

---

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PRIMIGRAVIDA

\*Farah Elqibty<sup>1</sup>, Sulistiawati<sup>2</sup>

\* Program Studi Kebidanan, Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga, Surabaya <sup>1</sup>  
Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat-Kedokteran Pencegahan, Universitas Airlangga, Surabaya <sup>2</sup>

Corresponding Author : (farah.elqibty-2021@fk.unair.ac.id/082142185525)

---

## Info Artikel

Sejarah artikel  
Diterima : 13.01.2022  
Disetujui : 29.05.2022  
Dipublikasi : 31.05.2022

---

**Keywords:** : Antenatal Care;  
Satisfaction;Primigravida

---

---

## Abstrak

Kematian ibu telah lama menjadi masalah prioritas kesehatan global dan merupakan target kelima dalam MDG's. Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan. Melakukan pemeriksaan selama masa kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh ibu hamil untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Pemeriksaan tersebut dilakukan baik secara fisik maupun mental untuk memastikan ibu dan bayi sehat, dapat mendeteksi komplikasi, serta mencegah komplikasi yang dapat mengancam. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan antenatal care sangat diperlukan agar dapat meminimalisir kesulitan yang ditemukan pada saat persalinan terutama pada ibu hamil primigravida. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 120 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive sampling menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan SPSS. Penelitian menunjukkan enam variabel kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu safety ( p = 0.002), Effective (p=0.009), Patient-Centered (p=0.011), Timely (p=0.011), Efficient (p=0.019) , Equitable (p =0.013).

**Kata Kunci :** Antenatal care;Kepuasan; Primigravida

---

## THE CORELATION BETWEEN QUALITY OF ANTENATAL CARE SERVICES WITH SATISFACTION LEVELS OF PRIMIGRAVIDA PREGNANT WOMEN

---

---

### Abstark

Maternal mortality has long been a global health priority issue and is the fifth target in the Millennium Development Goals (MDGs). Maternal mortality rate (MMR) is one indicator to see the health status of women. Examination during pregnancy is a must for pregnant women to ensure the health of the mother and fetus during pregnancy. Therefore, it is necessary to improve the quality of antenatal care services in order to minimize the difficulties found during childbirth, especially in primigravida pregnant women. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction level of primigravida pregnant women.: The method of this study was an analytical observational study with a cross-sectional approach. The independent variable in this study is the quality of service, while the dependent variable is the satisfaction of primigravida pregnant women. The sampling technique is non-random (non-probability sampling) with a consecutive sampling technique. Proportional sampling is calculated using the Slovin formula.: The study showed that the six service quality variables studied showed a significant relationship, namely safety (p = 0.002), Effective (p = 0.009), Patient-Centered (p = 0.011), Timely (P = 0.011), Efficient (p = 0.019) , Equitable (p = 0.013).

---

## Pendahuluan

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat secara mandiri agar pencapaian derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya dapat terwujud dengan mengutamakan aspek manfaat utamanya bagi kelompok rentan seperti ibu, bayi, anak, usia lanjut dan keluarga tidak mampu. Kematian ibu telah lama menjadi masalah prioritas kesehatan global dan merupakan target kelima dalam MDG's). Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan. Angka Kematian Ibu di Indonesia yaitu 177/100.000 kelahiran hidup, angka ini termasuk tinggi dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya seperti Thailand hanya 37/100.000 kelahiran hidup, Malaysia 29/100.000 kelahiran hidup, dan Singapura 8/100.000 kelahiran hidup. Penyebab kematian ibu tersebut antara lain adanya pendarahan, eklampsia, partus lama, komplikasi aborsi, dan infeksi (WHO, 2017).

Melakukan pemeriksaan selama masa kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh ibu hamil untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Pemeriksaan tersebut dilakukan baik secara fisik maupun mental untuk memastikan ibu dan bayi sehat, dapat mendeteksi komplikasi, serta mencegah komplikasi yang dapat mengancam. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yeyeh (2010) bahwa pemeriksaan kesehatan ibu hamil secara fisik dan mental wajib dilakukan untuk menyelamatkan ibu dan anak dalam masa kehamilan untuk mendeteksi adanya komplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian Endang (2011) menunjukkan Ibu Hamil yang tidak melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas karena Bidan kurang dipercaya oleh Ibu, kurang teliti saat memeriksa, kurang ramah dan kurang memberi nasehat tentang kehamilan. Tingkat kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal di Puskesmas masih rendah dibandingkan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Kepuasan terjadi bila kinerja layanan kesehatan sesuai dengan harapan. (William K, Iago L, Lainchbury A, Eagar K; 2010). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan antenatal care sangat diperlukan agar dapat meminimalisir kesulitan yang ditemukan pada saat persalinan terutama pada ibu hamil primigravida.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap lima ibu hamil yang melakukan antenatal care di Puskesmas Mojo Kota Surabaya diperoleh informasi sebanyak 4 orang yang menyatakan pelayanan yang diterimanya masih kurang memuaskan dan 1 orang yang menyatakan sudah puas.

