

# Cek Turnitin

## ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PELAYANAN ANC.pdf

 DOSEN

 CEK TURNITIN

 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

---

### Document Details

**Submission ID**

trn:oid::1:3009576690

**Submission Date**

Sep 16, 2024, 10:51 AM GMT+7

**Download Date**

Sep 16, 2024, 10:56 AM GMT+7

**File Name**

ANALISIS\_FAKTOR\_KEPUASAN\_PELAYANAN\_ANC.pdf

**File Size**

755.1 KB

19 Pages

5,033 Words

29,250 Characters

# 23% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

## Exclusions

- ▶ 1 Excluded Source

---

## Top Sources

- 21%  Internet sources
- 13%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 21% Internet sources
- 13% Publications
- 7% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers		
Universitas Diponegoro		4%	
2	Internet		
repository.stikesmukla.ac.id		3%	
3	Internet		
repository.urecol.org		3%	
4	Internet		
ojs.uho.ac.id		2%	
5	Internet		
repository.stikeswirahusada.ac.id		1%	
6	Publication		
Imelda Imelda, Fidiariani Sjaaf, Tri Puspita PAF. "Faktor- Faktor yang Berhubunga...		1%	
7	Internet		
docplayer.info		1%	
8	Internet		
rama.binahusada.ac.id:81		1%	
9	Publication		
Ecih Winengsih. "SOCIODEMOGRAPHIC ANALYSIS, KNOWLEDGE AND ATTITUDES ...		0%	
10	Publication		
Dian Utama Pratiwi Putri, M. Inggil Prasetyo, Achmad Djamil. "Hubungan Obesita...		0%	
11	Publication		
Dian Kurniasari, Patricia Rani Rumondang, Monika Steffi Novia Sabatini. "PENGA...		0%	

12	Publication	Rachmat Rizkiawan, Linawati Novikasari, Dewi Kusumaningsih. "Hubungan Kualit...	0%
13	Student papers	Universitas Respati Indonesia	0%
14	Internet	ejournal.stikesmukla.ac.id	0%
15	Internet	konsultasiskripsi.com	0%
16	Internet	1library.net	0%
17	Publication	Marlisa Rumondor, Lenny Gannika, Yolanda Yolanda Bataha. "GAYA PEMIMPIN K...	0%
18	Internet	core.ac.uk	0%
19	Internet	ejournal.poltekkes-tjk.ac.id	0%
20	Internet	eprints.ums.ac.id	0%
21	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	0%
22	Internet	repositori.usu.ac.id	0%
23	Internet	www.researchgate.net	0%
24	Publication	Ni Kadek Sintha Pratiwi, I Wayan Suartina, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "Pen...	0%
25	Internet	repository.uin-suska.ac.id	0%

26	Internet	yudiyutz.wordpress.com	0%
27	Internet	zadoco.site	0%
28	Internet	e-journal.lppmdianhusada.ac.id	0%
29	Internet	ojs.fdk.ac.id	0%
30	Internet	qdoc.tips	0%
31	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	0%
32	Internet	stikespanakkukang.ac.id	0%
33	Internet	123dok.com	0%
34	Publication	Fatikhah Fatikhah. "LITERATUR REVIEW: INTERVENSI NON FARMAKOLOGI TERHA...	0%
35	Publication	Parmin Parmin, Rahma Dwi Larasati, Irnawati Kusbin. "FAKTOR YANG BERHUBUN...	0%
36	Publication	Santi Puspitasari. "Sampul Depan 32 2 2014", Jurnal Penelitian Karet, 2014	0%
37	Internet	ejournal.almaata.ac.id	0%
38	Internet	ejournal.binausadabali.ac.id	0%
39	Internet	forikes-ejournal.com	0%

40	Internet		
ojs.stikesmuhkendal.ac.id			0%
<hr/>			
41	Internet		
repo.stikesperintis.ac.id			0%
<hr/>			
42	Internet		
www.ejournal.unmuha.ac.id			0%
<hr/>			
43	Publication		
Setyo Wira Rizki. "CALCULATION PENSION PLAN USING BENEFIT PRORATE METHO...			0%

## ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PELAYANAN ANC

Devi Permata Sari<sup>1</sup>, Sri Sat Titi Hamranani<sup>2</sup>, Arlina Dhian S<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Klaten

Email: [devisarimaternity@gmail.com](mailto:devisarimaternity@gmail.com)

