

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 4 No. 1	Edition: November 2022 – Mei 2023
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM	
Received: 14 Mei 2023	Revised: 25 Juni 2023	Accepted: 30 Juni 2023

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS PANTAI CERMIN KECAMATAN TANJUNG PURA TAHUN 2023

Reza Karina¹, Elmina Tampubolon², Friska Ernita Sitorus³

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail : rezakarina2997@gmail.com

ABSTRACT

Quality health services are health services that must pay attention to four main elements. The four main elements are input, environment, process, and output. Based on a survey conducted at the Pantai Cermin Health Center, out of 10 pregnant women, 4 people said the services provided by midwives were appropriate and 6 people said the services provided by midwives were not appropriate. To assess the satisfaction of pregnant women, it is necessary to analyze the quality of antenatal care services with the satisfaction of pregnant women including reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. This study aims to determine the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women at the Pantai Cermin Public Health Center, Tanjung Pura District, in 2023. This research was a quantitative research that's an analytic survey with a cross sectional design. Sampling was done by perposive sampling technique. The total sample in this research were 64 respondents. The data analysis used Chi-Square test and the Logistic Regression test. The results of the bivariate analysis showed that there was a relationship between the quality of antenatal care services, namely reliability with a value of $p = 0.002$, responsiveness with a value of $p = 0.022$, assurance with a value of $p = 0.005$, empathy with a value of $p = 0.012$ and physical evidence with a value of $p = 0.022$ with maternal satisfaction pregnant. The multivariate analysis showed that the factor most related to the satisfaction of pregnant women was the physical state variable with a value of $p = 0.010$. It is suggested that the employees of the Pantai Cermin Health Center are motivated to further improve service quality by holding regular meetings with implementing staff and as a reference for further researchers in the form of qualitative research both from quality assessment, satisfaction and also service delivery.

Keywords: *Quality of Service, Satisfaction of Pregnant Women*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang harus memperhatikan empat unsur pokok. Keempat unsur pokok tersebut adalah unsur masukan (*input*), lingkungan (*environment*), proses (*proces*), serta luaran (*output*). Untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan banyak upaya yang dapat dilakukan.

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional (dokter spesialis kebidanan, dokter umum, bidan, pembantu bidan dan perawat bidan) untuk ibu selama masa kehamilannya, sesuai standar minimal pelayanan 5T yaitu timbang berat badan, ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, pemberian imunisasi TT, ukur fundus uteri dan pemberian tablet besi minimal 90 tablet selama masa kehamilannya (Kemenkes RI, 2019).

Menurut Parasuraman (2018) keberhasilan Institusi Kesehatan (Puskesmas) dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat di tentukan oleh pendekatan yang digunakan, lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kendalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan

kepastian (*assurance*), memberikan perhataian yang tulus (*emphaty*).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan (pasien) di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Pasien atau masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan menganggap pelayanan kesehatan bermutu apabila terjadi hubungan timbal balik yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan, sehingga keramahan dan perhatian yang baik dari tenaga kesehatan serta fasilitas yang memadai akan menimbulkan pendapat tentang mutu pelayanan yang semakin baik (Pohan, 2017).

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan rancangan *Cross Sectional*, (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023. Penelitian dilaksanakan dari bulan November 2022 sampai dengan bulan Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil yang berkunjung

memeriksa kesehatannya di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura yang memenuhi kriteria penelitian sebanyak 177 selama periode 2022. Jumlah sampel dalam

penelitian ini sebanyak 64 orang yang merupakan pasien ibu hamil yang berkunjung memeriksa kesehatannya di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura.

