



**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS LEYANGAN**

ARTIKEL

Oleh :

IRMA SURYANI

NIM : 152191202

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul

GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS LEYANGAN

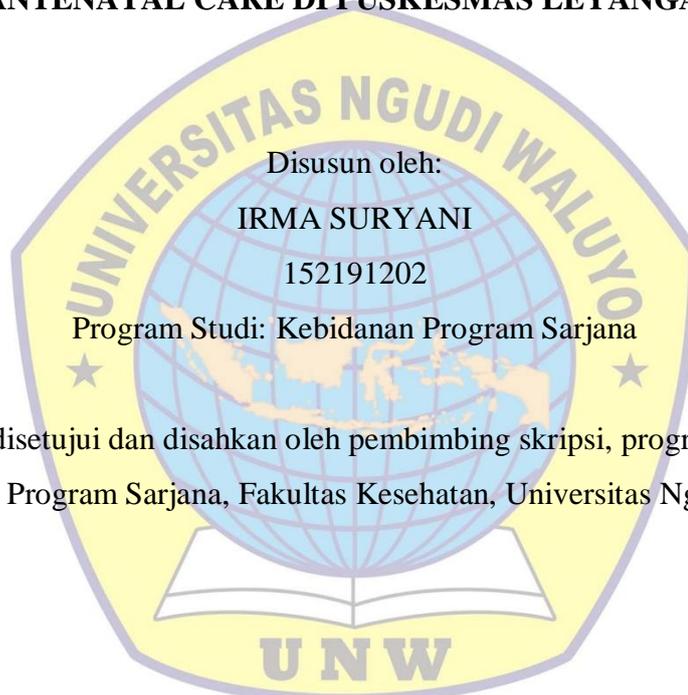
Disusun oleh:

IRMA SURYANI

152191202

Program Studi: Kebidanan Program Sarjana

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi, program studi
Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo



Ungaran, 3 Maret 2021

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Heni Hirawati Pranoto".

**Heni Hirawati Pranoto, S.SiT.,M.Kes
NIDN. 0602108101**

GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS LEYANGAN

Irma Suryani¹, Heni Hirawati Pranoto S.SiT.,M.Kes²
Program Studi S1 Kebidanan Fakultas Kesehatan
Universitas Ngudi Waluyo
Email : irmasuryani0814@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Salah satu upaya yang dilakukan dalam penurunan AKI dengan melakukan pelayanan kesehatan melalui pelayanan antenatal care. Namun dalam pemberian pelayanan, kepuasan ibu hamil perlu di perhatikan karena dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang akan di terima oleh ibu hamil sesuai dengan harapan.

Metode penelitian: menggunakan penelitian deskripsi kuantitatif desain penelitian cross sectional. Populasi dari nilai rata-rata ± 36 ibu hamil pada kunjungan K1-K4 yang memeriksakan kehamilannya di Poli KIA Puskesmas Leyangan pada Januari-September 2021. Teknik pengambilan menggunakan instrumen kuisioner dengan metode pengambilan sampel pada penelitian ini *Accidental Sampling* didapatkan dengan jumlah 30 ibu hamil.

Hasil penelitian: menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan sebagian besar menyatakan puas 18 (60%) dan tidak puas 12 (13,33%) ibu hamil. Kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *tangibles*, sebagian puas 13 (83,33%) dan tidak puas 7 (56,66%). Dimensi *reliability*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%). Dimensi *responsiveness*, sebagian puas 14 (46,66%) dan tidak puas 16 (53,33%). Dimensi *assurance*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%). Dimensi *empathy*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%).

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pada pelayanan ANC perlu ditingkatkan supaya ibu hamil melakukan pemeriksaan antenatal care secara rutin dengan melakukan kunjungan ulang.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Antenatal Care

DESCRIPTION OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION IN ANTENATAL CARE SERVICES AT LEYANGAN HEALTH CENTER

ABSTRACT

Background: One of the efforts made in decreasing AKI by performing health services through antenatal care services. But in providing services, the satisfaction of pregnant women needs to be considered because it can affect the quality of services that will be received by pregnant women in accordance with expectations.

Research method: using quantitative research description of cross sectional research design. The population of the average value of ± 36 pregnant women on K1-K4 visits who checked their pregnancies at Poli KIA Puskesmas Leyangan in January-September 2021. The technique of taking using questionnaire instruments with sampling method in this study Accidental Sampling obtained by the number of 30 pregnant women.