### ABSTRAK

Angka kematian Ibu mampu diturunkan dengan rutin melakukan ANC. Kepuasan merupakan hal yang penting dalam kesehatan. Kepuasan ANC menjadi hal yang penting diteliti karena untuk meningkatkan mutu pelayanan pemeriksaan kehamilan di rumah sakit sehingga pasien melakukan pemanfaatan ulang dan melakukan ANC secara rutin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian deskriptif ini yaitu cross sectional dengan teknik *accidental sampling* untuk pengambilan sampelnya. Sampel penelitian sejumlah 91 ibu hamil. Hasil penelitian diperoleh determinan kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn RSUD Islam Klaten adalah kualitas pelayanan ( $p$  value 0,003), fasilitas ( $p$ value 0,040), biaya ( $p$ value 0,038) dan sikap ( $p$ value 0,022) sedangkan faktor yang tidak berkorelasi dengan kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik RSUD Islam Klaten adalah usia ( $p$ value 0,060), pendidikan ( $p$ value 0,218), pekerjaan (0,674), paritas ( $p$ value 0,276) dan waktu tunggu ( $p$ value 0,834). Kesimpulan penelitian ini adalah faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn RSUD Islam Klaten adalah kualitas pelayanan ( $p$ value 0,002 ( $\alpha = 0,05$ )) dan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan buruk beresiko 4,997 kali tidak puas terhadap pelayanan ANC yang dilakukan di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

**Kata kunci:** ANC, ibu hamil, kepuasan pelayanan

## ANALYSIS OF ANC SERVICE SATISFACTION FACTORS

### ABSTRACT

Maternal mortality can be lowered by routinely doing ANC. Satisfaction is important in health. ANC satisfaction is an important thing to research because it is to improve the quality of pregnancy examination services in hospitals so that patients reuse and perform ANC regularly. The approach used in descriptive research is cross sectional with accidental sampling techniques for sampling. The study sample was 91 pregnant women. The results of the study obtained determinants of ANC service satisfaction at The Polyclinic Obsgyn RSU Islam Klaten are the quality of service (p value 0.003), facilities (pvalue 0.040), costs (pvalue 0.038) and attitude (pvalue 0.022) while factors that do not correlate with the satisfaction of ANC services in Polyclinic RSU Islam Klaten are age (pvalue 0.060), education (pvalue 0.218), employment (0.674), parity (pvalue 0.276) and waiting time (pvalue 0.834). The conclusion of this study is the most dominant factor against the satisfaction of ANC services in Polyclinic Obsgyn RSU Islam Klaten is the quality of service (pvalue 0.002 ( $\alpha = 0.05$ )) and respondents who get poor service quality are at risk of 4,997 times dissatisfied with THE ANC services carried out at the Polyclinic Obsgyn Klaten General Hospital.

**Keywords:** Antenatalcare, pregnant women, satisfaction

### PENDAHULUAN

Salah satu cara perawatan Ibu hamil selama kehamilan adalah *antenatalcare* (ANC) ANC ini merupakan salah satu dari empat pokok *safemotherhood* selain dari persalinan aman dan bersih, pelayanan obstetrik esensial dan keluarga berencana. Program ini dibuat dengan anggapan bahwa terdapat ancaman/

resiko terhadap kehamilan. ANC ditargetkan mampu melandaikan angka kematian ibu (Kemenkes, 2016).

Peluncuran program ANC dimulai dari tahun 1990. Sejauh ini, ketercapaian hasil belum sesuai harapan. SDKI menyatakan bahwa terdapat peningkatan AKI di tahun 2017. AKI meningkat tajam sejumlah

359 per 100.000 natalitas hidup. Faktanya dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kesehatan ibu selama 15 tahun terakhir. Adapun Angka kelahiran bayi adalah 34 per 1000 natalitas hidup. Target dari *Milleneum Development Goals* menekan AKI diangka 102 per 100.000 natalitas hidup dan AKB menjadi 23/1000 natalitas hidup (Kemenkes, 2018).

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan maternal menyebabkan meningkatnya Angka kematian ibu (Prawirohardjo, 2014). ANC mampu mencegah angka kematian ibu melalui deteksi dan penanganan secara dini komplikasi kehamilan dan penanganan melalui indicator K1 dan K4 (DepKes, 2017).

Riset Kesehatan dasar tahun 2018, menargetkan rencana strategis tahun 2017 mencapai 76%, Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) menyatakan pada tahun 2017 menyatakan perolehan Nasional K1 sebesar 73,5% serta cakupan K4 sebesar 72,8%. Perolehan K4 tersebut meningkat dikomparasikan pada tahun 2018 sebesar 74,1% (Kemenkes, 2018). Cakupan K4 secara nasional kembali mengalami peningkatan pada tahun

2019 sebesar 88,54% sedangkan perolehan K4 pada tahun 2019 menurut Provinsi, wilayah Jawa Tengah berada pada posisi kelima dengan capaian target sebesar 97,13%. Angka tersebut menggambarkan perolehannya mampu mencapai target, dimana target Restra Kementerian Kesehatan tahun 2019 yaitu 80% (Kemenkes RI, 2020). Mutu pelayanan oleh bidan dapat dilihat dari angka cakupan ANC pada ibu hamil (Lilis, 2019).

Standar kepuasan klien menjadikan perihal yang dominan dalam sebuah pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan merupakan tingkat respon klien yang muncul akibat system tugas pelayanan yang diterima setelah klien melakukan perbandingan dengan yang diinginkan (Pohan, 2013).

Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan meliputi faktir internal dan factor external klien. Faktor internal klien meliputi usia, edukasi, pekerjaan dan paritas sedangkan faktor dari eksternal antara lain kualitas pelayanan, sikap petugas, biaya, fasilitas dan waktu tunggu (Enggel, 2010). Penelitian Puspasari (2017), menyebutkan sebanyak 81,5% ibu hamil yang rutin melakukan ANC dan

72,3% diantaranya menyatakan sangat puas terhadap layanan yang diterima. Pengalaman bidan dan dokter serta perawat selama proses pemeriksaan merupakan factor yang berpengaruh terhadap kepuasan di pelayanan kesehatan (Nurpahmi dan Emilia, 2016). Sikap petugas, kelengkapan fasilitas, kemudahan akses Rumah, biaya yang terjangkau, kesigapan dan kesimpatikan bidan dalam pelayanan ANC merupakan determinan tingkat kepuasan klien pada layanan ANC (Lestari, 2018).

## METODE PENELITIAN

### MATERIAL

Metode penelitian ini deskriptif secara *cross sectional*. Pelaksanaan penelitian di Poliklinik Obsgyn RSUD Islam Klaten dengan populasi seluruh ibu hamil yang memeriksakan ANC di RSUD Islam Klaten. Teknik pengambilan sampel diambil secara *accidental sampling*. Besar sampel yang digunakan sebanyak 91 ibu hamil.

Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner tentang karakteristik responden, kuesioner kualitas

pelayanan, kuesioner fasilitas, kuesioner sikap dan kuesioner kepuasan.

### Rancangan Penelitian

Pelaksanaan penelitian diawali dengan pemilihan responden ibu hamil yang sedang melakukan ANC di Poli Obstetrik dan Ginekologi RSUD Islam Klaten sesuai dengan kriteria inklusi dan eklusi. Peneliti melakukan sosialisasi dan *form* persetujuan menjadi responden kepada responden yang telah memenuhi kriteria. Peneliti memberikan kuesioner tentang karakteristik responden, kuesioner kualitas pelayanan, kuesioner fasilitas, kuesioner sikap dan kuesioner kepuasan kepada responden dan setelah diisi kemudian dikembalikan kepada peneliti.

Analisis data menggunakan *chisquare* untuk melihat keterkaitan antar dua variable serta *regresi logistic berganda* untuk pengujian multivariate dan faktor yang mendominasi. Nilai signifikasi yang digunakan sebesar 95% dengan probabilitas 0,05.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Paritas, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Biaya, Sikap Perawat dan Waktu Tunggu Serta Kepuasan Kunjungan ANC

No	Variabel	Jumlah	
		f	%
1	Umur		
	Reproduksi sehat (20-35 tahun)	74	81,3
	Resiko (<20 dan >35 tahun)	17	18,7
2	Pendidikan		
	Tinggi (PT)	40	44,0
	Rendah (SD, SMP, SMA)	51	56,0
3	Pekerjaan		
	Bekerja	42	46,2
	Tidak bekerja	49	53,8
4	Paritas		
	Primipara	50	54,9
	Multipara	41	45,1
5	Kualitas pelayanan		
	Baik	59	64,8
	Buruk	32	35,2
6	Fasilitas		
	Baik	68	74,7
	Buruk	23	25,3
7	Biaya		
	Murah	76	83,5
	Mahal	15	16,5
8	Sikap		
	Baik	39	42,9
	Buruk	52	57,1
9	Waktu tunggu		
	Cepat ( $\leq 60$ menit)	47	51,6
	Lama ( $> 60$ menit)	44	48,4
10	Kepuasan		
	Puas	63	69,2
	Tidak puas	28	30,8
	Jumlah	91	100

Tabel 1 diatas terlihat bahwa karakteristik mayoritas responden tergolong dalam umur reproduktive sehat (20-35 tahun) sebesar 74 responden (81,3%), tingkat pendidikan rendah (SD, SMP, SMA) sebanyak 51 responden (56,0%), tidak bekerja sebanyak 49 responden (53,8%), paritas primipara sebanyak 50 responden (54,9%). Responden dalam penelitian mayoritas menyampaikan bahwa kualitas pelayanan termasuk baik

sebesar 59 responden (64,8%), biaya yang diberikan rumah sakit menurut sebagian besar responden tergolong murah sebanyak 76 responden (83,5%), sikap tenaga medis termasuk buruk sebanyak 52 responden (57,1%) dan waktu tunggu termasuk cepat ( $\leq 60$  menit) sebanyak 47 responden (51,6%). Tingkat kepuasan responden dalam kunjungan ANC sebagian besar menunjukkan puas sebanyak 63 responden (69,2%).

