

## ANALISIS KUALITAS PEMERIKSAAN ANTENATAL CARE (ANC) MENURUT BUKU KIA

Irma Noviana<sup>1\*</sup>, Sarma N Lumbanraja<sup>2</sup>, Aida Fitria<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> *Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia*

*Email: irmanoviana314@gmail.com*

### ABSTRACT

*ANC services that have not fulfilled the 10 T standard are the cause of death. Many pregnant women were found to have incomplete records because laboratory tests for urine protein and complete tetanus immunization status were not carried out. This study aims to analyze the Analysis of Quality of Antenatal Services (ANC) according to the 2020 MCH Handbook. This type of quantitative research used the cross-sectional study approach which was carried out at the Sei Mencirim Health Center, Sunggal District, Deli Serdang from May to October 2022. A sample of 55 people was obtained using a purposive sampling technique. Data analysis used the Chi-Square test and Logistic Regression. The results showed that there was a relationship between reliability, assurance, physical evidence, empathy, responsiveness, and the quality of antenatal care according to the 2020 MCH Handbook. The variable that was most related was the physical evidence variable. This study concludes that the quality of the ANC examination is according to the MCH handbook, but there are several indicators from the 10 T that have not been implemented. It is suggested to Puskesmas to optimize service standards appropriately and provide information according to services as well as provide adequate ANC service infrastructure and have optimal assessment accuracy.*

**Keywords:** *quality, ANC, book of KIA*

### PENDAHULUAN

Pemeriksaan kehamilan merupakan salah satu tahapan penting yang harus dilakukan oleh ibu hamil menuju kehamilan yang sehat. Pemeriksaan kehamilan pada kehamilan yang normal dilakukan minimal 6 kali dengan rincian 2 kali di trimester I, 1 kali di trimester II, dan 3 kali di trimester III. Minimal 2 kali diperiksa oleh dokter saat kunjungan ke 1 di trimester 1 dan saat kunjungan ke 5 di trimester (World Health Organization, 2023).

Berdasarkan target *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030, kurangi rasio kematian ibu melahirkan

secara global menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Sebanyak 303.000 wanita meninggal karena komplikasi kehamilan atau persalinan pada tahun 2015 (World Health Organization, 2018). Berdasarkan profil kesehatan Indonesia tahun 2019 secara umum terjadi penurunan kematian ibu selama periode 1991-2015 dari 390 menjadi 305/100.000 kelahiran hidup. Walaupun terjadi kecenderungan penurunan AKI, namun tidak berhasil mencapai target MDGs yang harus dicapai yaitu sebesar 102/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015 (Prabhakara, 2020).

Berdasarkan hasil Riskesdas di Provinsi Sumatera Utara Tahun 2018 menunjukkan hasil pemeriksaan antenatal pada ibu hamil dengan persentasi pemeriksaan ANC berdasarkan tempat tinggal menunjukkan hasil pemeriksaan ukur berat badan (86,89%), ukur tinggi badan (41,54%), ukur tekanan darah (94,92%), ukur lila (58,44%), ukur tinggi rahim (69,11%), penentuan letak janin (83,79%), Hitung DJJ (84,12%), konsumsi tablet tambah darah (76,06%), imunisasi TT (63,49%), konseling (87,29%), tata laksana kasus (93,29%), golongan darah (4,59%), protein urine (5,82%), hemoglobin (hb) (4,50%), hiv (1,98%) lainnya (0,89%) (Repositori Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, 2018).

Kematian ibu tercatat sebanyak 205 kematian, lebih rendah dari data yang tercatat pada tahun 2016 yaitu 239 kematian. Jumlah kematian ibu yang tertinggi tahun 2017 tercatat di Kabupaten Labuhan Batu dan Kabupaten Deli Serdang sebanyak 15 kematian, disusul Kabupaten Langkat dengan 13 kematian serta Kabupaten Batubara sebanyak 11 kematian.jumlah kematian terendah tahun 2017 tercatat di Kota Pematang Siantar dan Gunung Sitoli masing-masing 1 kematian. Bila jumlah kematian di konversi ke angka kematian ibu, maka AKI di Sumatera Utara adalah sebesar 85/100.000 kelahiran hidup.