3. HASIL

Tabel 1. Tabulasi Silang Hubungan Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepeduliaan (*Empati*) dan Keadaan Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023

Kepuasan Pasien								
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Puas		Tidak Puas		Total		Nilai <i>p</i>	PR
	F	%	F	%	F	%		
Baik	30	66,7	4	21,1	34	53,1	0,002	7,500
Tidak baik	15	33,3	15	78,9	30	46,9		
Total	45	100,0	19	100,0	64	100,0		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Puas		Tidak Puas		Total		Nilai <i>p</i>	PR
	F	%	F	%	F	%		
Baik	34	75,6	8	42,1	42	65,6	0,022	4,250
Tidak baik	11	24,4	11	57,9	22	34,4		
Total	45	100,0	19	100,0	64	100,0		
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Puas		Tidak Puas		Total		Nilai <i>p</i>	PR
	F	%	F	%	F	%		
Baik	19	42,2	15	84,2	35	54,7	0,005	2,137
Tidak baik	26	57,8	3	15,8	29	45,3		
Total	45	100,0	19	100,0	64	100,0		
Kepeduliaan (<i>Empati</i>)	Puas		Tidak Puas		Total		Nilai <i>p</i>	PR
	F	%	F	%	F	%		
Baik	21	46,7	16	84,2	37	57,8	0,012	0,664
Tidak baik	24	53,3	3	15,8	27	42,2		
Total	45	100,0	19	100,0	64	100,0		
Keadaan Fisik (<i>Tangibles</i>)	Puas		Tidak Puas		Total		Nilai <i>p</i>	PR
	F	%	F	%	F	%		
Baik	34	75,6	8	42,1	42	65,6	0,022	4,250
Tidak baik	11	24,4	11	57,9	22	34,4		
Total	45	100,0	19	100,0	64	100,0		

Tabel 2. Hasil Akhir Uji Regresi Logistik Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Pantai CerminKecamatan Tanjung Pura Tahun 2023

Variabel	<i>p value</i>	Exp (B)	95 % C1. for EXP (B)	
			Lower	Upper
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0.022	28,203	16,04	496,032
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,997	469980444, 636	,000	-
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,997	,000	,000	-
Kepeduliaan (<i>Empati</i>)	0,256	,130	,008	2,180
Keadaan fisik (<i>Tangibles</i>)	0,010	55,417	2,580	1190,349

4. PEMBAHASAN

Hubungan Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepeduliaan (*Empati*) dan Keadaan Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kec. Tanjung Pura.

Pada pelayanan keandalan (*reliability*) baik sebagian besar ibu hamil puas dengan pelayanan sebanyak 30 orang (66,7%). Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai p value sebesar = 0,002. Ada hubungan keandalan (*reliability*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura, dengan nilai PR sebesar 7 berarti pelayanan keandalan (*reliability*) baik maka 7 kali membuat seseorang puas karena Pencatatan keterangan pasien dilakukan dengan baik, Kegiatan administrasi rapi dan teratur, Petugas kesehatan terampil dalam memberikan Pelayanan, Saat bicara petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, Pelayanan pemeriksaan ANC cepat dan tepat dan Petugas kesehatan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pelayanan ketanggapan

(*responsiveness*) yang baik pada saat melakukan kunjungan antenatal care sebagian besar puas dengan pelayanan sebanyak 34 orang (75,6%). Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai p value sebesar = 0,022. Ada hubungan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura, dengan nilai PR sebesar 4 berarti pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) baik maka 4 kali membuat seseorang puas karena Pelayanan tepat waktu, Proses pendaftaran cepat, Prosedur tidak berbelit, Tindakan tepat, Petugas memberi tanggapan baik dan cepat terhadap keluhan pasien dan Informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti.

Pelayanan jaminan (*assurance*) yang baik pada saat melakukan kunjungan antenatal care sebagian besar puas dengan pelayanan sebanyak 19 orang (42,2%). Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai p value sebesar = 0,005. Ada hubungan jaminan (*assurance*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura, dengan nilai PR sebesar 2 berarti pelayanan jaminan (*assurance*) baik maka 2 kali membuat seseorang puas karena Sebelum melakukan

