



Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara

The Relationship Between The Quality Of Antenatal Care Services And The Satisfaction Of Pregnant Women At Olora Health Center Of North Gunungsitoli

Putri Diah Pemiliana^{1*}, Julina Br Sembiring²

¹Akademi Kebidanan Kharisma Husada Binjai, Sumatera Utara, Indonesia

²Institut Kesehatan Helvetia Medan, Prodi Sarjana Kebidanan dan Profesi Bidan, Sumatera Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; kualitas pelayanan *antenatal care* yang memuaskan diharapkan dapat meningkatkan cakupan kunjungan ibu hamil. Data cakupan kunjungan ibu hamil tahun 2016 di Provinsi Sumatera Utara mencapai 84,78%, sedangkan kunjungan ibu hamil di Kota Gunung sitoli mencapai 60,18%,sedangkan cakupan kunjungan ibu hamil di Puskesmas Olora yaitu 49,7%. **Tujuan;** untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara Tahun 2018. **Metode;** jenis penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 83 orang ibu hamil di wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis *Chi-square*. **Hasil;** dari hasil uji *chi square* diperoleh nilai sig p 0,000<0,05 artinya ada hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara Tahun 2018. **Kesimpulan;** ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara Tahun 2018. Disarankan kepada Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada ibu hamil yang sesuai dengan standar 10T dan membangun komunikasi yang baik dengan ibu hamil untuk menghasilkan informasi yang jelas agar ibu hamil dapat memanfaatkan sebaik-baiknya fasilitas kesehatan yang tersedia di Puskesmas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan ANC, Kepuasan, Ibu Hamil

Abstract

Background; the satisfying quality of antenatal care services is expected to increase the coverage of pregnant women visit. Data on coverage of pregnant women visit in 2016 in North Sumatra Province reached 84.78%, while visits of pregnant women in Gunungsitoli reached 60.18%, the coverage of pregnant women in the Olora Health Center was 49.7%. **Objectives;** to determine the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women at Olora Health Center of North Gunungsitoli in 2018. **Method;** type of research used is analytical survey with cross sectional approach. The sampling technique used was simple random sampling with a sample of 83 pregnant women in Olora Health Center of North Gunungsitoli. The data were analyzed by performing Chi-square analysis test. **Results;** from the results of the chi square test, ita was obtained that the value of pig 0,000<0,05 means that there was a relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women in Olora Health Center of North Gunungsitoli in 2018. **Conclusion;** there is a significant relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women in Olora Health Center of North Gunungsitoli in 2018. It is recommended to the Olora Health Center of North Gunungsitoli to improve its services to pregnant women in accordance with 10T

standards and establish good communication with pregnant women to produce clear information so that pregnant women can make the best use of the health facilities available at the Health Center.

Keywords: *Quality of ANC Services, Satisfaction, Pregnant Women*

Alamat Korespondensi :

Putri Diah Pemiliana, Akademi Kebidanan Kharisma Husada Binjai, Sumatera Utara, Indonesia .

Email: putri@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan *antenatal care* yang memuaskan diharapkan dapat meningkatkan cakupan kunjungan ibu hamil. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan motivasi ibu hamil akan pentingnya pemeriksaan *Antenatal Care* secara teratur, maka sangat diperlukan peran dari bidan sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan *Antenatal Care* dalam segi penampilan, sikap juga profesionalisme, karena sebagian ibu hamil akan kembali memeriksakan diri dan kehamilannya ke tempat yang sama jika dirinya merasa dihargai dan diasuh dengan baik. Dengan pelayanan bidan yang baik dan profesionalisme akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat lebih meningkatkan motivasi dan kunjungan ibu hamil dalam memeriksakan diri dan kehamilannya secara teratur.