Angka tersebut diperkirakan belum menggambarkan AKI yang sebenarnya pada populasi, terutama bila dibandingkan hasil dari Sensus Penduduk 2010,dimana AKI di Sumatera Utara sebesar 328/100.000 Kelahiran hidup (Dinas Kesehatan provinsi Sumatera Utara, 2020).

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan sekaligus menjadi salah satu komponen indeks pembangunan maupun indeks kualitas hidup (Sumarmi, 2017). Penurunan AKI merupakan salah satu target yang ditentukan dalam tujuan ke-5 pembangunan MDGs (*Millenium Development Goals*) yang telah berakhir pada tahun 2015. Pasca MDGs *World Health Organization* (WHO) menetapkan agenda baru pembangunan kelanjutan dengan menetapkan SDGs (*Sustainable Development Goals*). Dalam SDGs target penurunan AKI secara global ditahun 2030 adalah 70 per 100.000 kelahiran hidup (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015)

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Sei Mencirim kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang diketahui bahwa jumlah kunjungan ibu hamil pada bulan April tahun 2022 untuk K1 hanya mencapai 73 % dan kunjungan K4 hanya mencapai 71 % dari target 100 %, data ibu hamil

mendapatkan tablet penambah darah mencapai 73,9 %, ibu mendapatkan imunisasi TT hanya mencapai 22,1 %, ibu hamil mendapatkan cek lab HIV hanya 15,7 %, ibu hamil mendapatkan cek golongan darah hanya 46,9%, ibu hamil mendapatkan cek lab protein urine hanya 3,2%, ibu hamil mendapatkan cek lab Hb hanya 21,9%.

Hasil Observasi buku KIA pada 10 orang Ibu hamil Trimester III dengan melihat pelaksanaan indikator 10 T didapatkan data bahwa ada 6 responden ibu hamil yang memiliki buku KIA dengan pencatatan kurang lengkap dan hanya 4 orang responden ibu hamil yang memiliki pencatatan yang lengkap pada buku KIA. Sebanyak 6 responden ibu hamil tersebut 2 diantaranya tidak dilakukan pemeriksaan test lab protein urine dan kelengkapan status imunisasi tetanus oleh petugas tenaga kesehatan, 1 diantaranya tidak dilakukan cek golongan darah, dan 3 ibu hamil lainnya tidak dilakukan pemeriksaan test lab hemoglobin (Hb) dan Test lab PPIA (Program Pencegahan Penularan dari Ibu ke Anak). Selain data observasi pada buku KIA yang telah diperoleh dari responden, kemudian dilakukan *In-depth interview* pada salah seorang responden yang baru selesai melakukan pemeriksaan kehamilannya dari ruang KIA.

Peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap produktivitas pelayanan di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya yang melibatkan semua pihak, terutama ibu hamil, untuk mengubah dan mengoptimalkan melakukan pemeriksaan ANC ke layanan kesehatan. Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Analisis Kualitas Pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) Menurut Buku KIA Tahun 2020 di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022”. Berdasarkan paparan tersebut adapun tujuan umum penelitian ini adalah untuk Menganalisis Kualitas Pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) Menurut Buku KIA tahun 2020.

## **METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil Trimester III yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Sei Mencirim yang berjumlah 122 orang ibu hamil trimester III yang telah melakukan kunjungan ANC pada bulan April. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu ibu hamil Trimester III yang berjumlah 122 orang dengan pengambilan sampel

menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 55 orang. Instrumen dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data terdiri dari analisis univariat,

bivariat dan multivariat. Analisa univariat dengan distribusi frekuensi, bivariat menggunakan *Chi square*, dan multivariat dengan analisis Regresi Logistik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 1. Distribusi Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan di Puskesmas**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
< 26 Tahun	8	14,6
26-35 Tahun	24	43,6
36-45 Tahun	23	41,8
<b>Pendidikan</b>		
SD	6	10,9
SMP	13	23,6
SMA	15	27,3
PT	21	38,2
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	25	45,5
Wiraswasta	23	41,8
PNS	7	12,7

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 55 reponden yang diteliti, diketahui bahwa sebagian besar reponden berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 24 (43,6%)

responden, berpendidikan PT yaitu sebanyak 21 (38,2%) responden, pekerjaan sebagai IRT yaitu sebanyak 25 (45,5%) responden.