pemeriksaan petugas meminta izin, Petugas kesehatan membuat perasaan pasien Aman, Pasien merasa percaya bahwa tenaga kesehatan mampu mengatasi masalah pada kehamilannya dan Petugas Kesehatan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan kepedulian (*empati*) yang baik pada saat melakukan kunjungan antenatal care sebagian besar ibu puas dengan pelayanan di Puskesmas sebanyak 21 orang (46,7%). Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai p value sebesar = 0,012. Ada hubungan kepedulian (*empati*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura, dengan nilai PR 0,664 berarti pelayanan kepedulian (*empati*) baik maka 0,664 kali membuat seseorang puas karena Petugas kesehatan menghargai privasi pasien, Petugas kesehatan bersedia mendengar keluhan yang disampaikan, Petugas kesehatan tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan, Mudah mendapatkan pelayanan dan akses pemeriksaan kehamilan, Petugas kesehatan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama dan Petugas memberikan perhatian yang baik kepada pasien.

Pelayanan keadaan fisik

(*tangibles*) yang baik pada saat melakukan kunjungan antenatal care sebagian besar ibu puas dengan pelayanan sebanyak 34 orang (75,6%). Berdasarkan hasil *uji-square* diperoleh nilai p value sebesar = 0,022. Ada hubungan keadaan fisik (*tangibles*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura, dengan nilai PR sebesar 4. Maka apabila PR 4 ketika pelayanan keadaan fisik (*tangibles*) baik maka 4 kali membuat seseorang puas karena Tempat mudah dijangkau oleh kendaraan Umum, Ruang tunggu nyaman dan bersih, Ruang pelayanan nyaman dan bersih, Pelayanan buka sesuai jadwal, Tempat pelayanan mempunyai papan informasi yang baik, Petugas berpenampilan rapi, Peralatan medis yang digunakan bersih dan berfungsi dengan baik dan Pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomor urutan.

Variabel Independen Yang Paling Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kec. Tanjung Pura

Variabel Keadaan fisik (*tangibles*) adalah faktor yang Paling berhubungan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura. Hasil

pravalen ratio (PR) dari variabel Keadaan fisik (*tangibles*) adalah 55,417 (95% CI: 2,580 - 1190,349) dengan *p-value* = 0,010. Pada komponen keadaan fisik pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kenyamanan pelayanan, ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta peralatan yang lengkap. Kebersihan dan kenyamanan ruangan dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien datang berkunjung sampai keluar dari Puskesmas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan mutu pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas pantai cermin kecamatan tanjung pura tahun 2023 dapat disimpulkan yaitu:

1. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 dengan nilai $p = 0,002$.
2. Ada hubungan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 dengan nilai $p = 0,022$.
3. Ada hubungan jaminan (*assurance*) pelayanan antenatal

care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 dengan nilai $p = 0,005$.

4. Ada hubungan kepedulian (*empati*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 dengan $p = 0,012$.
5. Ada hubungan keadaan fisik (*tangibles*) pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 dengan nilai $p = 0,022$.
6. Faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pantai Cermin Kecamatan Tanjung Pura Tahun 2023 yaitu variabel keadaan fisik (*tangibles*) dengan nilai $p = 0,010$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. A (2018). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Handayani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: TrussmediaGrafika.
- Kementerian Kesehatan RI, Direktur Jendral Bina Kesehatan Masyarakat. (2020). "*Pedoman Antenatal Care Terpadu*", Pedoman Antenatal Care

- Terpadu.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman. (2018). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Pohan. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Cetakan I, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Profil Kesehatan Indonesia. (2019). *Profil Kesehatan Idonesia Tahun 2018*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Profil Kesehatan Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Idonesia Tahun 2019*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Profil Kesehatan Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Idonesia Tahun 2020*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Profil Kesehatan Sumatera Utara. (2019). *Profil Kesehatan Idonesia Tahun 2018*. Dinas Kesehatan Sumatera Utara. Medan.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sriyani, C., (2017), *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. 1 ed. Kementerian Kesehatan RI Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- World Health Organization. (2019). *Standards for Improving Quality of Maternal And Newborn Care In Health Facilities*, World Health Organization.