Menurut Parasuraman seorang professor pemasaran dan penulis, penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan apabila seorang pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.(1)

Antenatal Care merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil untuk memonitor, mendukung kesehatan ibu dan mendeteksi ibu apakah ibu hamil normal atau bermasalah. Pada umumnya kehamilan berkembang dengan normal dan menghasilkan kelahiran bayi sehat cukup bulan melalui jalan lahir namun kadang-kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu pelayanan/asuhan antenatal

merupakan cara penting untuk memonitor dan mendukung kesehatan ibu hamil normal dan mendeteksi ibu dengan kehamilan normal. Pelayanan *Antenatal Care* dapat dikatakan berkualitas apabila dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan melalui pelayanan yang secara operasional lengkap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) memiliki 3 standar yaitu standar 7T, standar 10T dan yang terbaru adalah standar 14T.(2)

Standar pelayanan atau asuhan 7T yaitu timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, ukur tinggi fundus uteri, pemberian imunisasi tetanus toksoid lengkap, pemberian tablet besi (Fe) sebanyak 90 butir selama kehamilan, test terhadap penyakit menular seksual (PMS) dan temu wicara (2).

Standar 10T merupakan pembaruan dari standar 7T yang telah lebih dulu digunakan oleh tenaga kesehatan sebagai acuan pelayanan pemeriksaan kehamilan. Standar pelayanan ANC menurut Depkes RI 2010 yang 10T terdiri dari timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, nilai status gizi (ukur lingkaran lengan atas), ukur tinggi fundus uteri, tentukan presentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ), skrining atau imunisasi tetanus dan berikan imunisasi tetanus toksoid (TT) bila diperlukan, pemberian tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan, test laboratorium (rutin dan khusus), tatalaksana khusus, temu wicara (konseling) termasuk perencanaan persalinan dan pencegahan komplikasi (P4K) serta KB pasca persalinan.(3)

Selain standar pelayanan antenatal (ANC) 7T dan 10T, diketahui pelayanan pemeriksaan kehamilan mengalami update ilmu lagi tentang asuhan *Antenatal Care* (ANC) menjadi 14T yaitu timbang berat badan, ukur tekanan darah, ukur tinggi fundus uteri, pemberian tabler Fe sebanyak 90 tablet selama kehamilan, pemberian imunisasi TT, pemeriksaan Hb, pemeriksaan VDRL, perawatan payudara, pemeliharaan tingkat kebugaran/senam ibu hamil, temu wicara, pemeriksaan protein urine atas indikasi, pemeriksaan reduksi urine atas indikasi, pemberian terapi kapsul yodium untuk daerah endemis gondok, pemberian terapi anti malaria untuk daerah endemis malaria.(4)

Pelayanan *Antenatal Care* dapat dikatakan berkualitas apabila adanya keteraturan ibu hamil melakukan pemeriksaan *antenatal care*. Keteraturan *Antenatal Care* dapat ditunjukkan melalui frekuensi kunjungan minimal 4 kali selama kehamilan. Ternyata hal ini menjadi masalah karena tidak semua ibu hamil memeriksakan kehamilannya secara rutin. Salah satu faktor yang menjadi penyebab mengapa ibu hamil kurang termotivasi dalam melakukan *Antenatal Care* secara teratur adalah ketidakpuasan pasien akibat asuhan medik yang kurang baik.(5)

Menurut Nurjanah dalam penelitiannya, ketidakpuasan seorang pasien yang sering ditemukan adalah ketidakpuasan pada sikap tenaga kesehatan, perilaku petugas dan karyawan, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, kurangnya komunikasi dan informasi dari petugas, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan (6). Kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC dinilai dari 5 dimensi pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.(7)

Bila kualitas pelayanan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan

pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan, yang dilihat dari keteraturan pemeriksaan *Antenatal Care* yang dilakukan oleh ibu hamil. Keteraturan *antenatal care* dapat dinilai dengan menggunakan indikator cakupan K1 dan K4. Cakupan K1 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan *Antenatal Care* pertama kali oleh tenaga kesehatan dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil di satu wilayah kerja padakurun waktu satu tahun. Sedangkan cakupan K4 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan *antenatal care* sesuai dengan standar paling sedikit empat kali sesuai jadwal yang dianjurkan di tiap trimester dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil di satu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun.(8)

Untuk meningkatkan kualitas ANC, *World Health Organization* (WHO) dalam Khasanah (9), merekomendasikan bahwa kewajiban kunjungan ANC selama kehamilan normal adalah empat kali kunjungan selama kehamilan dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Menurut data dari *World Health Organization*(WHO), hanya 64% dari wanita dunia yang melahirkan hidup yang menerima pelayanan ANC empat kali atau lebih. Sedangkan Asia Tenggara sebesar 57% yang menduduki angka terendah setelah Mediterania Timur.