The results of the study: showed that the satisfaction of pregnant women in antenatal care services in Leyangan Health Center mostly expressed satisfaction 18 (60%) and dissatisfied 12 (13.33%) pregnant women. Satisfaction of pregnant women based on the dimensions of tangibles, partially satisfied 13 (83.33%) and dissatisfied 17 (56.66%). Dimension reliability, partially satisfied 12 (40%) and dissatisfied 18 (60%). Dimensions responsiveness, partially satisfied 14(46.66%) and dissatisfied 16 (53.33%). Dimension assurance, partially satisfied 12 (40%) and dissatisfied 18 (60%). Dimension empathy, partially satisfied 12 (40%) and dissatisfied 18 (60%).

Conclusion: Based on the results of this study, it is expected that the ANC services need to be improved so that pregnant women conduct antenatal care examinations regularly by re-visiting.

Keywords : Satisfaction Level, Antenatal Care Services

A. Latar Belakang

Menurut WHO (World Health Organization) memperkirakan lebih dari 585.000 ibu meninggal pada saat hamil dan persalinan. Namun SDKI tahun 2012 terdapat peningkatan AKI menjadi 539 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup. AKI mengalami penurunan dari 305 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup berdasarkan hasil survey 2015 (Kemenkes, 2017). Jumlah kasus kematian ibu yang terjadi di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2015- 2019 terjadi penurunan dari 111,16 menjadi 76,9 per 100.000 kelahiran hidup (Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2019). Pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas juga mencegah tingginya angka kematian ibu. Meskipun pelayanan antenatal secara tidak langsung efektif dalam mengurangi kematian ibu, tetapi dapat memberikan petugas kesehatan memberikan pelayanan untuk mendeteksi resiko kehamilan, dan mengarahkan untuk memmanagement untuk mendapatkan kesehatan ibu dan bayi yang sehat (Tetui & Kiracho 2012). Menurut Sarwono (2010) *Antenatal Care* (ANC) sangatlah penting bagi ibu hamil karena *antenatal care* (ANC) merupakan komponen pelayanan kesehatan ibu hamil yang dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain disebabkan rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *antenatal care* (ANC) yang tidak teratur. Keteraturan *antenatal care* (ANC) dapat ditunjukkan melalui frekuensi kunjungan, ternyata hal ini menjadi masalah karena tidak semua ibu hamil memeriksakan kehamilannya secara rutin sehingga kelainan yang timbul dalam kehamilan tidak dapat terdeteksi sedini mungkin (Putriani, 2016).

Ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *Empathy* (perhatian) , yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, dan *tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi (Zeithaml, 2010). Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler, 2015). Dalam hal ini kepuasan berperan penting dalam menentukan ibu hamil datang berkunjung kembali ke puskesmas untuk mengontrol kehamilannya atau justru tidak datang memeriksakan kehamilannya ke puskesmas kembali. Ibu hamil yang puas dengan pelayanan ANC tentu akan memeriksakan rutin kehamilannya. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Berdasarkan pengambilan data di Poli KIA Puskesmas Leyangan diperoleh data bahwa terjadi kunjungan ibu hamil K1 sebanyak mencapai 131 ibu hamil (97,7 %) dan K4 mencapai 129 (96,2%) pada tahun 2019. Dan pada 2020 ibu hamil K1 mencapai 99 (73%) serta K4 ibu hamil mencapai 79 (58,9%). Pada tahun 2020 mencapai 134 ibu hamil melakukan kunjungan bulan Januari sampai September melakukan kunjungan KIA. Pada bulan Januari mencapai 66 pasien, pada bulan Februari 49 pasien, pada bulan Maret 40 pasien, pada bulan April 11 pasien, pada bulan Mei 24 pasien, pada bulan Juni 36 pasien, pada bulan Juli 23 pasien, Agustus 23 pasien, dan September 50 pasien ibu hamil. Pada masa pandemi Covid19 ini, ibu hamil yang melakukan pemeriksaan merasa takut dan khawatir dalam memeriksakan kehamilannya pada tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Sehingga upaya yang dilakukan petugas perlu memberikan motivasi serta meyakinkan untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas Leyangan dengan memberikan

pelayanan yang berkualitas.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskripsi kuantitatif dimana penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan dengan metode pendekatan *cross sectional*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Ibu Hamil Puskesmas Leyangan

Umur	Frekuensi	Persentase %
<20	8	26.7
21-35	21	70.0
>35	1	3.3
Total	30	100.0 %

Tabel 1. di atas menunjukkan bahwa responden dengan umur <20 tahun sebanyak 8 responden (26,7 %), umur 20-35 tahun sebanyak 21 responden (70,0%), umur >35 sebanyak 1 responden (3.3 %).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Ibu Hamil Puskesmas Leyangan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
SMP	6	20.0
SMA	23	76.7
DIPLOMA	1	3.3
JUMLAH	30	100 %

Tabel 2. di atas menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 6 responden (20,0%), tingkat pendidikan SMA sebanyak 23 responden (76,7%), tingkat pendidikan Diploma sebanyak 1 responden (3.3 %).