**Tabel 2. Distribusi *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness* Pemeriksaan ANC Menurut Buku KIA Tahun 2020**

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b><i>Reliability</i></b>		
Kurang	29	52,7
Baik	26	47,3
<b><i>Assurance</i></b>		
Kurang	31	56,4
Baik	24	43,6
<b><i>Tangibles</i></b>		
Kurang	32	58,2
Baik	23	41,8
<b><i>Emphaty</i></b>		
Kurang	30	54,5
Baik	25	45,5

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Responsiveness</b>		
Kurang	29	52,7
Baik	26	47,3
<b>Kualitas Pemeriksaan dengan Standar Pelayanan 10 T</b>		
Tidak lengkap	33	60,0
Lengkap	22	40,0

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 55 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa *reliability* pemeriksaan ANC menurut buku KIA tahun 2020 kurang yaitu sebanyak 29 (52,7%) responden, *assurance* kurang yaitu sebanyak 31 (56,4%) responden, *tangibles* kurang yaitu sebanyak 32

(58,2%) responden, *emphaty* kurang yaitu sebanyak 30 (54,5%) responden, *responsiveness* kurang yaitu sebanyak 29 (52,7%) responden dan sebagian pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T tidak lengkap yaitu sebanyak 33 (60,0%) responden.

**Tabel 4. Hubungan *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* Pemeriksaan ANC Menurut Buku KIA Tahun 2020 dengan Kualitas Pemeriksaan dengan Standar 10 T**

Variabel	Kualitas Pemeriksaan dengan Standar 10 T						P value
	Tidak Lengkap		Lengkap		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Reliability</b>							
Kurang	27	49,1	2	3,6	29	52,7	00,0
Baik	6	10,9	20	36,4	26	47,3	
<b>Assurance</b>							
Kurang	27	49,1	4	7,3	31	56,4	00,0
Baik	6	10,9	18	32,7	24	43,6	
<b>Tangibles</b>							
Kurang	30	54,5	2	3,6	32	58,2	00,0
Baik	3	5,5	20	36,4	23	41,8	
<b>Emphaty</b>							
Kurang	24	43,6	6	10,9	30	54,5	00,0
Baik	9	16,4	16	29,1	25	45,5	
<b>Responsiveness</b>							
Kurang	25	45,5	4	7,3	29	52,7	00,0
Baik	8	14,5	18	32,7	26	47,3	

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh ada hubungan *assurance* (nilai *p significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ ), ada hubungan *reliability* (nilai *p significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ ), *tangibles* (nilai *p significancy* yaitu  $0,000$

$< 0,05$ ), *emphaty* (nilai *p significancy* yaitu  $0,002 < 0,05$ ) dan *responsiveness* (nilai *p significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ ) pemeriksaan ANC menurut buku KIA tahun 2020 dengan kualitas pemeriksaan dengan Standar 10 T.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Logistik**

Variabel	B	p value	Exp (B) OR	95% CI For Exp (B)
<i>Reliability</i> pemeriksaan ANC menurut buku KIA Tahun 2020	1,352	0,299	3,866	0,301-49,625
<i>Tangibles</i> pemeriksaan ANC menurut buku KIA Tahun 2020	3,620	0,004	37,335	3,193-436,485

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa analisis Regresi Logistik tahap terakhir menghasilkan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kualitas pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T, yaitu variabel *tangibles* dengan *p value* 0,004, OR = 37,335 (95% CI = 3,193-436,485) artinya responden yang menyatakan bahwa *tangibles* kurang mempunyai peluang 37,335 kali kualitas pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T tidak lengkap dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa *tangibles* baik dengan nilai koefisien B yaitu 3,620 bernilai positif, semakin banyak responden yang menyatakan bahwa *tangibles* kurang maka semakin banyak pula kualitas pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T tidak lengkap di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022.