Secara spesifik keluhan yang disampaikan antara lain kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan, jadwal pelayanan yang tidak tepat dan

lama waktu tunggu dan bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan ANC. Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Masih banyaknya ibu hamil yang belum mendapatkan pelayanan ANC sesuai standar juga dapat terlihat pada hasil Riskesdas 2018. Dalam hasil Riskesdas 2018 disebutkan jumlah ibu hamil yang diperiksa berdasarkan jumlah komponen ANC 10 T yaitu : ibu hamil yang diukur Berat Badan (97,4%), diukur Tinggi Badan (69,1%), diukur tekanan darah (98,5%), diukur Lila (80,3%), diukur tinggi rahim (89,1%), disuntik TT (79,5%), diberikan Tablet Tambah Darah (90,5%), diperiksa letak janin (94,6%), diperiksa Denyut Jantung Janin (95,4%), Temu Wicara (92,4%), dan tatalaksana kasus (96,2%) (Kemenkes RI, 2019).

## Bahan dan Metode

### *Lokasi, Populasi dan Sampel*

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mojo Surabaya Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil primigravida yang melakukan pemeriksaan antenatal care di puskesmas Mojo Pada bulan Juli-Desember 2021. Sedangkan sampel dalam penelitian ini Diambil dengan menggunakan Teknik sampling *Consecutive sampling* dimana semua subyek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi di dapatkan 120 responden. Instrumen penelitian menggunakan Kuisisioner kualitas pelayanan antenatal care dan Kuesioner kepuasan ibu hamil primigravida.

### *Pengumpulan Data*

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data primer yang diperoleh dari kuisisioner dalam hal ini kuisisioner dibagikan kepada ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.

### *Analisis Data*

1. Analisa Univariat  
Untuk menggambarkan karakteristik responden, variabel mutu pelayanan ANC dan kepuasan pasien.
2. Analisa Bivariat  
Dilakukan analisis tabulasi silang antara variabel bebas dan variabel terikat untuk mencari hubungan antar variabel. Proses ini menggunakan uji *Chi-Square*.

## Hasil penelitian

### 1. Analisa Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di puskesmas Mojo (n=120)**

Karakteristik	n	%
Usia		
Usia Muda (<25 tahun)	37	30,8 %
Usia Cukup ( 25-35 tahun)	71	59,2 %
Usia tua (>35 tahun)	12	10 %
Usia Kehamilan		
TM 1	11	9,2 %
TM 2	42	35%
TM 3	67	55,8%
Pendidikan		
SMA	57	48%
Diploma	2	2%
S1	55	46%
S2	6	5%
Pekerjaan		
IRT	66	55 %
PNS	8	6,7 %
Swasta	34	28,3 %
Lain-Lain	12	10 %
Frekuensi Periksa		
1 kali	23	19,2 %
2 -3 kali	70	58,3 %
>4 kali	27	22,5%

Berdasarkan Tabel 1 distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden didapatkan hasil bahwa dari 120 ibu hamil dengan usia cukup yaitu rentang usia 25-30 tahun yaitu berjumlah 71 responden (59,2%). Karakteristik untuk usia kehamilan ibu tertinggi adalah usia kehamilan TM 3 yaitu 67 responden (55,8%). Pendidikan responden diketahui bahwa mayoritas responden penelitian merupakan ibu hamil dengan pendidikan terakhir SMA yaitu berjumlah 57 responden (48%). Pekerjaan mayoritas responden adalah Ibu rumah tangga yaitu sebanyak 66 responden (55%). Adapun karakteristik frekuensi periksa ANC responden diketahui bahwa mayoritas responden penelitian merupakan ibu hamil dengan frekuensi periksa ANC sebanyak 2-3 kali yaitu berjumlah 70 responden (58,3%).