Secara nasional berdasarkan data dari Ditjen Kesehatan Masyarakat Kemenkes RI tahun 2016 yang dikutip dari profil kesehatan Indonesia tahun 2016, cakupan K1 Tahun 2015 adalah 95,75% dan cakupan K4 adalah 87,48%. Secara umum terjadi peningkatan untuk kedua indikator, baik K1 maupun K4. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 pada tahun 2015 telah memenuhi target Rencana Strategis (Restra) Kementerian Kesehatan sebesar 72%. Tetapi pada tahun 2016 terjadi penurunan cakupan K4 menjadi 85,35% dengan 9 provinsi yang belum mencapai target 74% yaitu Maluku Utara (21,00), Papua (38,07%), Nusa Tenggara

Timur (51,46%), Papua Barat (55,18%), Jambi (58,06%), Maluku (58,67%), Sulawesi Barat (60,57%), dan Sulawesi Tenggara (67,33%).(10)

Di Provinsi Sumatera Utara berdasarkan data dari Profil Kesehatan Kab/Kota tahun 2015 tiga kabupaten yang telah mencapai K4 sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) 95% yaitu Kabupaten Deli Serdang (96,86%), Kabupaten Batubara (95,03%), dan Kota Medan (102,52%). Tiga kabupaten/Kota dengan cakupan terendah yaitu Kabupaten Nias Selatan yaitu (23,99%), Kabupaten Padang Lawas (44,50%), dan Kabupaten Dairi (61,42%). Pada tahun 2016, terjadi penurunan, hanya satu kabupaten yang telah mencapai K4 sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) 95% yaitu Kabupaten Deli Serdang (96,84%). Tiga Kabupaten/Kota dengan cakupan K4 yang rendah adalah Kabupaten Nias Selatan yaitu (23,99%), Kota Gunung Sitoli (60,18%) dan Kabupaten Pakpak Barat (63,19%). Melihat persentasi pencapaian ini maka kedepannya sangat diperlukan upaya-upaya strategis yang lebih nyata dan komprehensif yang berdaya dan berhasil guna dala rangka mengakselerasi pencapaian K1-K4 sesuai standar kesehatan ibu dan anak yang ditetapkan.(11)

Data dari profil kesehatan kota Gunungsitoli, pada tahun 2015 cakupan K1 sebesar 82,3% dan cakupan K4 sebesar 74,4%, empat kota dengan cakupan K4 yang rendah adalah Gunungsitoli Selatan 69,4%, Gunungsitoli Barat 65,0%, Gunungsitoli Idanoi 64,6%, dan Gunungsitoli Alo'oa 46,7%(12). Pada Tahun 2016 terjadi penurunan cakupan K4, Lima kota dengan cakupan K4 yang rendah yaitu Gunungsitoli Utara 49,7%, Gunungsitoli 54,7%, Gunungsitoli Barat 55,6%, Gunungsitoli Idanoi 66,8%, Gunungsitoli Alo'oa 59,6%.(13)

Survei pendahuluan yang penulis lakukan di Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara diperoleh data sekunder kunjungan *Antenatal Care* K1 dan K4 pada tahun 2015, cakupan K1 sebesar 82,7% dan cakupan K4 sebesar 80,7%.