Tabel 2 Hubungan Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Paritas, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Biaya, Sikap Perawat dan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Kunjungan ANC

No	Variabel	Kepuasan						P value
		Puas		Tidak puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Umur							
	Reproduktif sehat (20-35 tahun)	48	64,9	26	35,1	74	100	0,060
	Resiko (<20 dan >35 tahun)	16	88,2	2	11,8	17	100	
2	Pendidikan							
	Tinggi (PT)	25	62,5	15	37,5	40	100	0,218
	Rendah (SD, SMP, SMA)	38	74,5	13	25,5	51	100	
3	Pekerjaan							
	Bekerja	30	71,4	12	28,6	42	100	0,674
	Tidak bekerja	33	67,3	16	32,7	49	100	
4	Paritas							
	Primipara	37	74,0	13	26,0	50	100	0,276
	Multipara	26	63,4	15	36,6	41	100	
5	Kualitas pelayanan							
	Baik	47	79,7	12	20,3	59	100	0,003
	Buruk	16	50,0	16	50,0	32	100	

6	Fasilitas							
	Baik	51	75,0	17	25,0	68	100	0,040
	Buruk	12	52,2	11	47,8	23	100	
7	Biaya							
	Murah	56	73,7	20	26,3	76	100	0,038
	Mahal	7	46,7	8	53,3	15	100	
8	Sikap							
	Baik	32	82,1	7	17,9	8	100	0,022
	Buruk	31	59,6	21	40,4	55	100	
9	Waktu tunggu							
	Cepat ( $\leq 60$ menit)	33	70,2	14	29,8	47	100	0,834
	Lama ( $> 60$ menit)	30	68,2	14	31,8	44	100	
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>69,2</b>	<b>28</b>	<b>30,8</b>	<b>91</b>	<b>100</b>	

Tabel 2 menggambarkan bahwa pada karakteristik berdasarkan umur, responden yang tergolong usia reproduksi sehat sebanyak 48 responden (64,9%) mengalami kepuasan dan 26 responden (35,1%) yang mengalami ketidakpuasan sedangkan responden yang tergolong usia resiko sebanyak 16 responden (88,2%) yang puas dan 2 responden (11,8%) yang tidak puas. Hasil analisis selanjutnya diperoleh p value senilai 0,060 ( $p > 0,05$ ) yang memiliki arti tidak ada keterkaitan umur dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Responden yang berpendidikan tinggi menyatakan kepuasannya di kunjungan ANC sebesar 25 responden (62,5%) dan yang mengalami

ketidakpuasan sebesar 15 responden (37,5%) sedangkan responden berpendidikan rendah yang menyampaikan kepuasannya sebesar 38 responden (74,5%) dan mengalami ketidakpuasan sebesar 13 responden (25,5%). Hasil analisis selanjutnya diperoleh p value sebesar 0,218 ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak ada keterkaitan pendidikan dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn RSUD Islam Klaten.

Kepuasan berdasarkan pekerjaan, menunjukkan responden yang bekerja sebanyak 30 responden (71,4%) yang menyatakan kepuasan dalam kunjungan ANC dan sebanyak 12 responden (28,6%) yang menyatakan ketidakpuasan sedangkan responden yang tidak bekerja menyatakan

kepuasannya dalam kunjungan ANC sebanyak 33 responden (67,3%) dan yang menyatakan ketidakpuasan sebanyak 16 responden (32,7%). Hasil analisis selanjutnya memiliki *p value* senilai 0,674 ( $p > 0,05$ ) yang berarti tidak ada keterkaitan pekerjaan dengan kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Hasil kepuasan berdasarkan karakteristik paritas responden menunjukkan bahwa responden dengan paritas primipara yang merasa puas dalam kunjungan ANC sebesar 37 penjawab (74,0%) . Sedangkan tidak puas sebesar 13 penjawab (26,0%) sedangkan penjawab dengan paritas multipara menyatakan kepuasan saat kunjungan ANC sebesar 26 penjawab (63,4%) dan yang tidak puas sebanyak 15 penjawab (36,6%). Hasil analisis selanjutnya diperoleh *p value* senilai 0,276 ( $p > 0,05$ ) sehingga tidak adanya keterkaitan antara paritas dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima responden, terlihat bahwa penjawab yang menyampaikan bahwa

kualitas pelayanan yang diperolehnya baik sebesar 47 penjawab (79,7%) menyatakan kepuasan Sedangkan sebesar 12 penjawab (20,3%) menyatakan tidak puas sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diperolehnya buruk sebesar 16 penjawab (50,0%) menyatakan kepuasan, sedangkan 16 penjawab (50,0%) menyampaikan ketidakpuasan. Hasil analisis selanjutnya diperoleh *p value* senilai 0,003,  $p < 0,05$ . Dapat disimpulkan terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Responden yang menyatakan mendapatkan fasilitas yang baik dari rumah sakit sebanyak 51 responden (75,0%) menyampaikan kepuasannya sedangkan 17 responden (25,0%) menyampaikan ketidakpuasan. Selain itu, responden yang menyatakan fasilitas rumah sakit buruk, sejumlah 12 penjawab (52,2%) menyatakan puas dan sebesar 11 responden (47,8%) menyatakan tidak puas. Uji analisis selanjutnya diperoleh *p value* senilai 0,040 berarti  $p < 0,05$  Hal ini dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan

fasilitas dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Hubungan antara biaya dan kepuasan menggambarkan bahwa penjawab yang mengatakan biaya murah yang menyatakan puas 56 penjawab (73,7%) dan menyatakan ketidakpuasan sejumlah 20 penjawab (26,3%) sedangkan penjawab yang menyampaikan biaya mahal dan puas 7 penjawab (46,7%) dan yang menyatakan ketidakpuasan sejumlah 8 penjawab(53,3%). Hasil analisis selanjutnya diperoleh *p value* senilai 0,038 dengan  $p < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara biaya dengan kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Penjawab yang menyampaikan sikap petugas baik senilai 32 penjawab (82,1%) menyampaikan kepuasan dan 7 penjawab (17,9%) tidak puas sedangkan responden yang menyatakan sikap petugas buruk sebanyak 31 responden