### 2. Analisa Bivariat

**Tabel 2. Hubungan Dimensi Safety dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Safety	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0,002
Sedang	8	7%	21	18%	29	24%	
Baik	6	5%	85	71%	91	76%	
Total	14	12%	106	88%	20	100%	

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dari 120 responden (100%) didapatkan hasil bahwa diperoleh 8 responden (7%) dengan persepsi safety sedang yang merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care dan terdapat 21 responden (18%) dengan persepsi safety sedang yang merasa puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 6 responden (5%) dengan persepsi safety baik yang merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care dan terdapat 85 responden (71%) yang merasa puas dengan pelayanan antenatal care. Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signikansi dari hubungan safety dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.002. Nilai p Sig <0.05 maka terdapat hubungan signifikan antara dimensi safety dengan kepuasan ibu hamil primigravida.

**Tabel 3. Hubungan Dimensi Effective dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Effective	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	1%	0	0%	1	1%	0,009
Sedang	3	3%	11	9%	14	12%	
Baik	10	8%	95	79%	105	88%	
Total	14	12%	106	88%	120	100%	

Berdasarkan Tabel 3 uji *Chi-square* diatas, didapatkan hasil bahwa dari total 120 responden (100%) menunjukkan bahwa terdapat 1 responden (1%) yang merasa pelayanan antenatal care kurang efektif merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 3 responden (3%) yang merasa pelayanan antenatal care cukup efektif merasa tidak puas dan 11 responden (9%) diantaranya merasa puas. Terdapat 95 responden (79%) yang merasa pelayanan antenatal care telah efektif merasa puas dan 10 responden (8%) diantaranya merasa tidak puas. Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signifikansi dari hubungan Efektif dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.009. Nilai p Sig <0.05 sehingga menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara Effective dengan kepuasan ibu hamil.

**Tabel 4. Hubungan Dimensi Patient-Centered dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Patient-Centered	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	1%	0	0%	1	100%	0,011
Sedang	4	3%	18	15%	22	18%	
Baik	9	8%	88	73%	97	81%	
Total	14	12%	106	88%	120	100%	

Berdasarkan Tabel 4 di atas dari 120 responden (100%) menunjukkan bahwa terdapat 1 responden (1%) yang merasa pelayanan antenatal care kurang memperhatikan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 18 responden (15%) dengan persepsi Patient-Centered sedang merasa puas dan 4 responden (3%) diantaranya merasa tidak puas. Terdapat 88 responden (73%) dengan persepsi Patient-Centered baik merasa puas dan 9 responden (8%) diantaranya merasa tidak puas. Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signifikansi dari hubungan Patient-Centered dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.0011. Nilai p Sig <0.05 sehingga menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara Patient-Centered dengan kepuasan ibu hamil.

**Tabel 5. Hubungan Dimensi Timely dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Dimensi Timely	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	1%	0	0%	1	1%	0,011
Sedang	6	5%	15	13%	21	18%	
Baik	7	6%	91	76%	98	82%	
Total	14	12%	106	88%	120	100%	

Berdasarkan Tabel 5 di atas dari 120 responden (100%) menunjukkan bahwa terdapat 1 responden (1%) yang merasa pelayanan antenatal care kurang waktu merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 15 responden (13%) dengan persepsi Timely sedang merasa puas dan 6 responden (5%) diantaranya merasa tidak puas. Terdapat 91 responden (76%) dengan persepsi Timely baik merasa puas dan 7 responden (6%) diantaranya merasa tidak puas.

Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signifikansi dari hubungan Timely dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.0011. Nilai p Sig <0.05 sehingga menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara Timely dengan kepuasan ibu hamil.

**Tabel 6. Hubungan Dimensi Efficient dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Dimensi Efficient	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	1%	0	0%	1	1%	<b>0,019</b>
Sedang	4	3%	25	21%	29	24%	
Baik	9	8%	81	68%	90	75%	
Total	14	12%	106	88%	120	100%	

Berdasarkan Tabel 6 uji Chi-square dari 120 responden (100%) menunjukkan bahwa terdapat 1 responden (1%) yang merasa pelayanan antenatal care kurang efisien merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 25 responden (21%) dengan persepsi Efficient sedang merasa puas dan 4 responden (3%) diantaranya merasa tidak puas. Terdapat 81 responden (68%) dengan persepsi Efficient baik merasa puas dan 9 responden (8%) diantaranya merasa tidak puas. Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signifikansi dari hubungan Efficient dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.0019. Nilai p Sig <0.05 sehingga menyatakan terdapat hubungan signifikan antara Efficient dengan kepuasan ibu hamil.