Pada tahun 2016, cakupan K1 menurun menjadi 78,6% dan cakupan K4 menjadi 49,7%. Tahun 2017, cakupan K1 kembali meningkat menjadi 86,3% dan cakupan K4 menjadi 79,5%. Data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan menanyakan kepuasan pasien (ibu hamil) terhadap pelayanan ANC yang dilakukan oleh bidan, dari 10 orang ibu hamil yang ditanyai sebanyak 6 orang yang menyatakan pelayanan yang diterimanya masih kurang memuaskan dan 4 orang menyatakan sudah cukup puas.

Secara spesifik keluhan yang disampaikan oleh 6 orang ibu hamil yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan *Antenatal Care* yang diterimanya antara lain 3 orang ibu hamil mengatakan bidan kurang perhatian terhadap setiap keluhan rasa sakit yang disampaikan oleh ibu hamil dan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan, seorang ibu hamil mengatakan bidan kurang teliti dan kurang menjalin komunikasi yang baik dengan ibu hamil, seorang ibu hamil mengatakan jadwal pelayanan yang tidak tepat dan lama waktu tunggu dan seorang ibu hamil mengatakan masih ada bidan yang melakukan diskriminasi terhadap pasien dalam melayani pemeriksaan ANC.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan tahun 2018 dengan sampel dalam penelitian yaitu ibu hamil dari trimester I-trimester III di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara. Desain Penelitian adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* merupakan penelitian hubungan antara dua variabel padasuatu situasi atau sekelompok subjek yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain, dan variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel yang

termasuk faktor efek diobservasi sekaligus pada saat yang sama. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 83 orang ibu hamil. Sumber data kepuasan ibu hamil (variabel terikat) terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* merupakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.

Alat yang digunakan untuk pengambilan data adalah kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan untuk kualitas pelayanan dan 7 item pertanyaan untuk kepuasan. Kuesioner ini merupakan kuesioner tertutup sehingga responden tinggal memilih salah satu pilihan jawaban yang sudah disediakan.

Analisis data menggunakan program SPSS for windows, analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, sampel, distribusi dan frekuensi variabel, analisis bivariate untuk melihat hubungan variabel dengan uji *Chi Square*.

HASIL

Analisis Univariat. Tabel 1 menunjukkan Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan ANC dan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara tahun 2024.

Berdasarkan tabel di bawah, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ANC di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024 paling banyak pada kategori cukup yaitu 40 orang (48,2%), dan paling sedikit pada kategori kurang yaitu 6 orang (7,2%).

Berdasarkan tabel di bawah, dapat diketahui kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024 sebagian besar adalah cukup puas yaitu 51 orang (61,4%), sebagian kecil puas sebanyak 32 orang (38,6%).

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan ANC dan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara tahun 2024

Variabel		Jumlah	
		F	%
Kualitas Pelayanan ANC	Baik	37	44,6
	Cukup	40	48,2
	Kurang	6	7,2
Kepuasan Ibu Hamil	Puas	32	38,6
	Cukup Puas	51	61,4

Analisis Bivariat. Tabel 2 menunjukkan Hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024.

Berdasarkan tabel dibawah,dapat diketahui hasil p Value = 0,000 ini berarti

menunjukkan bahwa $p = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024.

Tabel 2: Hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Ibu Hamil				Jumlah		p(Sig)
	Puas		Cukup Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	27	73,0	10	27,0	37	100	0,000
Cukup	5	12,5	35	87,5	40	100	
Kurang	0	0,0	6	100	6	100	
Total	32	38,6	51	61,4	83	100	

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Antenatal Care. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan ANC di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2018 paling banyak pada kategori cukup yaitu 40 orang (48,2%), dan paling sedikit pada kategori kurang yaitu 6 orang (7,2%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Magdalena tahun 2015 tentang Hubungan Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Kutalimbaru Kecamatan Kutalimbaru Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa pelayanan ANC pada ibu hamil sebagian besar dengan kategori cukup sebanyak 33 responden (56,9%) (14).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Elfride tahun 2017 tentang Hubungan Kualitas Bidan dalam Melakukan Tindakan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil saat melakukan kunjungan di Puskesmas Sorkam Barat yang menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan antenatal masuk kategori cukup sebanyak 26 orang (89,2%) (15).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amatiria tahun 2017 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung yang menunjukkan bahwa 50 responden (64,9%) menyatakan kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Graha Husada sudah dilaksanakan dengan baik (16).