### **Pembahasan**

#### **Hubungan *Reliability* Pemeriksaan ANC Menurut buku KIA Tahun 2020**

Hasil penelitian di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal

Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa dalam melakukan pelayanan kepada ibu hamil, petugas kesehatan berupaya handal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah ditawarkan, dalam hal ini pelayanan yang disesuaikan dengan 10 T. Seperti handal pada saat menimbang berat badan ibu hamil dengan menggunakan timbangan yang telah tersedia di Puskesmas Sei Mencirim, kemudian petugas kesehatan handal mengukur tinggi badan ibu hamil menggunakan stature meter, petugas kesehatan juga handal mengukur tekanan darah menggunakan tensi digital, petugas juga handal melakukan pengukuran tinggi fundus uteri menggunakan pita senti, selanjutnya petugas kesehatan juga handal mendengarkan detak jantung janin menggunakan dopler, petugas kesehatan juga handal melakukan pemeriksaan status gizi dengan cara mengukur lingkaran atas ibu hamil menggunakan pita LiLA.

Jika pasien tidak memiliki keluhan maka tidak dilakukan pemeriksaan laboratorium seperti pemeriksaan protein urin, gula darah dan tes lab cek Hb. Akan

tetapi ada pula petugas yang dinilai tidak profesional karna sering melakukan kesalahan pengukuran sehingga ibu harus mengulang untuk diukur tinggi badan ibu, berat badan ibu, status gizi ibu dan sebagainya yang disebabkan ketidakfokusan petugas kesehatan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad yang menyatakan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan yaitu tepat waktu, serta proses pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, informasi yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa senang dan puas (Ahmad et al., 2022)

Peneliti berasumsi bahwa, dimensi pelayanan ANC ditinjau dari aspek *reliability* telah sesuai dengan prosedur yang ditawarkan pada buku KIA, akan tetapi harus terus ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan janji yang ditawarkan pada buku KIA yaitu indikator 10 T dan hal ini merupakan tanggung jawab petugas kesehatan pada saat melaksanakan pelayanan kepada ibu hamil, dimana petugas kesehatan harus

lebih maksimal lagi untuk melaksanakan 10 indikator pelayanan 10 T tersebut.

### **Hubungan Assurance Pemeriksaan ANC Menurut buku KIA Tahun 2020**

Aspek *assurance* mencakup jaminan keamanan keselamatan dan kesehatan ibu hamil pada saat melakukan pemeriksaan di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Dalam hal ini, petugas kesehatan diharapkan dapat memberikan jaminan bahwa ketika ibu hamil melakukan pemeriksaan 10 T, maka akan ada jaminan keamanan yang diperoleh pada saat dilakukan tindakan pemeriksaan kehamilan.

Pada penelitian ini, jaminan yang dimaksud salah satunya adalah mengenai alat yang digunakan untuk mengukur berat badan dan tinggi badan ibu, apakah sudah akurat atau belum akurat. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa alat yang digunakan untuk mengukur tekanan darah telah akurat atau valid, petugas kesehatan yang mengukur status gizi adalah ahli gizi atau orang yang paham tentang gizi, petugas kesehatan memeriksa dan menentukan letak dari presentasi janin serta tidak lupa petugas kesehatan mendengarkan denyut jantung janin kepada ibu hamil, petugas kesehatan yang melakukan imunisasi TT pada ibu hamil adalah petugas kesehatan yang mempunyai skill dan keterampilan tentang penyuntikan, tablet tambah darah

yang diberikan oleh petugas kesehatan masih dalam label yang baik atau masa penggunaannya belum *expired*.

Penelitian ini sejalan dengan Sinaga (2018) menyatakan bahwa *assurance* pelayanan yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga keselamatan pasiendalam melaksanakan pelayanannya sehingga pasien yang masuk akan merasa aman.

Menurut asumsi peneliti, *assurance* atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat ditentukan oleh performansi atau kinerja petugas kesehatan, sehingga diyakini bahwa petugas kesehatan tersebut mampu memberikan pelayanan yang mengutamakan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi ibu hamil, mandiri serta profesional dan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh ibu hamil sesuai dengan indikator 10 T pada buku KIA. Selain dari performansi tersebut merupakan jaminan dari suatu pelayanan komitmen organisasi yang kuat yang menganjurkan agar setiap petugas kesehatan memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani, karena kebanyakan ibu yang

datang adalah ibu yang mengandung anak ke dua dan ketiga dan seterusnya sehingga lebih tahu apakah pelayanan tersebut sudah sesuai buku KIA atau belum. Karena dia sudah memiliki pengalaman. Baik atau buruknya kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Sei Mencirim tergantung kepada kemampuan puskesmas dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten dan memberikan pelayanan sesuai dengan buku KIA.

