

ANALISIS PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM ANTENATAL CARE

Dewi Sartika^{*1}, Jitasari Tarigan Sibero², Nurrahmaton³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

*Email Penulis: dewisartika@helvetia.ac.id

Abstract

Introduction : *Quality health services should performe by competent health personnel, firmly hold the philosophy, guided by ethics and the code of conduct as well as supported by adequate facilities and infrastructure. Purpose :* *To determine the Perceptions of midwifery services with the satisfaction of pregnant women in antenatal care in Health Centre 2021. Method :* *An analytic with a cross-sectional approach. The population were 83 pregnant women who did antenatal care examinations in August–October. Data analysis used chi-square test. Results :* *There was a relationship between perceived reliability and satisfaction of pregnant women ($p = .015 < .05$). There was a relationship between perception of responsiveness and satisfaction of pregnant women ($p = .020 < .05$). There was a relationship between the perception of security and satisfaction of pregnant women ($p = .037 < .05$). There is a relationship between perception of empathy and satisfaction of pregnant women ($p = .028 < .05$). There was a direct correlation between the perception of evidence and the satisfaction of pregnant women ($p = .037 < .05$). Conclusion :* *There was a relationship between perceptions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence with the satisfaction of pregnant women in Antenatal Care in Health Centre 2021. It is recommended for health workers to improve health promotion regarding the importance of health promotion visiting Antenatal Care (ANC) for pregnant women.*

Keywords: *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy and Direct Evidence, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang kompeten, memegang teguh filsafah, dilandasi oleh etika dan kode etik serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Kualitas bidan meliputi kemampuan melakukan pelayanan, ketanggapan untuk melayani dengan baik, kesopanan dalam melakukan pemeriksaan dan perhatian terhadap individu. Dengan pelayanan bidan yang baik dan profesional, diharapkan dapat lebih meningkatkan motivasi dan kunjungan ibu hamil dalam memeriksakan diri dan kehamilannya secara teratur.

Antenatal Care (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan memberikan Air Susu Ibu (ASI) dan kembalinya reproduksi secara wajar. Pelayanan *Antenatal Care* merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

antenatal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan (SPK). Dengan pengawasan hamil dapat diketahui berbagai komplikasi ibu yang dapat mempengaruhi kehamilan atau komplikasi hamil sehingga segera dapat diatasi (1).

Semua ibu hamil dianjurkan agar memeriksakan kesehatan dirinya sedini mungkin. Pemeriksaan kehamilan dilakukan minimal empat kali, yaitu pada trimester I : satu kali, trimester II : satu kali, trimester III : dua kali. Pada ibu hamil dengan resiko tinggi pemeriksaan dilakukan lebih sering dan intensif sehingga perkembangan kesehatan ibu dapat diketahui. Bila ditemukan adanya gangguan kesehatan, tindakan dapat dilakukan sesegera mungkin (2).

Salah satu target SDG's (*Sustainable Development Goals*) adalah menurunkan rasio kematian ibu hamil rata-rata di seluruh dunia yang kurang dari 70 kematian ibu per 100.000 kelahiran pada tahun 2030. Untuk mencapai target global pengurangan angka kematian ibu menuntut setiap negara untuk mengurangi angka kematian ibu nasionalnya. Keberhasilan

upaya kesehatan ibu, di antaranya dapat dilihat dari indikator Angka Kematian Ibu (AKI). AKI adalah jumlah kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan, dan nifas atau pengelolaannya tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan, terjatuh, dan lain-lain di setiap 100.000 kelahiran hidup. Indikator ini tidak hanya mampu menilai program kesehatan ibu, terlebih lagi mampu menilai derajat kesehatan masyarakat, karena sensitifitasnya terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas (3).

Menurut Badan Kesehatan Dunia (WHO) tahun 2018 *Antenatal Care* selama kehamilan untuk mendeteksi dini terjadinya resiko tinggi terhadap kehamilan dan persalinan juga dapat menurunkan angka kematian ibu dan memantau keadaan janin. Idealnya bila tiap wanita hamil mau memeriksakan kehamilannya, bertujuan untuk mendeteksi kelainan – kelainan yang mungkin ada atau timbul pada kehamilan tersebut cepat diketahui, dan segera dapat diatasi sebelum berpengaruh tidak baik terhadap kehamilan tersebut dengan melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (4).