Kualitas pelayanan *Antenatal Care* erat hubungannya dengan penerapan. Standar pelayanan kebidanan, yang mana standar pelayanan berguna dan penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanankan sekaligus melindungi masyarakat, karena penelitian terhadap proses dan hasil penilaian dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Mengukur tingkat kebutuhan terhadap standar yang baik input, proses pelayanan dan hasil pelayanan khususnya tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan antenatal yang dikenal dengan standar mutu.

Pelayanan *Antenatal Care* adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan (SPK). Tujuan Pelayanan *Antenatal Care* diberikan pada ibu hamil untuk memonitor, mendukung kesehatan ibu dan mendeteksi ibu apakah ibu hamil normal atau bermasalah (2).

Kualitas pelayanan ANC sebagian besar pada kategori cukup baik karena masih perlunya peningkatan pelayanan pada ibu hamil. untuk bisa memenuhi standar pelayanan ANC yang telah ditetapkan. Yang perlu di tingkatkan di Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara yaitu kehandalan dan kecepatan dalam pemeriksaan laboratorium rutin. Pada pemeriksaan laboratorium rutin, ibu hamil mengeluh karena hasil pemeriksaan tidak segera di beritahukan

sehingga menghasilkan waktu yang sangat lama bagi ibu hamil untuk mengetahui hasilnya.

Selain itu, informasi yang diberikan seputar pemeriksaan ibu hamil masih kurang jelas. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya ibu hamil yang tidak tahu jadwal pemeriksaan USG yang diadakan sekali sebulan. Padahal, dengan informasi yang jelas, ibu hamil akan dapat memanfaatkan sebaik-baiknya fasilitas kesehatan.

Kepuasan Ibu Hamil. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2024 sebagian besar adalah cukup puas yaitu 51 orang (61,4%), sebagian kecil puas sebanyak 32 orang (38,6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Elfride tahun 2017 tentang Hubungan Kualitas Bidan dalam Melakukan Tindakan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil saat Melakukan Kunjungan di Puskesmas Sorkam Barat mengatakan bahwa sebagian besar responden yaitu 34 orang (70,8%) merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sorkam Barat (15).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Magdalena tahun 2015 tentang Hubungan Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu hamil di Puskesmas Kutalimbaru Kecamatan Kutalimbaru Kabupaten Deli Serdang yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil mayoritas cukup puas (43,1%) (14).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amatiria tahun 2017 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung yang menunjukkan bahwa 44 responden (57,1%) menyatakan puas (16).

Kepuasan konsumen (ibu hamil) adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki

seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitupun juga sebaliknya.

Kepuasan penerimaan pelayanan *Antenatal Care* tercapai bila pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC dinilai dari 5 dimensi pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (7). Wujud dari kinerja ini bidan yang dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil seperti kecepatan, kemudahan, bagaimana bidan dalam memberikan jasa pemeriksaan kehamilan pada waktu melakukan kunjungan kehamilan, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien, kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan Puskesmas.

Kepuasan ibu hamil tentang pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara dipengaruhi oleh komunikasi. Informasi yang diperoleh tidak jelas atau tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Ibu hamil banyak yang mengeluh tentang jadwal pemeriksaan ibu hamil yang tidak menentu dan keterlambatan dalam memberikan informasi terbaru.

Hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa ibu hamil yang menganggap kualitas pelayanan ANC pada kategori cukup baik, sebagian besar merasa cukup puas yaitu 35 orang (42,2%). Ibu hamil yang menganggap kualitas pelayanan ANC kurang baik, sebagian besar merasa cukup puas yaitu 6 orang (7,2%).