Tabel 3. Gambaran kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	18	60
Tidak puas	12	40
Jumlah	30	100 %

Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil sebanyak 18 responden (60%) menyatakan puas dan menyatakan 12 responden (40%) menyatakan tidak puas. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil sebanyak 18 responden (60%) menyatakan puas dan menyatakan 12 responden (40%) menyatakan tidak puas. Dari hasil yang di dapatkan pada pengisian kuisioner kepada 30 responden ibu hamil menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Sesuai stnadar yang sudah ditetapkan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan jika puas dengan nilai >95% dan jika tidak puas <95% (Kemenkes, 2016). Peneliti menginterprestasikan bahwa kepuasan yang didapatkan tingkat kepuasan sebagian besar puas, sehingga pihak Puskesmas Leyangan perlu untuk adanya upaya meningkatkan kepuasan dalam pelayanan antenatal care. Dapat dilihat dari hasil beberapa pertanyaan yang meliputi 5 dimensi, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*. terdapat beberapa ibu menyatakan puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dikarena dalam pelayanan yang diberikan ibu perlu mendapatkan pelayanan seperti pada dimensi *tangibles* dengan 4 butir pertanyaan ibu hamil terdapat beberapa jawaban yang masih kurang puas

dikarenakan ketidaknyamanan dalam mendapat pelayanan, kemudian pada dimensi *reliability* dengan 13 pertanyaan kuisioner dimana beberapa ketidakpuasan seperti dalam memberikan pelayanan masih terbelit-belit, serta dimensi *responsiveness* dengan 4 pertanyaan kuisioner responden masih menyatakan ketidakpuasan dalam mendapat pelayanan seperti dalam pelayanan tepat waktu dan memberikan tanggapan kepada ibu hamil kurang, dimensi *assurance* dengan 4 pertanyaan kuisioner dimana responden mengalami ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan seperti penarikan tarif yang tidak sesuai dengan kualitas yang diterima, dimensi *emphaty* dengan 4 pertanyaan kuisioner dari hasil responden menyatakan ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan seperti menunggu antrian yang terlalu lama. Sehingga dari beberapa faktor yang mempengaruhi pada tiap-tiap dimensi perlu adanya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dari hasil kepuasan pasien bisa mendukung untuk meningkatkan mutu kinerja yang dilakukan oleh Puskesmas Leyangan.

Penilaian ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan sudah memenuhi harapan pasien dan dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ungkapan kepuasan yang disampaikan ibu hamil menjadi bukti mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Pohan, Imbalo S, 2017). Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal pada setiap pemeriksaan dan sebagian besar sudah memenuhi harapan pasien. Kepuasan ibu hamil dengan pelayanan antenatal care yang dilakukan di Puskesmas Leyangan akan diperoleh apabila pelayanan yang diberikan oleh puskesmas itu sesuai dengan atau melebihi harapan dari ibu hamil tersebut, hal ini diperkuat dengan teori kepuasan pelayanan antenatal care. Pengukuran tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tingkat

kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh puskesmas dapat memenuhi harapan pasien. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Tabel 4. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care berdasarkan *Tangibles* Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase %
Puas	13	43,33
Tidak Puas	17	56,66
Jumlah	30	100%

Tabel 4. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *tangibles* sebanyak 13 responden (43,33%) menyatakan puas dan menyatakan 17 responden (56,66%). Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *tangibles* sebanyak 13 responden (43,33%) menyatakan puas dan menyatakan 17 responden (56,66%). Dari hasil pengisian kuisioner didapat skor masing-masing yaitu dari 30 responden menyatakan puas dan tidak puas antara lain: 2 ibu hamil dengan skor 75%, 3 ibu hamil dengan skor 81,25%, 11 ibu hamil dengan skor 87,50 %, 1 ibu hamil dengan skor 93,75%, 13 ibu hamil dengan skor 100% menyatakan puas. Sesuai dengan standar kepuasan yaitu >95% menyatakan puas dan jika <95% menyatakan tidak puas (Kemenkes, 2016). Dari hasil menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan tidak puas dengan terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas seperti dalam kebersihan, Kenyamanan fasilitas berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Sebagaimana terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang

bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang dikarenakan jika pasien merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan akan mempunyai minat untuk terus menerus melakukan kunjungan terutama pelayanan yang diberikan sangat baik seperti dalam peralatan fisik yang memadai pada saat pemeriksaan, kebersihan saat melakukan pelayanan serta kenyamanan ruangan. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan yang diberikan ada beberapa yang merasakan ketidak puasan dalam mendapat pelayanan antenatal seperti beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) yaitu tangibles (Keberwujudan/sarana yang ada). Tangible yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas. Menurut Muninjaya (2011) bahwa kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hasil penelitian telah menyatakan sesuai dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khusus bukti langsung pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan mendukung dan sesuai apa yang diharapkan baik fasilitas yang membuat pasien merasa nyaman dan pelayanan yang diberikan sehingga selanjutnya akan meningkatkan kunjungan ulang. Sejalan dengan penelitian Niken P (2008) menyatakan bahwa rata-rata kepuasan responden bisa dirasakan dengan adanya jangkauan pelayanan kesehatan yang sudah memadai ditinjau dari ketersediaanya tempat parkir, tersedianya tempat sampah dan kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi.

Tabel 5. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Berdasarkan *Reliability* Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	12	40

Tidak Puas	18	60
Jumlah	30	100%

Tabel 5. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *reliability* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *reliability* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. Dari hasil pengisian kuisioner didapat skor masing-masing yaitu dari 30 responden menyatakan puas dan tidak puas antara lain: 4 ibu hamil dengan skor 75%, 1 ibu hamil dengan skor 76,92%, 3 ibu hamil dengan skor 78,85%, 1 ibu hamil dengan skor 80,77%, 1 ibu hamil dengan skor 82,69, 1 ibu hamil dengan skor 84,62%, 1 ibu hamil dengan skor 86,54%, 3 ibu hamil dengan skor 90,38%, 3 ibu hamil dengan skor 92,31%, 8 ibu hamil dengan skor 96,15%, 3 ibu hamil dengan skor 98,08%, 1 ibu hamil dengan skor 100%. Sesuai dengan standar kepuasan yaitu >95% menyatakan puas dan jika <95% menyatakan tidak puas (Kemenkes, 2016). Menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan tidak puas dengan terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas seperti dari kemampuan petugas memberikan pelayanan ANC dengan benar, seperti kemampuan petugas dalam pemeriksaan fisik, obstetri, laboratorium, status gizi dan pemberian tablet tambah darah. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan yang diberikan ada beberapa yang merasakan ketidakpuasan dalam mendapat pelayanan antenatal seperti beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) yaitu *Reability* (Keandalan). Faktor ini dimaksudkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan Persepsi keandalan pelayanan kebidanan dapat dilihat dari kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan benar, seperti kemampuan bidan dalam mendiagnosa, serta memberikan asuhan kebidanan dengan sebaik-baiknya. Menurut peneliti faktor ini dimaksudkan sebagai kemampuan untuk

melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan bidan melakukan pelayanan pengukuran tinggi badan (TB), pengukuran timbang badan (TB), tekanan darah (TD), lingkaran lengan (LILA). Sebagian responden mengatakan bahwa pelayanan antenatal care yang diberikan kurang seperti dalam pemeriksaan laboratorium dan dalam pelayanan masih berbelit-belit dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi dari hasil menyatakan sebagian besar dalam pelayanan yang sudah diberikan menyatakan puas sehingga hasil penelitian ini mendukung semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas makin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan. Dengan kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, selanjutnya pasien akan berkunjung ulang pada pelayanan yang sama. Karena Keandalan petugas di Puskesmas Leyangan yang baik cenderung membuat pasien puas sehingga mempengaruhi Kepuasan Pasien. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Suryadi (2009), yang menggambarkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan ANC pada dimensi reliability (kehandalan). dijelaskan bahwa keandalan sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care.