Menurut Depkes RI 2019, Angka Kematian Ibu menjadi salah satu ukuran indikator suatu bangsa karena menunjukkan kesejahteraan suatu bangsa. Kementerian kesehatan sudah melakukan berbagai upaya guna menurunkan Angka Kematian Ibu ini. Saat ini angka tersebut sudah dapat ditekan salah satunya dengan pelayanan *Antenatal Care* (ANC). Dalam upaya ini, kementerian terus meningkatkan keterlibatan lintas sector guna menurunkan angka kematian ibu dan anak serta ANC difasilitasi pelayanan kesehatan (5).

Berdasarkan laporan pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Padang Lawas tahun 2015, jumlah sasaran ibu hamil sebanyak 8480 dengan target K1 85% dan K4 90% namun yang memeriksakan kehamilannya ke sarana pelayanan kesehatan yaitu K1 sebanyak 4980 orang (59%) dan K4 sebanyak 3891 orang (45%) (7).

Namun jika ibu hamil tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, akan mempengaruhi frekuensi berunjungnya ibu hamil ke tenaga kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah ibu hamil di Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas tahun 2016, sasaran ibu hamil yang tercatat pada tahun 2015 sebanyak 1087 dan

yang memeriksakan kehamilannya ke sarana pelayanan kesehatan yaitu K1 = 750 orang (69%) dan K4 = 585 orang (54%) sementara tahun 2014 sebanyak 897 dan yang memeriksakan kehamilannya ke sarana pelayanan kesehatan yaitu K1 = 470 orang (52%) dan K4 = 380 orang (42%) dan pada tahun 2013 sebanyak 751 dan yang memeriksakan kehamilannya ke sarana pelayanan kesehatan yaitu K1 = 372 orang (49%) dan K4 = 275 orang (36%). Angka ini masih rendah bila dibandingkan dengan target pencapaian kegiatan ANC K1 = 85% dan K4 = 90% (8).

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (9).

Dari hasil penelitian yang dilakukan Dadang Hermanto Tahun 2017 tentang Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tujuan penelitian Untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Jenis penelitian *Kuantitatif*, pendekatan *cross-sectional*, sampel 120 responden Variabel penelitian: Persepsi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap kebidanan. Analisis data menggunakan uji *chi square* dan *regresi Logistic*. Secara bersama-sama dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah empati dan bukti langsung (10).

Dari hasil penelitian Yadi Suryadi Tahun 2015 Tentang Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Layanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Lamepayung Kabupaten Kuningan Propinsi Jawa Barat. Tujuan penelitian Menganalisis Pengaruh Persepsi Mutu Layanan *Antenatal*

Care (ANC) Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Lamapayung Kabupaten Kuningan Propinsi Jawa Barat. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*, sampel 89 orang dengan teknik pengambilan konsekutif sampling dan analisis data menggunakan *chi-square* dan regresi logistic. Hasil penelitian Secara bersama-sama dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah *reliability*, *assurance*, *empati* dan *tangible* (11).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan terhadap 10 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan *antenatal care* pada bulan Agustus 2021 di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas diperoleh hasil dari 10 ibu hamil 6 orang menjawab bidan kurang merespon pada keluhan ibu hamil dan 4 orang menjawab bahwa bidan respon dengan keluhan-keluhan ibu hamil, 7 orang menjawab bidan tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan *antenatal care* dan 3 orang menjawab tidak tergesa-gesa, 6 orang menjawab bidan tidak ramah dalam memberi pelayanan ANC dan 4 orang menjawab bidannya ramah, 7 orang menjawab ruangan

pemeriksaan tidak nyaman dan 3 orang menjawab ruangnya nyaman.

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *antenatal care* pada bulan agustus-oktober yang ada di wilayah kerja puskesmas Padang Lawas Tahun 2021 sebanyak 83 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 83 orang.