#### **Hubungan *Tangibles* Pemeriksaan ANC Menurut buku KIA Tahun 2020**

*Tangibles* yaitu bukti yang terlihat atau bukti fisik dari kemampuan puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yaitu pasien atau ibu hamil. *Tangibles* dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Aspek *tangibles* di Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang adalah suatu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan oleh petugas kesehatan untuk tindakan medis. seragam dengan rapi, bersih dan lengkap, peralatan yang lengkap dan steril.

Aspek *tangibles* di atas merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati,

dirasakan dan dinilai oleh ibu hamil dan juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan ibu hamil di puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Aspek *tangibles* yang baik akan meningkatkan harapan ibu hamil menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, puskesmas Sei Mencirim harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangibles* dalam menerapkan pelayanan ANC pada ibu hamil apakah sudah sesuai dengan 10 indikator dan apakah masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien menjadi terlalu tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan teori Albarq, yang menyatakan bahwa *tangibles* meliputi tampilan fisik pelayanan seperti fasilitas fisik, alat atau perlengkapan dan juga penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil, dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen, yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu: kebersihan, tempat, atmosfir, penampilan dari pelayanan dan lokasi. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa *tangibles* adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan dari puskesmas (Fida et al., 2020).

Menurut asumsi peneliti, untuk menciptakan kenyamanan pasien pada aspek *tangibles* di Puskesmas Sei Mencirim, petugas kesehatan harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dari segi peralatan yang memang diperlukan pada saat ibu hamil akan memeriksakan kehamilannya sesuai dengan buku KIA. Puskesmas Sei Mencirim harus lebih memperhatikan aspek-aspek yang dapat membuat pasien tidak nyaman, seperti melengkapi alat penunjang pemeriksaan, mengganti yang sudah ada namun tidak layak pakai.

Bentuk pelayanan *tangibles* biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performansi pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam puskesmas Sei mencirim senantiasa mengutamakan bentuk kualitas, kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan oleh sebab itu pemeriksaan PPIA yang termasuk pemeriksaan HIV dan Siflis, HB, dan pemeriksaan lainnya kedepannya diharapkan dapat meningkatkan penampilan agar rapi, sopan, dan serasi saat melakukan tugas, kemudian kemungkinan ibu hamil merasakan dapat

memanfaatkan fasilitas penunjang yang ada di Puskesmas seperti pemeriksaan PPIA yang termasuk pemeriksaan HIV dan Sifilis, HB, dan pemeriksaan lainnya.

#### **Hubungan *Empathy* Pemeriksaan ANC Menurut buku KIA Tahun 2020**

Hasil penelitian di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Aspek *emphaty* (perhatian) adalah upaya petugas kesehatan memberikan dukungan moril kepada pasien seperti memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Petugas kesehatan ada membuat asuhan sayang ibu untuk membuat ibu merasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan kehamilan, petugas kesehatan selalu menjaga privasi ibu saat melakukan pemeriksaan mengukur tinggi fundus uteri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Warwuru, tentang hubungan antara petugas layanan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian tentang petugas menunjukkan hasil 62,5% yang pada umumnya berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* didapatkan hasil dengan nilai  $p=0,000 < \alpha=0,05$  yang berarti ada hubungan antara petugas dengan kepuasan pasien. Pelayanan petugas dinilai baik karena petugas dalam

pelayanannya mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam memberikan pelayanan, dokter yang merawat memiliki kemampuan yang baik, petugas kesehatan terampil dalam melakukan pekerjaannya dan petugas farmasi memberikan penjelasan yang baik tentang obat yang harus dikonsumsi responden. Petugas di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan (Diana Sriyani et al., 2022).