**Tabel 7. Hubungan Dimensi Equitable dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo**

Equitable	Kepuasan Ibu Hamil Primigravida						Chi Square (P Sig)
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	1%	0	0%	1	1%	<b>0,013</b>
Sedang	5	4%	26	22%	31	26%	
Baik	8	7%	80	67%	88	73%	
Total	14	11,7%	106	88%	120	100%	

Berdasarkan Tabel 7 di atas, dari 120 responden (100%) menunjukkan bahwa terdapat 1 responden (1%) yang merasa pelayanan antenatal care kurang Equitable merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care. Terdapat 26 responden (22%) dengan persepsi Equitable sedang merasa puas dan 5 responden (4%) diantaranya merasa tidak puas. Terdapat 80 responden (67%) dengan persepsi Equitable baik merasa puas dan 8 responden (7%) diantaranya merasa tidak puas. Berdasarkan analisis Chi Square diketahui bahwa nilai signifikansi dari hubungan Equitable dengan kepuasan ibu hamil adalah sebesar 0.0013. Nilai p Sig <0.05 sehingga menyatakan terdapat hubungan signifikan antara Equitable dengan kepuasan ibu hamil.

## Pembahasan

### 1. Hubungan Dimensi Safety dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi keamanan (safety) dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi safety baik 85 (71%) responden cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care.

Keselamatan merupakan aspek yang diperhatikan oleh ibu hamil selama proses kehamilan berlangsung. Mander et al (2019) menyatakan bahwa keselamatan mengacu pada tidak adanya risiko yang dirasakan wanita terhadap dirinya dan bayinya. Sementara kebutuhan akan keselamatan bersifat universal, hal tersebut mengindikasikan bahwa keselamatan merupakan determinan utama yang

diperhatikan oleh perempuan hamil selama proses kehamilan dan persalinan (Chalmers, 2013). Kebutuhan akan keamanan selama pelayanan antenatal care sangat perlu untuk diperhatikan disebabkan karena perempuan hamil cenderung memiliki kecemasan atas keselamatan diri dan bayinya (Mander et al, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Edie et al (2015) menunjukkan bahwa aspek keselamatan merupakan salah satu atribut yang diperhatikan oleh ibu hamil selama menerima pelayanan antenatal care.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis berasumsi bahwa apabila fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang aman dan membuat pengguna jasa merasa aman maka kepuasan akan meningkat. Ibu hamil memilih tempat periksa yang memberikan jaminan untuk keamanan, seperti di puskesmas Mojo terlihat bahwa ruangan yang digunakan

nyaman, alat steril dan lantai tidak licin sehingga ibu hamil merasa aman bila diperiksa oleh bidan yang ada.

## 2. Hubungan Dimensi Effective dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi keefektifan (Effective) dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Effective baik 95 (79%) cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care.

Pelayanan kesehatan yang efektif adalah layanan kesehatan berdasarkan pengetahuan ilmiah yang dapat memberikan manfaat kepada semua orang dan menghindari upaya yang tidak memberikan manfaat bagi pasien (Schuster et al., 2001). Layanan kesehatan yang efektif mengindikasikan bahwa layanan kesehatan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasiennya sehingga tindakan yang berlebihan diluar kebutuhan pasien seharusnya tidak dilakukan (WHO, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo et al (2019) menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang efektif dan mengedepankan kebutuhan pasien mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis berasumsi bahwa kemampuan medis para petugas kesehatan di puskesmas Mojo Surabaya telah dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan ibu hamil. Bidan kompeten dalam melakukan pemeriksaan anc serta dapat memberi pemecahan masalah dari keluhan ibu sehingga mencapai kepuasan pasien.

## 3. Hubungan Dimensi Patient-Centered dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi Patient-Centered dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Patient-Centered baik 88 (73%) responden cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care.