Tabel 6. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care berdasarkan *Responsiveness* Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Puas	14	46,66
Tidak Puas	16	53,33
Jumlah	30	100%

Tabel 6. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *responsiveness* sebanyak 14 responden (46,66%) menyatakan puas dan sebanyak 16 responden (53,33%) menyatakan tidak puas. di atas

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait responsiveness sebanyak 14 responden (46,66%) menyatakan puas dan sebanyak 16 responden (53,33%) menyatakan tidak puas. Dari hasil pengisian kuisioner didapat skor masing-masing yaitu dari 30 responden menyatakan puas dan tidak puas antara lain: 1 ibu hamil dengan skor 68,75%, 4 ibu hamil dengan skor 75%, 4 ibu hamil dengan skor 81,25%, 2 ibu hamil dengan skor 87,50%, 5 ibu hamil dengan skor 93,75%, 14 ibu hamil dengan skor 100%. Sesuai dengan standar kepuasan yaitu >95% menyatakan puas dan jika <95% menyatakan tidak puas (Kemenkes, 2016). Dari hasil pengisian kuisioner terhadap 30 responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan tidak puas dengan terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas seperti kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan yang diberikan ada beberapa yang merasakan ketidakpuasan dalam mendapat pelayanan antenatal seperti beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan. Menurut Zeithaml (2010) yaitu Responsiveness (tanggung jawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Mengapa hasil dari ketanggapan menunjukan bawa secara umum ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan telah memenuhi harapan pasien terbukti dengan hasil jawaban responden. Seperti halnya dengan keterampilan, kemampuan, atau kinerja pemberi layanan yang meliputi petugas mampu menjawab pertanyaan dari pasien, tanggap melayani pasien dan memberikan penjelasan atas keluhan pasien dan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Sebagian besar responden mengatakan bahwa

pelayanan antenatal care yang diberikan kurang tepat waktu dalam melakukan pelayanan. Akan tetapi dari hasil menyatakan dominan puas sehingga hasil penelitian ini mendukung semakin tinggi tingkat daya tanggap petugas makin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan. Dengan kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil penelitian Suryadi (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi ibu hamil tentang mutu layanan ANC pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,004$). Ramadhani (2014) bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan antenatal/pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Kabila adalah responsiveness dengan nilai $p = 0,022$ dibandingkan dimensi lainnya.

Tabel 7. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care berdasarkan Assurance Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase%
Puas	12	40
Tidak Puas	18	60
Jumlah	30	100%

Tabel 7. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *assurance* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *assurance* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. Dari hasil pengisian kuisioner didapat skor masing-masing yaitu dari 30 responden menyatakan puas dan tidak puas antara lain: 1 ibu hamil dengan skor 68,75%, 4 ibu hamil dengan skor 75%, 2 ibu hamil dengan skor 81,25%, 2 ibu hamil dengan skor 87,50%, 9 ibu hamil dengan skor 93,75%, 12 ibu hamil dengan skor 100%. Sesuai dengan standar kepuasan yaitu $>95\%$ menyatakan puas dan jika $<95\%$ menyatakan tidak puas (Kemenkes, 2016). Dari hasil pengisian kuisioner terhadap 30 responden Hal tersebut

menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan tidak puas dengan terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas seperti dalam memberikan pelayanan secara tepat dan selalu memberikan kepercayaan ibu hamil serta dalam memberikan konseling bidan mempunyai pengetahuan yang sangat luas pada saat melakukan pemeriksaan antenatal care. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan yang diberikan ada beberapa yang merasakan ketidak puasan dalam mendapat pelayanan antenatal seperti dalam beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) yaitu assurance (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. Mengapa jaminan (assurance) dilihat berdasarkan penilaian responden terhadap kepastian pelayanan yang dapat mengatasi keluhan pasien yaitu tersedianya petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan/kemampuan dan memberikan tindakan bebas dari segala bahaya, resiko atau ragu-ragu. Dan sebagian responden mengatakan bahwa pelayanan antenatal care yang diberikan kurang dalam memberikan jaminan seperti tarif biaya yang sesuai dengan kualitas dalam melakukan pelayanan. Sehingga perlu di tingkatkan lagi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. hasil penelitian sebagian besar mengatakan puas sehingga ini mendukung semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan, dengan kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien. Sejalan dngan penelitian Ekot (2012) kepuasan ibu hamil terletak pada pelayanan yang baik dan segera dari petugas. Hal ini sesuai dengan hasil studi bahwa ada hubungan sangat bermakna antara assurance dengan kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil.