(59,6%) menyatakan puas dan 21 responden (40,4%) tidak puas. Hasil analisis selanjutnya diperoleh *p value* sebesar 0,022 ( $p < 0,05$ ) berarti bahwa ada hubungan sikap dengan kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

Hasil korelasi antara waktu tunggu dan kepuasan menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan waktu tunggu yang terbilang cepat ( $\leq 60$  menit) sebanyak 33 responden (70,2%) yang puas dan 14 responden (29,8%) yang tidak puas sedangkan responden yang mendapatkan waktu tunggu yang terbilang lama ( $>60$  menit) sebanyak 30 responden (68,2%) yang puas dan 14 responden (31,8%) yang tidak puas. Analisis selanjutnya diperoleh *p value* sebesar 0,834 ( $p > 0,05$ ) yang berarti bahwa tidak ada hubungan sikap dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

**Analisis Multivariat**

1

Tabel 3. Pemodelan I Analisis Regresi Logistik

No	Variabel	B	p value	OR	95% CI	
					Lower	Upper
1	Usia	-2,105	0,018	0,122	0,021	0,695
2	Pendidikan	-0,934	0,102	0,393	0,128	1,203
3	Kualitas pelayanan	1,387	0,013	4,003	1,333	12,020
4	Fasilitas	1,111	0,086	3,039	0,855	10,799
5	Biaya	1,002	0,144	2,723	0,710	10,444
6	Sikap	0,886	0,128	2,426	0,776	7,586
	Constant	-2,939	0,108	0,053		

3

Tabel 4. Pemodelan II Analisis Regresi Logistik

No	Variabel	B	p value	OR	95% CI		Perubahan OR
					Lower	Upper	
1	Usia	-2,130	0,015	0,119	0,021	0,666	5,3%
2	Pendidikan	-1,007	0,072	0,365	0,122	1,093	2,5%
3	Kualitas	1,330	0,015	3,782	1,290	11,090	2,4%
4	pelayanan	1,231	0,53	3,425	0,987	11,892	3,6%
5	Fasilitas	0,862	0,134	2,368	0,767	7,309	2,7%
	Sikap						
	Constant	-1,648	0,287	0,192			

3

Tabel 5. Pemodelan III Analisis Regresi Logistik

No	Variabel	B	p value	OR	95% CI		Perubahan OR
					Lower	Upper	
1	Usia	-2,126	0,014	0,119	0,022	0,646	5,2%
2	Pendidikan	-0,862	0,110	0,422	0,147	1,216	2,9%
3	Kualitas	1,498	0,005	4,471	1,566	12,768	2,9%
4	pelayanan	1,333	0,031	3,794	1,129	12,747	3,4%
	Fasilitas						
	Constant	-0,842	0,555	0,431			

13

Tabel 6. Pemodelan IV Analisis Regresi Logistik

No	Variabel	B	p value	OR	95% CI		Perubahan OR
					Lower	Upper	
1	Usia	-1,972	0,020	0,139	0,026	0,735	5,9%

2	Kualitas	1,472	0,005	4,360	1,561	12,178	2,4%
3	pelayanan	1,132	0,053	3,100	0,987	9,741	2,3%
	Fasilitas						
	Constant	-2,049	0,096	0,129			

Tabel 7. Pemodelan V Analisis Regresi Logistik

No	Variabel	B	p value	OR	95% CI		Perubahan OR
					Lower	Upper	
1	Usia	-1,813	0,031	0,163	0,032	0,844	5,8%
2	Kualitas pelayanan	1,609	0,002	4,997	1,828	13,656	2,7%
	Constant	-0,996	0,353	0,370			

Tabel diatas diperoleh hasil analisis multivariat pada pemodelan akhir karena tidak terdapat p value yang melebihi 0,05 dan perubahan OR juga tidak ada yang lebih dari 10%. Hasil pemodelan terakhir tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten dengan hasil p value 0,002 ( $p < 0,05$ ) dengan hasil analisis OR (odds ratio) pada faktor kualitas pelayanan mempengaruhi sebanyak 4,997 kali yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan buruk beresiko mengalami ketidakpuasan atas pelayanan ANC yang dilakukan di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

### Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan kunjungan ANC

Berdasarkan tabel 2, kualitas pelayanan yang diterima responden, terlihat bahwa responden yang puas sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diperolehnya baik sebanyak 47 responden (79,7%) sedangkan analisis bivariat diperoleh p value sebesar 0,003 berarti  $p < 0,05$  sehingga ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka responden yang melakukan kunjungan ANC akan semakin puas. Penelitian ini sebanding dengan sebuah penelitian yang dilakukan oleh Pudyartono (2015), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di

34 UPT.Puskesmas Maduran Lamongan dengan p value 0,000 ( $\alpha$ : 0,05). Murti (2013), kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang baik. Hal ini menyebabkan kualitas produk dan rumah sakit meningkat. Hal yang mendukung mutu pelayanan yaitu, bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan. Mutu pelayanan meningkat karena kelima variable tersebut. Studi menunjukkan bahwa terdapat kaitan erat antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dan profit. Pengelola fasilitas kesehatan menyadari bahwa pentingnya selalu berespon terhadap keperluan dan yang keinginan pasien. Mutu fasilitas kesehatan mampu terealisasi dengan diterapkannya lima aspek kualitas pelayanan. Respon puas dan tidak puas pasien menjadikan evaluasi dalam pelayanan kesehatan.

### Hubungan fasilitas dengan kepuasan kunjungan ANC

42 8 Pada tabel 2, responden penelitian ini sebagian besar puas mendapatkan fasilitas yang baik dari rumah sakit sebanyak 51 responden (75,0%) sedangkan analisis bivariat diperoleh p value sebesar 0,040, sehingga ada

hubungan fasilitas dengan kepuasan kunjungan ANC. Penelitian ini membuktikan bahwa kelengkapan fasilitas yang diberikan rumah sakit maka responden akan bertambah puas.

Penelitian ini sejalan dengan Lestari (2018), yang menyatakan terdapat keterkaitan antara fasilitas dengan tingkat kepuasan ANC ibu hamil. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Mutiara (2017), yang melakukan penelitian di Puskesmas Lalang Luas Kecamatan V Koto Kabupaten Mukomuko dengan p value 0,025 ( $\alpha$ : 0,05)

Azwar (2012), menyatakan bahwa fasilitas medis merupakan factor dari pasien menggunakan pelayanan kesehatan baik itu sarana prasarana maupun alat medis dan obat. Putri (2015), juga menyimpulkan bahwa lengkapnya fasilitas tempat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana menjadi factor yang berpengaruh terhadap kepuasan klien.

Fasilitas internal dan external dibutuhkan oleh para pasien sehingga provider harus menyediakan kedua hal tersebut. Fasilitas untuk pasien sejalan dengan kebutuhan teknologi yang harus

dipersiapkan oleh provider. Apabila kebutuhan akan fasilitas untuk pasien dipenuhi oleh provider, akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pudyartono, 2015).

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan dengan fasilitas yang dimiliki oleh Rumah sakit. Fasilitas yang memadai di sebuah rumah sakit, memberikan dampak kenyamanan dan kepuasan terutama pada ibu yang akan melakukan pemeriksaan Antenatal Care misalnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman, fasilitas pemeriksaan USG yang canggih, hingga peralatan pemeriksaan yang lainnya. Dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas, bisa mendongkrak kepuasan pasien sehingga keinginan untuk terus melakukan ANC pada bulan berikutnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan membuat pelanggan puas

### **Hubungan biaya dengan kepuasan kunjungan ANC**

Hubungan antara biaya dan kepuasan pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan

puas dalam kunjungan ANC dan menyatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit termasuk murah sebanyak 56 responden (73,7%) sedangkan analisis bivariat diperoleh *p value* sebesar 0,038 berarti  $p < 0,05$  sehingga ada hubungan biaya dengan kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten. Pada penelitian ini menyebutkan, penelitian termasuk salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kunjungan ANC. Biaya menjadi faktor yang berpengaruh pada kepuasan, karena dengan biaya yang murah untuk melakukan ANC ke rumah sakit dapat membuat pasien puas dan responden juga tidak memperlmasalahkan mahalny biaya ANC ke rumah sakit asalkan pelayanan yang diterima baik sehingga hasilnya memuaskan.

Penelitian ini sebanding dengan Lestari (2018), mengemukakan bahwa terdapat keterkaitan harga dengan kepuasan pasien dalam ANC. Pasien yang mendapatkan harga yang sesuai cenderung lebih puas Penelitian ini menggunakan Chi Square sebagai uji statistik memiliki *p value* sebesar 0.001. Hal ini disimpulkan terdapat hubungan

yang bermakna antara Harga dengan Kepuasan Pasien. Putri (2015), mendukung hasil penelitian bahwa harga persalinan termasuk dalam kategori murah sehingga meningkatkan angka kepuasan pada responden. Hasil Analisis dalam penelitian Putri (2015), menyebutkan faktor harga merupakan yang paling terhadap kepuasan pasien untuk memeriksakan kehamilan dan persalinan dengan hasil 0,943.

