yang ditetapkan oleh Depekes RI tahun 2010. Hasil wawancara terhadap 10 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC tentang cara bidan melayani pemeriksaan ANC, sebanyak 6 ibu (60%) menyatakan bidan melayani penuh perhatian, cepat tanggap, dan ramah, sedangkan 4 ibu (40%) menyatakan bidan kurang perhatian, kurang teliti, dan kurang ramah dalam melayani pemeriksaan ANC.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kehamilan

Kehamilan didefinisikan sebagai persatuan antara sebuah telur dan sebuah sperma, yang menandai awal suatu peristiwa yang terpisah, tetapi ada suatu rangkaian kejadian yang mengelilinginya. Kejadian-kejadian itu ialah pembentukan *gamet* (telur dan sperma), *ovulasi* (pelepasan telur), penggabungan *gamet* dan implantasi *embrio* di dalam *uterus*. Jika peristiwa ini berlangsung baik, maka proses perkembangan *embrio* dan janin dapat dimulai (Bobak, 2005).

2. Pelayanan Antenatal

Pelayanan *antenatal* adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilannya sesuai dengan standar pelayanan *antenatal* yang mencakup *anamnesis*, pemeriksaan fisik umum dan kebidanan, pemeriksaan laboratorium atas indikasi tertentu serta indikasi dasar dan khusus (Pohan, 2006).

3. Kepuasan

Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian dari pasien bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pasien akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan pasien (Irawan, 2002).

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan/ diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan (Ridwan, 2007). Parasuraman et al.(1990) dimensi tersebut difokuskan menjadi 5 dimensi (ukuran) kualitas jasa/pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud); meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Realibility* (keandalan); yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
- 3) *Responsiveness* (cepat tanggap); yaitu kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa/ pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) *Assurance* (kepastian); mencakup pengetahuan dan keramah tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empaty* (empati); meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC). Variabel terikat (*dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil. Jenis penelitian ini termasuk penelitian *survey* analitik, menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yaitu n 74 orang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang sedang melakukan ANC di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga. Analisis data univariat dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil menggunakan distribusi frekuensi. Analisis bivariat

menggunakan uji *Rank Spearman (rho)*, karena data yang diperoleh berskala ordinal (Sugiyono, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan ANC

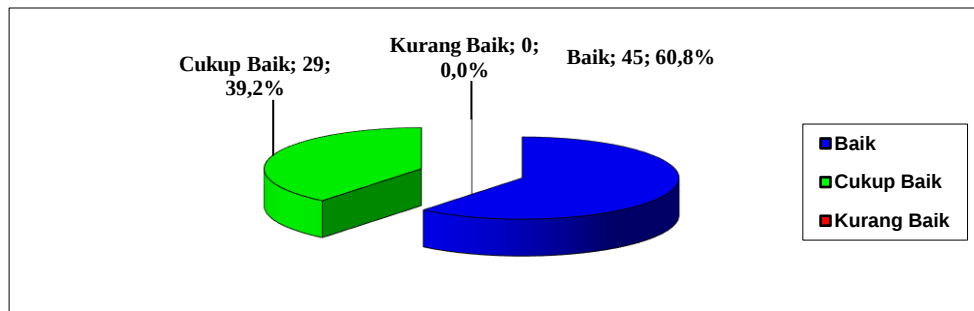


Diagram 1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013

Berdasarkan Diagram 1 di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 paling banyak pada kategori baik yaitu 45 orang (60,8%) dan lainnya pada kategori cukup baik yaitu 29 orang (39,2%), sedangkan yang kurang baik tidak ada.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ANC sebagian besar pada kategori baik dapat disebabkan karena dalam pelayanan ANC di puskesmas sudah disediakan standar operasional prosedur (SOP) yang baku. Penerapan SOP dalam pelayanan ANC oleh bidan akan mendukung terwujudnya kualitas pelayanan ANC yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pusparini (2009), yang menyatakan bahwa pelayanan ANC pada ibu hamil sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 18 responden (42,9%).

2. Tingkat kepuasan ibu hamil

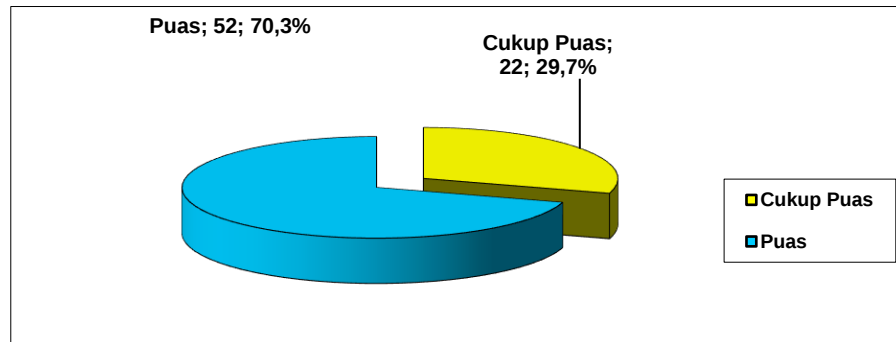


Diagram 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013

Berdasarkan Diagram 2 di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 sebagian besar adalah puas yaitu 52 orang (70,3%) sedangkan yang cukup puas sebanyak 22 orang (29,7%).