Cara pengumpulan data penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner pada seluruh responden dengan bentuk pertanyaan tertutup. Pada pengambilan data responden diberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai tujuan dan tata kerja penelitian serta responden diminta kesediaannya untuk mengisi sendiri kuesioner yang telah diberikan dan kuesioner dikembalikan saat itu juga (11).

Teknik analisa yang digunakan adalah analisa data univariat dan analisis bivariat dengan uji statistik yang digunakan adalah *Chi-square*.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden dari 83 orang mayoritas berumur <25 tahun sebanyak 41 responden (49,4%). Mayoritas pekerjaan

responden IRT sebanyak 48 responden (57,8%), dan mayoritas pendidikan responden sebagian besar berada pada tingkat SMA sebanyak 35 responden (42,2%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Umur		
	- <20 tahun	41	49,4
	- 20-35 tahun	35	42,1
	- >35 tahun	7	8,5
	Total	83	100
2.	Pekerjaan		
	- IRT	48	57,8
	- Wiraswasta	16	19,3
	- Pedagang	14	16,9
	- PNS	5	6,0
	Total	83	100
3	Pendidikan		
	- SD/MI	5	6,0
	- SMP	17	20,5

- SMA	35	42,2
- Diploma/Akademi	13	15,7
- Sarjana S1	13	15,7
Total	83	100

2. Analisa Univariat

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi persepsi keandalan pelayanan *Antenatal Care* di wilayah kerja Puskesmas Padang Lawas, dari 83 orang yang dilakukan penelitian, untuk kategori kurang andal sebesar (51,8%) dan kategori andal sebesar (48,2%). Berdasarkan tabel 2 juga menunjukkan distribusi frekuensi persepsi ketanggapan pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas, dari 83 responden yang dilakukan penelitian, untuk kategori kurang tanggap sebesar (53,0%) dan kategori tanggap sebesar (47,0%). Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi persepsi jaminan pelayanan *Antenatal Care* di wilayah kerja Puskesmas Padang Lawas, dari 83 orang responden yang dilakukan penelitian, untuk

kategori kurang menjamin sebesar (55,4%) dan kategori menjamin sebesar (44,6%). Berdasarkan 2 menunjukkan distribusi frekuensi persepsi empati pelayanan *Antenatal Care* di wilayah kerja Puskesmas Padang Lawas, untuk kategori negatif sebesar (54,2%) dan kategori positif sebesar (45,8%). Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi persepsi bukti langsung pelayanan *Antenatal Care* di wilayah kerja Puskesmas Padang Lawas, dari 83 sampel penelitian untuk kategori kurang baik sebesar (56,6%) dan kategori baik sebesar (43,4%). Berdasarkan tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi pada kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas, untuk kategori tidak puas sebesar (77,1%) dan kategori puas sebesar (22,9%).

Tabel 2. Frekuensi Persepsi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati, Bukti Langsung dan Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care*

Variabel	f	%
Keandalan		
Kurang andal	43	51,8
Andal	40	48,2
Ketanggapan		
Kurang tanggap	44	53,0
Tanggap	39	47,0
Persepsi jaminan		
Kurang menjamin	46	55,4
Menjamin	37	44,6
Persepsi Empati		
Negatif	45	54,2
Positif	38	45,8
Persepsi Bukti Langsung		
Kurang baik	47	56,6
Baik	36	43,4
Kepuasan		
Tidak puas	64	77,1
Puas	19	22,9
Total	83	100

3. Analisa Bivariat

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tabulasi silang antara persepsi keandalan dengan kepuasan ibu hamil, dari 83 responden sebesar 4 (4,8%) responden puas dengan persepsi andal dan sebesar 15 (18,1%)