*Patient Centered Care* (PCC) adalah tujuan sekaligus alat yang digunakan untuk meningkatkan hasil kesehatan. Penerapan PCC dalam pelayanan perawatan kesehatan secara global beragam (Cheraghi, Esmaili, and Salsali 2017). Inti PCC adalah menunjukkan pasien sebagai pribadi yang unik, menghargai nilai, dan keyakinan mereka dan untuk merespon secara fleksibel akan kebutuhan dan pilihan mereka (McCormack 2003; Mead and Bower 2000). PCC meningkatkan kualitas perawatan pada pasien karena fokus perawatan tidak lagi terletak

pada penyelesaian tugas tapi penyesuaian personal (McCormack 2003).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis berasumsi bahwa bidan memberikan pelayanan tidak hanya dengan berbicara dengan pasien tetapi memberikan informasi dan edukasi pada setiap pasien, lebih memperhatikan kebutuhan pasien sebagai individu, pendekatan dengan sentuhan yakni memberikan dukungan emosional dan memberikan kenyamanan fisik. Bidan di puskesmas Mojo dinilai telah menerapkan hal tersebut sehingga kepuasan pasien meningkat.

## 4. Hubungan Dimensi Timely dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi Timely dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Timely baik 91 (76%) responden cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care.

Dimensi timely merupakan dimensi yang berkaitan dengan waktu pelayanan kesehatan. Schuster et al., (2001) menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang mampu mempersingkat waktu tunggu pasien. Mempersingkat waktu merupakan aspek yang penting diperhatikan dalam pelayanan kesehatan karena penundaan pelayanan dapat merugikan bagi pasien (IOM, 2001).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis berasumsi bahwa puskesmas Mojo memberikan pelayanan yang tepat waktu, petugas berada di tempat sesuai jadwal, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan waktu tunggu tidak terlalu lama hal ini menjadi faktor dalam kepuasan pasien yang tinggi.

## 5. Hubungan Dimensi Efficient dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi Efficient dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Efficient baik 81 (68%) responden cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care.

Menurut Schuster et al (2001) layanan yang efisien adalah layanan yang tepat guna dan tidak menimbulkan pemborosan pada biaya, alat, tenaga, dan waktu. Parasuraman et al (2005), mengemukakan efficiency merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yang meliputi layanan yang memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi dan layanan dengan upaya yang seminimal mungkin.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas penulis berasumsi bahwa konsumen

memilih pelayanan kesehatan yang memberi layanan secara efisien sehingga lebih mudah dalam mendapatkan layanan yang diinginkan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 6. Hubungan Dimensi Equitable dengan Kepuasan Ibu Hamil Primigravida

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi Equitable dengan kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan antenatal care. Analisis tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Equitable baik 80 (67%) cenderung merasa puas pada pelayanan antenatal care. Schuster et al (2001) menyatakan bahwa dimensi Equitable berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang menjunjung tinggi keadilan dalam layanan keadilan.

Menurut Whiteman (2002) keadilan dijamin kepada publik dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi dan alasan. Keadilan juga diartikan sebagai penilaian atas perlakuan yang adil dari seseorang terhadap orang lain.

Menurut Ting et al (2010), teori keadilan berasal dari literatur psikologi sosial yang didasarkan pada persepsi individu tentang keadilan dalam suatu situasi atau keputusan. Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas penulis berasumsi bahwa pelayanan antenatal care di puskesmas Mojo memberikan hak yang sama tanpa diskriminasi. Tidak membedakan pelayanan, baik pasien umum maupun JKN-KIS. Karena mereka sudah memiliki hak nya dan hak nya itu sama, yaitu mendapatkan pelayanan terbaik dari puskesmas sehingga pasien puas dan melakukan kunjungan ulang.

### Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi safety dengan kepuasan pasien, dimana pasien yang merasa aman cenderung merasa lebih puas.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi effective dengan kepuasan, dimana

### Referensi

- Aprilianti, O., & Wibowo, S. (2019) Analisis Iklan Pada Media Sosial Instagram Dan Reputasi Merek Terhadap Minat Beli Pada Indihome Buah Batu Kota Bandung Tahun 2019. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).
- Cheraghi, Mohammad Ali, Maryam Esmaeili, and Mahvash Salsali. (2017). Seeking Humanizing Care in Patient-Centered Care Process. *Holistic Nursing Practice*. 31 (6): 359–68. <https://doi.org/10.1097/HNP.000000000000233>.
- Danang Sunyoto. (2013) *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Endang, R. (2011). Evaluasi kinerja bidan puskesmas dalam pelayanan di Kecamatan Banjasari Kota Surakarta. Skripsi: Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Institute of Medicine. Committee on Quality of Health Care in America. (2001) *Institute of Medicine Reports*

pelanggan yang merasa layanan yang efektif cenderung lebih puas.

