

## **HUBUNGAN PERSEPSI IBU TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS PADANGSARI**

**Vivin Fitria Anggraeni, Anneke Suparwati, Ayun Sriatmi**

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Diponegoro  
Email: vivinfritria14@gmail.com

**Abstract :** ANC service at Primary Health Center of Padangsari Semarang city is still far from expectations due to the persistence of disinterest pregnant women to the examination of the ANC that felt takes a long time, the officer is less thorough when doing the inspection, and giving an explanation of the action the inspection did not detail. ANC quality standards are seen from 5 quality dimension such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Goal achievement of ANC is measured by how much interest to visit ANC in health center. The aim of this research is to measure the perception about ANC quality with interest to use ANC service in Health Center of Padangsari. The method of this research was using Explanatory Research with Cross Sectional approach. The population in this research was 82 peoples with 50 peoples as sample research. The analysis of the data was using univariate and bivariate analysis with Chi Square Test. The results show that the perception of reliability has relationship with the interest in ANC utilization (p-value = 0.005). Perception of responsiveness has relationship with the interest in ANC utilization (p-value = 0.000). Perception of insurance has relationship with the interest in ANC utilization (p-value = 0.000). Perception of empathy has a relationship with the interest in ANC utilization (p-value = 0.000). Perception of tangible has relationship with the interest in ANC utilization (p-value = 0.000). Based on these results, it is necessary to improve the quality inspection 10T, ANC service speed, ANC clear examination result, and encouragement for regular inspection.

**Keyword** : Quality Assurance, Antenatal care, Utilization, Primary Health Center

**Bibliographies** : 44, (1997-2015)

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan pelayanan yang mencakup meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian ibu (AKI) dan menurunnya prevalensi gizi kurang pada balita.<sup>1</sup> Prioritas utama pembangunan kesehatanyaitu pelayanan kesehatan ibu dan anak.<sup>2</sup> Hal ini sejalan dengan tujuan program KIA guna mencapai target *Sustainable Development Goals (SDGs)*.<sup>3</sup> Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2012, AKI di Indonesia 359 per 100.000 kelahiran hidup.<sup>4</sup>

Terkait dengan masalah AKI di Kota Semarang yang masih tinggi pada tahun 2015 mencapai 35 kasus dari 27.334 jumlah kelahiran hidup atau sekitar 128,05 per 100.000 KH, Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan mengacu kepada intervensi strategis dalam *safe motherhood*, dimana salah satu intervensinya yaitu pelayanan pemeriksaan kehamilan yang mutunya masih perlu ditingkatkan.<sup>5</sup> Upaya menerapkan *Safe Motherhood* memerlukan pelayanan *Antenatal Care (ANC)* yang berkualitas sesuai standar pelayanan antenatal.<sup>6</sup> Berdasarkan investigasi mayoritas yang berkontribusi tinggi terhadap kematian ibu yaitu penyebab langsung, salah satunya eklampsia sebesar 34%. Eklampsia merupakan penyakit yang dapat dicegah melalui pemeriksaan-pemeriksaan dini, seperti pemeriksaan laboratorium dan pengelolaan dini hipertensi pada saat kehamilan. Permasalahan tersebut tercakup semua dalam pelayanan antenatal.

Pelayanan antenatal dikatakan berkualitas bila memenuhi standar operasional yaitu 10T yang merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun

2014 dan minimal melakukan empat kali kunjungan selama kehamilan.<sup>7</sup>

Berdasarkan data kunjungan ibu hamil selama empat bulan terakhir yaitu pada bulan Mei - Agustus apabila dilihat dari trendnya kunjungan ibu hamil mengalami penurunan dan didukung juga dengan terjadinya penurunan cakupan K4 selama tiga tahun terakhir dari tahun 2013-2015. Ini diperkuat dengan adanya wawancara dengan 10 responden menjawab bahwa cenderung minat ibu ke puskesmas masih rendah, dibandingkan ke bidan praktek mandiri (BPM), rumah bersalin (RB)/ klinik dan rumah sakit. Hal ini disebabkan karena puskesmas antrinya lama, tidak privat (membuat tidaknyaman), penjelasan yang diberikan Bidan terburu-buru dan singkat, petugas kurang ramah. Kebanyakan ibu datang ke puskesmas hanya untuk meminta dan mendapat rujukan dari Bidan, seperti rujukan persalinan di rumah sakit, rujukan melakukan tes laboratorium, bahkan mereka berkunjung ke puskesmas formalitas saja untuk mengisi data agar tercatat di puskesmas. Menurut Parasuraman penentuan mutu jasa pelayanan ditinjau dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keterampilan), *empathy* (kepedulian), dan *tangible* (bukti langsung).<sup>8</sup> Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi ibu tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ANC di Puskesmas Padangsari.