responden puas dengan persepsi kurang andal. Kemudian sebesar 36 (43,4%) responden tidak puas dengan persepsi andal dan sebesar 28 (33,7%) responden tidak puas tetapi kurang andal dengan nilai *p value* adalah $0,015 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tabulasi silang antara persepsi ketanggapan dengan kepuasan ibu hamil, dari 83 responden sebesar 4 (4,8%) responden puas dengan persepsi tanggap dan sebesar 14 (18,1%) responden puas dengan persepsi kurang tanggap. Kemudian sebesar 35 (42,2%) responden tidak puas dengan persepsi tanggap dan sebesar 29 (34,9%) responden tidak puas dengan persepsi kurang tanggap dengan nilai *p value* adalah $0,020 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tabulasi silang antara persepsi jaminan dengan kepuasan ibu hamil, dari 83 responden sebesar 4 (4,8%) responden puas dengan persepsi menjamin dan sebesar 15 (18,1%) responden puas dengan persepsi kurang menjamin. Kemudian sebesar 33 (39,8%) responden tidak puas dengan persepsi menjamin dan sebesar 31 (37,3%) responden tidak puas dengan persepsi kurang menjamin dengan nilai *p value* adalah $0,037 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tabulasi silang antara persepsi empati dengan kepuasan ibu hamil, dari 83 responden sebesar 4 (4,8%) responden puas dengan persepsi empati positif dan sebesar 15 (18,1%) responden puas dengan persepsi empati negatif. Kemudian sebesar 34 (41,0%) responden tidak puas dengan persepsi empati positif dan sebesar 30 (36,1%) responden tidak puas dengan persepsi empati negative dengan nilai *p value* adalah $0,028 < 0,05$.

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa tabulasi silang antara persepsi bukti langsung dengan kepuasan ibu hamil, dari 83 responden sebesar 54 (4,8%) responden puas dengan persepsi bukti langsung baik dan sebesar 15 (18,1%) responden puas dengan persepsi bukti langsung kurang baik. Kemudian sebesar 33 (39,8%) responden tidak puas dengan persepsi bukti langsung baik. Sebesar 31 (37,3%) responden tidak puas dengan persepsi bukti langsung kurang baik dengan nilai *p value* adalah $0,037 < 0,05$.

Tabel 3. Analisis Persepsi Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-value
	Andal		Kurang Andal		f	%	
	f	%	f	%			
Persepsi Keandalan							
Puas	4	4,8	15	18,1	19	22,9	0,015
Tidak Puas	36	43,4	28	33,7	64	77,1	
Persepsi Ketanggapan							
Puas	4	4,8	15	18,1	19	22,9	0,020
Tidak Puas	35	42,2	29	34,9	64	77,1	
Persepsi Jaminan							
Puas	4	4,8	15	18,1	19	22,9	0,037
Tidak Puas	33	39,8	31	37,3	64	77,1	
Persepsi Empati							
Puas	4	4,8	15	18,1	19	22,9	0,028
Tidak Puas	34	41,0	30	36,1	64	77,1	
Persepsi Bukti Langsung							
Puas	4	4,8	15	18,1	19	22,9	0,037
Tidak Puas	33	39,8	31	37,3	64	77,2	
Total	37	44,6	46	55,4	83	100,0	

PEMBAHASAN

Analisis Keandalan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value* $0,015 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, yang dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Hubungan Persepsi Keandalan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Ayu Wulandari Kahar dengan judul Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan persepsi mutu keandalan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, dimana pada responden dengan persepsi keandalan baik cenderung menyatakan puas (52,2%) lebih besar dari pada mengatakan kurang puas (10,0%) sedangkan responden persepsi keandalan kurang baik cenderung menyatakan kurang puas (90%) lebih besar dari pada menyatakan puas (47,8%). Hasil uji statistik diperoleh nilai ($p=0,000$) $<$ nilai ($\alpha = 0,05$), berarti keandalan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.(12)

Menurut asumsi peneliti pelayanan persepsi keandalan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena persepsi keandalan adalah penilaian responden terhadap kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan benar, seperti kemampuan petugas dalam mendiagnosis, menyembuhkan ataupun mengurangi keluhan pasien ibu hamil yang di periksa di Puskesmas. Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Sehingga hal ini akan berdampak dengan kepuasan yang

dirasakan pasien setelah melakukan pengobatan di Puskesmas.

Analisis Ketanggapan/*Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value* $0,020 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$, yang dapat disimpulkan tidak pengaruh yang signifikan antara Hubungan Persepsi Ketanggapan/*Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Mumpuni Sari Kusumaswuti dengan judul Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 2016. Hasil pengujian *Chi-Square* antara persepsi ketanggapan dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *p-value* sebesar 48,011 dengan nilai *p-value* sebesar $0,000(p<0,05)$. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil dari dimensi ketanggapan di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang.

Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan/perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.(12)

Persepsi ketanggapan pelayanan ANC adalah penilaian responden terhadap kemauan petugas untuk membantu pasien, misalnya memberikan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan pasien dengan segera.(12)

Menurut asumsi peneliti pelayanan persepsi ketanggapan dalam penelitian ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena persepsi ketanggapan berfokus pada pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dalam mengerti kebutuhan pasien dan sikap bidan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah tidak lama menunggu, tanggap melayani pasien dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien. Hal ini

menunjukkan bahwa dengan kompetensi teknis yang baik yakni terkait dengan keterampilan, kemampuan, atau kinerja pemberi layanan yang meliputi petugas mampu menjawab pertanyaan dari pasien, tanggap melayani pasien dan memberikan penjelasan atas keluhan pasien, maka pasien akan merasa semakin puas. Demikian pula sebaliknya bahwa dengan kompetensi teknis yang kurang maka pasien merasa semakin tidak puas.

Analisis Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value* $0,037 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$, yang dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Hubungan Persepsi Jaminan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rikhly tentang Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura Tahun 2015. Berdasarkan nilai $p=0,001 (<0,05)$, maka ada hubungan sangat bermakna antara persepsi jaminan dengan kepuasan ibu hamil.

Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan atau kesopanan petugas serta kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial, dll.(12)

Menurut asumsi peneliti pelayanan persepsi jaminan dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena persepsi jaminan pelayanan ANC adalah penilaian responden terhadap kepastian pelayanan yang dapat mengatasi keluhan pasien, misalnya tersedianya tenaga dokter, bidan, perawat yang kompeten dengan keterampilan/kemampuan, kesopanan, sikap dan perilaku baik. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sopan, berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan, pasien dilayani dengan baik, serta pelayanan dilakukan oleh bidan bukan mahasiswa praktik. Sehingga pasien merasa aman dan terjamin atas pelayanan di poli KIA Puskesmas. Sehingga hal ini akan berdampak

dengan kepuasan yang dirasakan pasien setelah melakukan pengobatan di Puskesmas.

Analisis Empati dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value* $0,028 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$, yang dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Hubungan Persepsi Empati Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada *Antenatal Care* di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ismi yang dilakukan di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang tahun 2017 dimana diperoleh hasil adanya Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Ibu Hamil. Terbukti dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa empati bidan kurang baik, diketahui merasa kurang puas lebih besar persentasinya yaitu sebesar 80,4% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 13,3%.

Empathy (empati) yaitu rasa peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pasien, misalnya : memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status, dll.(12)

Persepsi empati pelayanan ANC adalah penilaian responden tentang perhatian atau rasa peduli petugas dalam pelayanan meliputi sikap dokter, bidan atau petugas kesehatan lainnya dengan mengutamakan kepentingan pasien.

Menurut asumsi peneliti peningkatan pelayanan pada persepsi empati sangat perlu, agar pasien puas dengan pelayanan antenatal yang ada di Puskesmas Ujung Batu dan minat kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan yang dilakukan adalah meningkatkan keramahan petugas registrasi, bidan yang memberikan salam (sapaan) sebelum melakukan pemeriksaan, pelayanan bidan dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan. *Empathy* merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Kepuasan dan

ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produksi tersebut.

Analisis Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji *chi-square* dengan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dari hasil penelitian diketahui nilai *p-value* $0,037 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$, yang dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara Hubungan Persepsi Bukti Langsung Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada *Antenatal Care* di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

Penelitian sejalan dengan penelitian Khairani yang dilakukan di Puskesmas Tanjung Madura diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *tangibles* dengan kepuasan ibu hamil. Pola hubungan yang terjadi adalah responden dengan persepsi *tangibles* baik cenderung puas (75%) sebaliknya responden dengan persepsi *tangibles* tidak baik cenderung tidak puas (63%).

Menurut Yamit, bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk tergantung dengan bukti langsung yang didapatkan seperti kelengkapan alat, kapasitas kualitas produk dan dukungan peralatan yang baik. 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.