Menurut asumsi peneliti, *emphaty* (perhatian) dalam menerapkan pelayanan 10 T diperlukan adanya perhatian, keseriusan, pengertian dan keterlibatan petugas kesehatan pada saat memberikan pelayanan kepada ibu hamil. Rasa empati dapat membantu seorang petugas kesehatan untuk mengembangkan dan melakukan pelayanan KIA dengan tingkat pengertian dan pemahaman yang tinggi. Petugas kesehatan harus memiliki *emphaty* (perhatian) dalam memahami masalah kesehatan pasien. Pasien yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani. Sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

#### **Hubungan *Responsiveness* Pemeriksaan ANC Menurut buku KIA Tahun 2020**

*Responsiveness* petugas kesehatan Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan

Sunggal Kabupaten Deli Serdang merupakan hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil. *Responsiveness* membantu ibu hamil mendapatkan pelayanan yang cepat sehingga ada unsur kepedulian didalamnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas tidak membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap dirinya, petugas kesehatan memperhatikan janji spesifik kepada pasien yaitu selalu siap membantu pasien apapun posisinya selalu memperhatikan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Ravichandran dan Mani dengan temuan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kata lain, semakin tinggi *Responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi serta menandakan bahwa ketika pasien mendapatkan apa yang dibutuhkan maka dengan sendirinya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Supriyanto et al., 2021).

Menurut asumsi peneliti, *Responsiveness* berhubungan ketanggapan petugas kesehatan pada saat memberikan pelayanan sesuai dengan buku KIA, dimana pasien wajib mendapatkan pelayanan 10 T dan tidak ada pasien yang harus menunggu lama,

ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan buku KIA harus terus ditingkatkan karena petugas kesehatan di puskesmas kurang cepat dalam melayani dan menanggapi keluhan pasien. *Responsiveness* petugas kesehatan berkaitan dengan kesiapan dan kepekaan mereka dalam memenuhi kebutuhan ibu hamil akan pelayanan yang diinginkan. *Responsiveness* adalah kepekaan dan segera dalam memberikan asuhan kepada pasien, tanggap terhadap keluhan pasien, dan dapat memberikan informasi yang mudah dan jelas dimengerti oleh pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Ada hubungan *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* pemeriksaan ANC menurut buku KIA Tahun 2020 terhadap kualitas pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T pada ibu hamil trimester III di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Variabel yang paling berhubungan dengan kualitas pemeriksaan ANC menurut buku KIA Tahun 2020 terhadap kualitas pemeriksaan dengan standar pelayanan 10 T pada ibu hamil trimester III di Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang adalah variabel *tangibles*.

## Saran

Disarankan kepada manajemen Puskesmas Sei Mencirim Kecamatan Sunggal Kabupaten agar memberikan pelayanan yang prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. T. M., Werna Nontji3, Elly Lilianty Sjattar, Nik Hazlina Nik Huzain, & Hafsa, A. M. (2022). Evaluasi pelayanan antenatal terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dengan menggunakan buku Kia Versi 2020. *Jurnal Keperawatan*, 14(3), 637–644. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan%0aevaluasi>
- Dinas Kesehatan provinsi Sumatera Utara. (2020). *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara*. <https://dinkes.sumutprov.go.id/halaman/profil-dinas-kesehatan-provinsi-sumatera-utara>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Kesehatan dalam Rangka Sustainable Development Goals (SDGs)*. <https://sdgs.bappenas.go.id/kesehatan-dalam-kerangka-sustainable-development-goals-sdgs/>
- Prabhakara G. (2020). Health statistics (health informasi system). *Short Textbook of Preventive and Social Medicine*, 28–28.
- Repository Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan. (2018). *Laporan Provinsi Sumatra Utara Riskesdas 2018*. <https://repository.badankebijakan.ke>
- mkes.go.id/id/eprint/3878/
- Sinaga, S. E. N. (2018). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 4(1), 41–46.
- Sumarmi, S. (2017). Model sosio ekologi perilaku kesehatan dan pendekatan. *The Indonesian Journal of Public Health*, 12, No.1(August), 129–141. <https://doi.org/10.20473/ijph.v12i1.2017.129>
- Sriyani, D., Aksari, S. T., Rantauni, D. A., & Sukmawati, E. (2022). Studi Kasus: Asuhan kebidanan pada Ny.D masa kehamilan Trimester III, persalinan, nifas, neonatus dan keluarga berencana. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 53–61. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i3.588>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- World Health Organization. (2018). *WHO recommendations on Antenatal Care for a positive pregnancy experience – Highlights and Key Messages*. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-RHR-18.02>
- World Health Organization. (2023). *Maternal mortality*. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/maternal-mortality>