Lestari (2018), menyebutkan bahwa pasien terutama calon orang tua memiliki pertimbangan dalam penentuan tempat ANC dan bersalin. Pembiayaan adalah hal yang penting untuk dipikirkan selain dari fasilitas dan sumber daya manusia meliputi bidan, perawat dan juga dokter. Apabila tariff yang ditetapkan sebuah pelayanan kesehatan tidak terjangkau, menjadikan calon pasien menjadi terkendala terutama untuk masyarakat yang kurang mampu.

### Hubungan sikap dengan kepuasan kunjungan ANC

Pada tabel 2, responden yang menyatakan puas, sebagian besar menyatakan bahwa sikap yang diberikan petugas medis pada responden

dalam pelayanan ANC baik sebanyak 32 responden (82,1%) sedangkan analisis bivariat diperoleh *p value* sebesar 0,022 berarti  $p < 0,05$  sehingga ada hubungan sikap dengan Kepuasan Kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sikap termasuk dalam salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kunjungan ANC, artinya sikap baik yang diberikan petugas dapat membuat pasien merasa dihargai sehingga merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Hubungan ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik sikap petugas dalam pelayanan ANC maka pasien akan semakin puas.

Mutiara (2017) menyampaikan dalam penelitiannya bahwa terdapat keterkaitan sikap pelayan kesehatan dengan kepuasan pasien Puskesmas Lalang Luas. Ibu hamil merasa tidak puas 7,655 kali ketika sikap petugas tidak menyenangkan. Penelitian ini memiliki makna bahwa kepuasan responden ibu hamil dipengaruhi oleh sikap pelayan kesehatan. Sikap yang dimaksud adalah suka menyapa, tenang, selalu memberikan senyuman, memiliki kontak mata ketika berbicara, memperhatikan dan memberikan

anggukan ketika berdialog , raut wajah teduh dan empati sehingga membuat pasien merasa nyaman

Tjiptono dan Chandra (2015), menyebutkan ada aspek yang perlu dipertimbangkan oleh tenaga kesehatan senantiasa membina hubungan yang baik dengan pasien yaitu ramah, mudah berkomunikasi, responsive, memberikan support, informative dan cekatan. Pasien akan merasa puas apabila petugas kesehatan melaksanakan aspek tersebut.

Sikap positif yang diberikan responden dalam pemanfaatan antenatal care bisa didukung karena adanya pengetahuan yang baik tentang manfaat dari antenatal care serta karena adanya dukungan dari berbagai pihak sehingga mereka memberikan sikap yang positif dimana mereka selalu melakukan kunjungan antenatal care guna mendapatkan kesehatan bagi dirinya dan bayinya. Sedangkan yang sikap negatif bisa disebabkan oleh berbagai hal, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan seorang ibu tentang antenatal care, serta kurangnya dukungan dari berbagai pihak dalam pemanfaatan antenatal care.

### Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan kunjungan ANC

Hasil korelasi antara waktu tunggu dan kepuasan pada tabel 2 terpaparkan untuk pasien yang puas sebagian besar mendapatkan waktu tunggu yang terbilang cepat ( $\leq 60$  menit) sedangkan analisis bivariat diperoleh *p value* sebesar 0,834 berarti  $p > 0,05$ . Hal ini memiliki makna bahwa sikap dan Kepuasan Kunjungan ANC tidak terdapat keterkaitan. Waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan karena waktu tunggu yang cepat dapat membuat pasien merasa nyaman sehingga tidak menunggu terlalu lama dan pasien menjadi puas.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan Sulastriningsih (2017), menyampaikan keterikatan antara waktu tunggu pasien Poliklinik dengan kepuasan keluarga di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten. Dapat ditarik kesimpulan bahwa waktu tunggu yang standar dapat meningkatkan kepuasan keluarga dan sebaliknya waktu tunggu pasien yang tidak standar dapat menurunkan kepuasan keluarga. Waktu tunggu akan mempengaruhi kecepatan pelayanan rawat jalan. Semakin cepat pelayanan maka kepuasan akan

meningkat, begitu pula semakin lambat pelayanan kepuasan akan menurun. Kepuasan selain dipengaruhi oleh faktor kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor fasilitas fisik, empaty, jaminan pelayanan. Kepuasan merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu atau kualitas merupakan tingkat baik buruknya suatu pelayanan.

### **Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan ANC**

Berdasarkan table 7, terpaparkan bahwa kualitas pelayanan merupakan yang paling mendominasi terhadap kepuasan pelayanan ANC. dengan hasil *p value* 0,002 ( $p < 0,05$ ) dengan hasil analisis OR (*odds ratio*) pada faktor kualitas pelayanan mempengaruhi sebanyak 4,997 kali yang artinya responden yang memperoleh kualitas pelayanan buruk beresiko sebesar 4,997 kali tidak puas dalam pelayanan ANC. Penelitian ini didukung oleh Nurpahmi dan Emilia (2016), kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan perhatian.

Tingginya faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan responden

dalam penelitian ini sesuai dengan pernyataan (Pohan (2013), klien akan merasakan kepuasan jika pelayanan rumah sakit setara atau diatas keinginan. Sedangkan, ketidakpuasaan atau kekecewaan klien timbul jika pelayanan rumah diluar yang diinginkan.