Kepuasan ibu hamil yang sebagian besar pada kategori puas disebabkan karena kualitas pelayanan ANC yang sudah baik. Ibu hamil pada saat melakukan pemeriksaan ANC mendapatkan pelayanan yang baik oleh bidan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai - nilai perusahaan (Kotler, 2005). Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas (Depkes RI, 2009).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aghny (2011) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden (48,5%) mengatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 1. Hubungan antara kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan Ibu Hamil						<i>rho</i>	<i>p</i>
	Cukup Puas		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%		
Cukup Baik	17	58,6	12	41,4	29	100,0	0,507	0,000
Baik	5	11,1	40	88,9	45	100,0		
Kurang	0	0,0	0	0,0	0	0,0		

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menganggap kualitas pelayanan ANC pada kategori cukup baik, sebagian besar merasa cukup puas yaitu 17 orang (58,6%). Ibu hamil yang menganggap kualitas pelayanan ANC pada kategori baik, sebagian besar merasa puas yaitu 40 orang (88,9%).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan ibu hamil. Hal ini didukung dengan uji statistik menggunakan uji *rank spearman* diperoleh nilai $p = 0,000$, artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Nurrachmah, 2002).

Kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian dari pasien bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Pasien akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pasien terlampaui (Irawan, 2002).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pusparini (2009), yang menyatakan ada hubungan antara pelayanan ANC pada ibu hamil dengan tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Tabanan II Kabupaten Tabanan Bali ($p < 0,05$).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 paling banyak pada kategori baik yaitu 45 orang (60,8%). Tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 sebagian besar adalah puas yaitu 52 orang (70,3%). Ada hubungan kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 ($p = 0,000$).

DAFTAR PUSTAKA

- Aghny. 2011. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang*. Dalam <http://perpusnwu.web.id>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2013.
- Arikunto. S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas di Kabupaten Purbalingga*. Dalam <http://eprints.undip.ac.id>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2013.
- Bobak, M. 2005. *Keperawatan maternitas*. Edisi 4, Jakarta: EGC.
- Budiarto, E. 2001. *Biostatistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Depkes RI. 2003. *Pedoman Perencanaan dan Penganggaran Kesehatan Terpadu*. Jakarta: Depkes RI.
- Djoko, Wiyono. 2003. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan (teori, strategi dan aplikasi)*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Hartono, H, Soesanti. 2005. *"The birthing cycle" "Segala Hal yang Perlu Diketahui Tentang Kehamilan"*. Jakarta: PT Primamedia Pustaka

- Irawan. 2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Program Pasca Sarjana UNHAS
- Istiarti, T. 2004. *Pemberdayaan Masyarakat*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Mandriwati. 2008. *Asuhan Kebidanan Ibu Hamil*. Jakarta: EGC.
- Manuaba, IBG. 2009. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana*. Jakarta: EGC
- Mufdlilah 2009. *Antenatal Care Focused*. Yogyakarta: Nuha Offset
- Muninjaya, A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhamida, Fitri. 2010. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care di RSUD. Pirngadi Medan Tahun 2009*. Dalam <http://repository.usu.ac.id>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2013.
- Nurrachmah, E. 2002. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Dalam <http://www.pdpersi.co.id>. Diakses pada tanggal 15 Februari 2013.
- Pohan, Herdiman T. 2006. *Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam*. Edisi III. Jakarta: FK UI
- Potter, P & Perry, A. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi 4. Volume 2. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prawirohardjo, S. 2005. *Managemen Laktasi Rawat Gabung. Buku Catatan Kuliah Obstetri*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Ridwan dkk. 2007. *Revitalisasi Posyandu Pengaruhnya Terhadap Kinerja Posyandu di Kabupaten Tenggamus*. Terdapat pada: <http://www.lrc-kmpk.ugm.ac.id/> Diakses tanggal 5 Februari 2013.
- Saifuddin, dkk. 2006. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: PUSDIKNAKES-WHO-JHPIEGO Yayasan Balai Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

Santjaka, A. 2008. *Biostatistik untuk praktisi kesehatan dan mahasiswa kedokteran, kesehatan lingkungan, keperawatan, kebidanan, gizi, kesehatan masyarakat*. Purwokerto: Global Internusa.