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa $p = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan

kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Olora Gunungsitoli Utara Tahun 2024.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Amatiria tahun 2017 yang mengatakan bahwa ada hubungan signifikan atau bermakna antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung nilai tahun 2014 $p \text{ value} < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) (16).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lina dkk tahun 2015 yang mengatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p=0,000$) di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013.(17)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elfride tahun 2017 yang mengatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan bidan dalam melakukan tindakan ANC dengan kepuasan ibu hamil saat melakukan kunjungan di Puskesmas Sorkam Barat dengan hasil *Chi-square* menunjukkan bahwa $p = 0,001 < 0,05$ (15).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati tahun 2016 yang mengatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan bidan dalam melakukan *Antenatal Care* terhadap tingkat kepuasan pasien di BPS Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan menggunakan uji spearmen Rho dengan nilai p hitung ($0,433$) $> r \text{ table}$ ($0,324$) dengan $p\text{-value}$ ($0,024$) $< \text{sig}$ ($0,05$). (18)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nevi tahun 2015 yang mengatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Leuwasari Kabupaten Tasikmalaya ($p=0,013$) (19).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan

persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan pasien (20).

Menurut Parasuraman seorang profesor pemasaran dan penulis, penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan apabila seorang pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Jika pasien merasakan bahwa kinerja pelayanan yang telah diterimanya sudah sama dengan harapan, maka bisa dikatakan pelayanan telah diberikan sesuai dengan standar. Jika pasien merasakan bahwa kinerja pelayanan melebihi harapan, maka pelayanan tersebut telah melampaui standar. Inilah yang membuat pelanggan menjadi “sangat puas” terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya jika ternyata kinerja pelayanan tidak bisa memenuhi harapan pasien, berarti kinerja pelayanan tersebut berada di bawah standar. Keadaan ini bisa membuat pasien menjadi “tidak puas” atau merasa kecewa atas apa yang diperolehnya.

Menurut Tjiptono, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara jasa pelayanan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi jasa pelayanan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitupun juga sebaliknya.

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Kepala Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan ANC adalah melakukan penambahan alat-alat medis dan non medis seperti tempat tidur dengan spesifikasi untuk kebidanan, alat tes urine, alat tes gula darah, alat pemeriksaan Hb dan golongan darah, alat pemeriksaan janin USG (Ultrasonografi) yang digunakan dalam pelaksanaan pemeriksaan USG gratis setiap bulan dengan menghadirkan dokter spesialis obgyn di Puskesmas. Peningkatan Sumber Daya Manusia juga dilakukan dengan menambah jumlah tenaga kesehatan seperti tenaga bidan dengan latar belakang program pendidikan minimal DIII Kebidanan yang sudah memiliki STR (Surat Tanda Registrasi).

Beberapa fakta empiris yang sering diresahkan masyarakat adalah sikap tenaga kesehatan yang kurang menjalin komunikasi dengan pasien-pasiennya. Tidak ada kesempurnaan tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi dengan pasien, tidak memperhatikan adanya *feedback* langsung dari lawan bicaranya. Ketidaksempurnaan tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi terhadap pasien akan berakibat buruk terhadap proses terapeutik yang dikelolanya nanti. Karena tidak jarang, tenaga kesehatan terlalu intervensif dalam melakukan anamnesis.

Baik tidaknya pelayanan ANC yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada ibu hamil dapat dinilai dari tingkat kepuasan ibu hamil. Dengan kata lain semakin baik pelayanan

ANC yang diterima oleh ibu hamil, maka tingkat kepuasan ibu hamil akan meningkat pula.

Selain itu, dari hasil penelitian juga didapatkan responden ada yang merasa cukup puas walau dengan kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal ini dipengaruhi oleh pengetahuan ibu. Sebagian ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya adalah dengan pendidikan terakhir SD. Rendahnya tingkat pendidikan seseorang akan mengakibatkan kurangnya pengetahuannya tentang kualitas pelayanan ANC. Sehingga, dengan kualitas pelayanan yang kurang baik, pasien udah merasa cukup puas karena pasien tidak punya pengetahuan tentang bagaimana suatu kualitas pelayanan itu dikatakan baik.