Tabel 8. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care berdasarkan *Empathy* Puskesmas Leyangan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase %
Puas	12	40
Tidak Puas	18	60
Jumlah	30	100%

Tabel 8. di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *empathy* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *empathy* sebanyak 12 responden (40%) menyatakan puas dan sebanyak 18 responden (60%) menyatakan tidak puas. 3 ibu hamil dengan skor 68,75%, 2 ibu hamil dengan skor 75%, 3 ibu hamil dengan skor 81,25%, 3 ibu hamil dengan skor 87,50%, 7 ibu hamil dengan skor 93,75%, 12 ibu hamil dengan skor 100%. Sesuai dengan standar kepuasan yaitu >95% menyatakan puas dan jika <95% menyatakan tidak puas (Kemenkes, 2016). dari hasil pengisian kuisioner terhadap 30 responden Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan tidak puas dengan terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas pada masa pandemi seperti dalam memberikan pelayanan petugas memberikan kemudahan, perhatian dalam pemeriksaan pelayanan antenatal care. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan yang diberikan ada beberapa yang merasakan ketidak puasan dalam mendapat pelayanan antenatal seperti dalam beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) yaitu *Empathy* (Empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, misalnya: memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status. Mengapa Empati pada pelayanan kebidanan ditinjau dari perhatian, rasa peduli petugas meliputi sikap dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan

pasien. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat pasien merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati bidan ini dilihat melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pasien. Sebagian responden mengatakan bahwa pelayanan antenatal care yang diberikan kurang nyaman dengan respon petugas yang kurang tanggap dengan keluhan pasien dan waktu menunggu yang terlalu lama. Hal tersebut menyebabkan kurangnya respon pasien terhadap kunjungan pemeriksaan antenatal yang diberikan. Dengan dilakukan pemantauan untuk mengetahui kepuasan pelayanan ini mendukung dikarenakan sebagian besar responden mengatakan puas pada pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan. Hal ini sejalan dengan penelitian Kusumastuti (2014) semakin petugas Puskesmas Bagetayu berempati terhadap ibu hamil, semakin meningkat kepuasan ibu hamil. Dengan menjadikan ibu hamil sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan penelitian.

D. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pada pelayanan ANC perlu ditingkatkan supaya ibu hamil melakukan pemeriksaan antenatal care secara rutin dengan melakukan kunjungan ulang.

E. DAFTAR PUSTAKA

Dinkes, Jateng. *Profil Puskesmas Leyangan Tahun 2019*. Semarang Dinkes Jateng

Dinkes, Jateng. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017*. Semarang: Dinkes Jateng

Imbalo, P., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC.

Indriya Fitriyani. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Somba Opu*. Artikel Ilmiah, 2019.

Kementrian Kesehatan. *Profil Kesehatan Jawa Tengah*: Kemenkes, 2019

- Koehtae A.S. Gambaran Tingkat Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Kehamilan Berisiko Di Puskesmas Ngesrep. *Jurnal Healthy* Vol 3 Nomor 4, 2015
- Lina Dwi dkk, Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013. *Jurnal Ilmiah Kebidanan*, Vol. 6 No. 2 Edisi Desember 2015, hlm. 106-115
- Marlisman, Desty Pratiwi. Gambaran Mutu Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2017. *Artikel Ilmiah*. 2017.
- Masnita Siregar, Novi Yessi Fransiska Harianja. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di Klinik Pratama Niar Kabupaten Serdang Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah PANNMED* Vol. 13 No.1 Mei - Agustus 2018.
- Maternal Health and Safe Motherhood Programmes WHO, 1996. *Mother-Baby Package: Implementing safe motherhood in Countries*, World Health Organization.
- Maulana, 2012. *Penilaian Kepuasan Ibu hamil Terhadap Mutu Layanan Antenatal dalam Kaitannya dengan Kepatuhan dan Karakteristik Bidan di Puskesmas Se Kota Jambi Tahun 2011*. Universitas Indonesia.
- Maulana. Penilaian Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Layanan Antenatal Dalam Kaitannya Dengan Kepatuhan Dan Karakteristik Bidan Di Puskesmas Se Kota Jambi Tahun 2011. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol 3 Nomor 1, 2012.
- Nissa, Aghny Auliya, Surjani, dan Eko Mardiyansih. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 2013.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta, 2015
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta, 2015

Pohan, Imbalo S Dr. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC, 2017

Puskesmas Leyangan. 2020. *Buku Data Kunjungan Ibu Hamil Januari-September 2020*. Semarang : Puskesmas Leyangan

Rahmawati, Anita Lufianti. Hubungan Kualitas Pelayanan Bidan Dalam Melakukan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Bidang Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobongan.

Supranto , J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Walyani, E.S. Dan Purwosari Th.E. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Yuswanto, R. Asuhan Kebidanan Komunitas. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Medika, 2011.