Pemberian layanan yang maksimal bagi pasien dapat memberikan kepuasan pasien. Adanya kualitas pelayanan yang maksimal dapat meningkatkan jumlah pelanggan (Pohan, 2013). Media untuk meraih minat pelanggan dengan peningkatan kualitas jasa. Penelitian ini menggambarkan bahwa pemangku kepentingan di fasilitas kesehatan perlu memberikan perhatian khusus terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang kompleks. Orientasi terhadap konsumen/ pasien sebagai penerima jasa dan tenaga kerja terdiri dari berbagai macam profesi merupakan factor yang mempengaruhi dari fungsi penggerak dan pelaksanaan organisasi di rumah sakit (Priscilia, 2015).

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini memiliki kesimpulan sbb:

1. Karakteristik mayoritas responden termasuk dalam umur reproduktif sehat (20-35 tahun) (81,3%), tingkat pendidikan rendah (SD, SMP, SMA) (56,0%), tidak bekerja (53,8%), paritas primipara (54,9%). Responden dalam penelitian sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan termasuk baik (64,8%), biaya yang diberikan rumah sakit menurut sebagian besar responden tergolong murah (83,5%), sikap tenaga medis termasuk buruk (57,1%) dan waktu tunggu termasuk cepat ( $\leq 60$  menit) (51,6%). Tingkat kepuasan responden dalam kunjungan ANC sebagian besar menunjukkan puas (69,2%).
2. Kepuasan pelayanan ANC dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, biaya dan sikap sedangkan kepuasan pelayanan ANC tidak dipengaruhi oleh adalah usia, pendidikan, pekerjaan, paritas, dan waktu tunggu.
3. Kualitas pelayanan merupakan determinan yang memiliki pengaruh paling besar dalam kepuasan pelayanan ANC..

Rekomendasi untuk selanjutnya bagi praktisi diharapkan senantiasa memberikan Pendidikan kesehatan selain kepada ibu hamil juga kepada kelompok suami sehingga bisa memberikan dukungan untuk pemeriksaan kesehatan secara rutin. Rumah sakit diharapkan memberikan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kenyamanan bagi ibu hamil ketika melakukan ANC.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhamamdiyah Klaten
2. Direktur Rumah Sakit Islam Klaten

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Jakarta : Liberty.
- Departemen Kesehatan. (2017). *Rencana Strategis Departemen Kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- Enggel. (2010). *Perilaku Konsumen*. Bandung : Binarupa Aksara.

- Kemenkes. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://perpustakaan.kemkes.go.id/books/profil-kesehatan-indonesia-tahun-2016/>
- Kemenkes. (2018). *Hasil Utama RISKESDAS tahun 2018*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. <https://repository.badankebijakan.kemkes.go.id/id/eprint/3514/>
- Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://www.kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2019>
- Lestari, A. T. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah. *Universitas Aisyiyah Yogyakarta*.
- Lilis, D. N. (2019). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Kungkai. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 1(1), 13–19.. <http://digilib.unisayogya.ac.id/4153/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20ATIK.pdf>
- Murti. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan. *Universitas Brawijaya Malang*. <https://media.neliti.com/media/publications/76044-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Mutiara, V. S. (2017). Hubungan Sikap Petugas dan Fasiilitas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC. *STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu*, X(1),39–46. [https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=AwrOoeqkkKhl0JAAy5xXNyoA;\\_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1705574693/RO=10/RU=https%3a%2f%2fjka.universitalirsyad.ac.id%2findex.php%2fjka%2farticle%2fdownload%2f69%2f57%2f/RK=2/RS=qUbIFSqaes0lA651PTpCEhaK0](https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrOoeqkkKhl0JAAy5xXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1705574693/RO=10/RU=https%3a%2f%2fjka.universitalirsyad.ac.id%2findex.php%2fjka%2farticle%2fdownload%2f69%2f57%2f/RK=2/RS=qUbIFSqaes0lA651PTpCEhaK0)
- Nurpahmi, I., & Emilia. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care

- di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(September), 35–40.
- Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Prawirohardjo, S. (2014). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Pudyartono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan*.
- Puspasari, T. (2017). Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Terpadu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Karangnom Klaten. *Jurnal Kebidanan Stikes Muhammadiyah Klaten*.  
<http://repository.umkla.ac.id/840/>
- Putri, E. C. (2015). Faktor-faktor Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care dan Post Persalinan di RS Srilumintu Surakarta. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- [https://eprints.ums.ac.id/20156/10/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](https://eprints.ums.ac.id/20156/10/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)
- Sulastriningsih. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Dengan Kepuasan Keluarga di RSD Bagas Waras Kabupaten Klaten. *Stikes Muhammadiyah Klaten*.  
<http://repository.umkla.ac.id/2188/>
- Tjiptono, & Chandra. (2015). *Service, Quality, and Satisfaction*. Jakarta : L ANDI.