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi patient-centered dengan kepuasan, dimana pelanggan yang merasa diutamakan cenderung lebih puas.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi timely dengan kepuasan, dimana pelanggan yang merasa memiliki waktu tunggu yang singkat cenderung lebih puas.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi efficient dengan kepuasan, dimana pelanggan yang merasa layanan yang efisien cenderung lebih puas.
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi Equitable dengan kepuasan, dimana pelanggan yang merasa layanan yang adil cenderung lebih puas

### Saran

1. Bagi Puskesmas Mojo  
Mempertahankan pelayanan yang sudah dalam kategori baik. Meningkatkan pelayanan dimensi equitable, karena paling rendah diantara dimensi lainnya, saran yang dapat diberikan memberikan jaminan kesetaraan dalam pelayanan baik bpjs maupun umum. Memberikan sosialisasi yang lebih masif mengenai penggunaan fasilitas BPJS kepada masyarakat khususnya pasien Puskesmas Mojo
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melakukan analisis yang lebih mendalam dengan mengaitkan aspek demografis pasien untuk memetakan kepuasan pasien.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Puskesmas Mojo Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian tentang Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan Tingkat kepuasan ibu hamil primigravida.

---

Composite Summary . Washington DC: National Academy Press.

- Kemendes. Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018. Jakarta Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2018.
- Kemp, K., McCormack, B., Chan, N., Santana, M. J., dan Quan, H. (2015) Correlation of Inpatient Experience Survey Items and Domains With Overall Hospital Rating. *Journal of Patient Experience*, 2(2), 29–36.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lauver, K. J. and Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees’ perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*. doi: 10.1006/jvbe.2001.1807.
- Mander, R. (2003) *Nyeri Persalihan*. Jakarta: EGC.
- Mccormack, Brendan & Mccormack, Brendan. (2003). A Conceptual framework for person-centred practice with older people. *International Journal of Nursing Practice*. 9. 202 - 209. 10.1046/j.1440-172X.2003.00423.x.
- Mead, Nicola & Bower, Peter & Hann, Mark. (2002). The impact of general practitioners’ patient-centredness on patients’ post-consultation satisfaction and enablement. *Social science & medicine* (1982). 55. 283-99. 10.1016/S0277-9536(01)00171-X. Whiteman, F.G.R Fowkes.(2002). Relationships between ability and personality: does intelligence contribute positively to personal and social adjustment?, *Personality and Individual Differences*, Volume 32, Issue 8, Pages 1391-1411, /10.1016/S0191-8869(01)00129-5.
- Mead, Nicola, and Peter Bower ( 2000) Patient-Centredness: A Conceptual Framework and Review of the Empirical Literature. *Social Science & Medicine* 51 (7): 1087–1110. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00098-8](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00098-8)
- Schuster, M. A. et al. (2001) *The Quality of Health Care in the United States: A Review of Articles Since 1987, Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*
- Shaller, Dale. (2007) “Patient-Centered Care: What Does It Take?” *Common Wealth Fund*, no. 1067: 34–34. [www.commonwealthfund.org](http://www.commonwealthfund.org)
- Tax, S.S., S.W. Brown & M. Chandrashekar. (1998) Customer Evaluation of Service Complaint Experiences: Implication for Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 62 (April), pp. 60-76.
- Ting, W., van Velthoven, M.H. et al. Coverage, quality of and barriers to postnatal care in rural Hebei, China: a mixed method study. *BMC Pregnancy Childbirth* 14, 31 (2010). <https://doi.org/10.1186/1471-2393-14-31>
- WHO. (2017) *Maternal Mortality*. [Online]. Tersedia di: <https://www.who.int/data/gho/data/themes/maternal-and-reproductive-health>. [24 April 2021]
- Wibhawani, G.A. (2012) *Pengaruh E-Service Quality E-Ticketing Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Institut Manajemen Telkom
- Wibowo, (2016) *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- William K, Iago L, Lainchbury A, Eagar K. Mother’s views of caseload midwifery and the value of continuity of care at australian regional hospital; 2010. Pubmed
- Yeyeh, Rukiyah. (2011). *Asuhan Kebidanan I*. Jakarta : CV. Trans Info Media.