Tangibles (bukti langsung) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi, misalnya : kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan dan kebersihan alat, dan penampilan petugas.(12)

Persepsi bukti langsung pelayanan kesehatan adalah penilaian responden meliputi penampilan dokter, bidan, perawat, atau petugas kesehatan lainnya, kelengkapan dan kebersihan alat medis atau non medis, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pemeriksaan.

Menurut asumsi peneliti persepsi bukti langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena pasien menilai kurang

baik terhadap mutu pelayanan bukti langsung kesehatan yang diberikan di Puskesmas Ujung Batu, terlihat dari kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, karena ruang tunggu yang ada terlihat kurang nyaman karena ruang tunggu langsung berhadapan dengan jalan masuk dan kerapihan ruang. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi ; tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan persepsi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan kepuasan ibu hamil pada *antenatal care* di Wilayah Kerja Puskesmas Padang Lawas Tahun 2021.

SARAN

Diharapkan bagi kepada petugas kesehatan Puskesmas Padang Lawas lebih meningkatkan promosi kesehatan mengenai pentingnya melakukan kunjungan pelayanan *Antenatal Care* bagi ibu hamil.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sundari L. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang. Universitas Muhammadiyah Semarang; 2017.
2. Qudriani M, Hidayah SN. Persepsi Ibu Hamil Tentang Kehamilan Resiko Tinggi Dengan Kepatuhan Melakukan Antenatal Care Di Desa Begawat Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal Tahun 2016. In: Prosiding 2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT). 2017. p. 197–203.
3. Kassebaum NJ, Lozano R, Lim SS, Murray CJ. Setting maternal mortality targets for the SDGs—Authors' reply. *Lancet*. 2017;389(10070):697–8.
4. Organization WH. World Health Statistics 2018: Monitoring Health For The Sdgs. World Health Organization. 2018

- [Internet]. Vol. 11, Chinese Journal of Sensors and Actuators. 2018. 45–55 p. Available from: http://kiss.kstudy.com/search/detail_page.asp?key=3424155%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.rcim.2018.05.010%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cie.2018.07.041
5. RI DKK. Di Rakernas 2019, Ditjen Kesmas Paparkan Strategi Penurunan AKI dan Neonatal. Diambil dari kemkes go id website <http://www.kesmas.kemkes.go.id/portal/konten/-rilis-berita/021517-di-rakernas-2019-dirjen-kesmnas-paparkan-strategi-penurunan-aki-dan-neonatal.2019>;
 6. Dinkes Kab. Padang Lawas. Profil Kesehatan Kabupaten Padang Lawas Tahun 2016. 2016;halaman 60
 7. Nova FR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. Yantu Gongcheng Xuebao/Chinese J Geotech Eng. 2010;31(12):723–30.
 8. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2.4. Data Dan Informasi Kesehatan Provinsi Sumatera Utara [Internet]. 2018. Available from: <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/kunjungan-kerja/sumatera-utara.pdf>.
 9. Albertina M, Pasiriani N, Shoufiah R. Sikap Dan Komunikasi Bidan Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Antenatal Care Di BPM. 2017
 10. Siregar SA. Pengaruh Kinerja Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Stabat Tahun 2015. 2015;
 11. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung Cita Pustaka Media Perintis. 2015;
 12. Mamik. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan [Internet]. Zifatama Jawara; 2017. Available from: <https://books.google.co.id/books?id=C37ADwAAQBAJ>.
 13. Tiran D. Mual Muntah Kehamilan. 1st Ed. Jakarta: Buku Kedokteran Ecg; 2019.
 14. Sasmito E. Imunomodulator Bahan Alami. Bandung: Andi Offset; 2017.
 15. Nurdiana A. Efektifitas Pemberian Permen Jahe Terhadap Mual Muntah Pada Ibu Hamil Di Klinik Khairunida Sunggal Tahun 2018. Biomass Chem Eng [Internet]. 2018;3(2). Available From: Http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium/Article/View/1268/1127%0ahttp://Publicacoes.Cardiol.Br/Portal/Ijcs/Portugues/2018/V3103/Pdf/3103009.Pdf%0ahttp://Www.Scielo.Org.Co/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0121-75772018000200067&Lng=En&Tlng.