Alasan lain sebagian ibu hamil juga mengatakan sudah cukup puas dengan kualitas yang kurang baik karena ibu merasa enggan untuk menyatakan tidak puas dengan kualitas yang diberikan. Ibu mengatakan jika dirinya menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sama halnya dia tidak menghargai usaha dari pihak pemerintah dan puskesmas yang telah berusaha meningkatkan puskesmas gunungsitoli utara menjadi rawat inap. Walau dengan kualitas yang masih kurang, mereka yakin kedepannya puskesmas akan lebih meningkatkan kualitasnya.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini ada hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara Tahun 2018.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Bapak Kepala Dinas Kesehatan Kota Gunungsitoli dan Bapak Kepala Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara. Terima kasih kepada masyarakat terutama ibu hamil di Wilayah Puskesmas Oloro Gunungsitoli Utara

yang telah ikut berpartisipasi atau bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono F. Service Management Edisi 2. Penerbit: Andi Yogyakarta. Yogyakarta; 2017.
2. Rukiyah AY, Yulianti L, Maemunah, Susilawati L. Asuhan Kebidanan I (Kehamilan). Jakarta: Trans Info Media. Jakarta: Jakarta: EGC; 2016.
3. Kemenkes RI. Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA). Kementerian Kesehatan RI, Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat, Direktorat Bina Kesehatan Ibu. 2010;1 of 76.
4. Pantikawati I, Saryono. Asuhan Kebidanan I (Kehamilan). Yogyakarta: Nuha Medika. Jakarta: Kementerian Kesehatan; 2017.
5. Nissa AA, Surjani, Mardiyarningsih E. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. 2013;1:21–7.
6. Setyawati D. Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Oleh Bidan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Ibu Hamil Di Poli KIA Puskesmas Limpung Batang. 2017;
7. Maulana. Penilaian Kepuasan Ibu Hamil terhadap Mutu Layanan Antenatal dalam Kaitannya dengan Kepatuhan dan Karakteristik Bidan di Puskesmas Se Kota Jambi Tahun 2011. 2012;
8. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia. Vol. 70, Kesehatan. Jakarta: Kebidanan; 2015. 1780–1790 p.
9. Khasanah F. Gambaran Kunjungan Antenatal Care di Puskesmas Pondok Jagung Kota Tangerang Selatan,. [Skripsi] Akademi Kebidanan Langkat; 2017.
10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2016. Profil Kesehatan Provinsi Bali. 2016. 1–220 p.
11. Dinkes Sumatera Utara. Profil Kesehatan Sumatera Utara. Profil Kesehatan Sumatera Utara. Medan; 2016.
12. Dinkes Kota Gunungsitoli. Profil Kesehatan Kota Gunungsitoli. Profil Kesehatan Kota Gunungsitoli. 2015;
13. Dinkes Kota Gunungsitoli. Profil Kesehatan Kota Gunungsitoli. Profil Kesehatan Kota Gunungsitoli. Jakarta: Jakad Media Publishing; 2016.
14. Pardosi M. Hubungan Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kutalimbaru Kecamatan Kutalimbaru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015. [Skripsi] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia Medan;
15. Elfride Januarti. Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan dalam Melakukan Tindakan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Saat Melakukan Kunjungan di Puskesmas Sorkam Barat Tahun 2017. [Skripsi] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Helvetia Medan; 2017.
16. Amatiria G. Hubungan Kualitas Pelayanan Ante Natal Care (Anc) dengan Kepuasan Pasien. J Keperawatan. 2017;12(1):106–11.
17. Puji Rahayu LD, Fajarsari D, Mastuti S. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karangayar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013. Bidan Prada J Publ Kebidanan Akbid YLPP Purwokerto. 2015;6(2):106–15.
18. Rahmawati R, Lufianti A. Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan dalam Melakukan Antenatal care (ANC) terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacita Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan. Shine Cahaya Dunia Ners. 2016;1(2):12–29.
19. Mantini ND. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya. 2015;1:26–35.
20. Purwoastuti E, Walyani ES. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2015.