## METODE PENELITIAN

Hipotesis penelitian ini yaitu ada hubungan antara persepsi ibu tentang mutu pelayanan dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*.

Populasinya semua ibu hamil dan ibu nifas yang pernah memanfaatkan pelayanan ANC bulan Januari-September 2016 sejumlah 82 orang. Dengan melihat kriteria inklusi 9 orang hamil <5 bulan dan 5 orang melahirkan 2 bulan sebelum penelitian (Agustus), maka sampel ada 68 orang. Ketika dikonfirmasi dengan kriteria eksklusi 3 orang tidak bersedia, 11 orang pindah rumah (tidak bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas Padangsari), 4 orang abortus, sehingga sampel penelitian menjadi 50 orang. Variabel bebas penelitian ini yaitu persepsi mutu dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, sedangkan variabel terikatnya minat untuk memanfaatkan ANC di Puskesmas Padangsari. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur. Analisis data dilakukan secara univariat dengan deskriptif dan bivariat dengan uji *chi-square*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Variabel Terikat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berminat memanfaatkan pelayanan antenatal di Puskesmas Padangsari sebesar 56%, lebih banyak dibandingkan dengan responden yang kurang berminat untuk memanfaatkan pelayanan antenatal (44%).

### 2. Variabel Bebas

#### a. Hubungan antara *reliability* dengan minat pemanfaatan ANC

Berdasarkan hasil wawancara diketahui jawaban responden mengenai pelayanan Bidan yang cenderung kurang handal terutama dalam hal pengukuran LILA dan tinggi fundus uteri yang tidak rutin dilakukan, pemberian informasi imunisasi tetanus toxoid, serta penganjuran untuk

melakukan tes laboratorium sebagai skrining awal untuk mengetahui adanya komplikasi atau tidak. Ini sesuai dengan pernyataan yang menyatakan kurangnya kemampuan pelayanan dari penyimpangan kecil dari prosedur standar sampai kesalahan besar akan menurunkan mutu pelayanan yang diberikan.<sup>9</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai kehandalan Bidan baik (52%), persentasenya lebih tinggi dibandingkan yang menilai kehandalan Bidan kurang baik (48%). Sedangkan untuk hasil analisis bivariat diketahui persentase dari kelompok responden kurang berminat yang mempersepsikan *reliability* kurang baik (66,7%) lebih banyak dibandingkan yang mempersepsikan *reliability* baik (23,1%). Dari kelompok responden berminat yang mempersepsikan *reliability* baik (76,9%) lebih banyak dibandingkan yang mempersepsikan *reliability* kurang baik (33,3%).

Dari hasil perhitungan menunjukkan terbukti adanya hubungan antara persepsi kehandalan dengan minat pemanfaatan ANC dengan *p value* 0,005. Hal ini sejalan dengan penelitian Rikhly pada tahun 2012 di Kabupaten Sampang Madura tentang kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan antenatal care di Puskesmas Tanjung, yang menggambarkan pola hubungan yang terjadi adalah responden dengan persepsi *reliability* baik cenderung puas (82,2%) sebaliknya responden dengan persepsi *reliability* tidak baik cenderung tidak puas (70,5%) dan menunjukkan adanya hubungan.<sup>10</sup>

#### b. Hubungan antara *responsiveness* dengan minat pemanfaatan ANC

Berdasarkan wawancara diketahui jawaban responden yang cenderung kurang tanggap pelayanan Bidan dalam memberikan pelayanan

antenatal terutama mengenai layanan tunggu pemeriksaan yang membutuhkan waktu lama. Ini bertentangan dengan pendapat Johns (1994) yang mengatakan bahwa kebutuhan pelanggan yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kecepatan waktu pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan, menurut Martin (1991), pelanggan sangat membutuhkan sikap *respect* atau tanggap dari petugas pelayanan kesehatan.<sup>11</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai ketanggapan Bidan baik (56%), lebih besar daripada responden yang menilai ketanggapan Bidan kurang baik (44%). Untuk hasil analisis bivariat diperoleh dari kelompok responden kurang berminat yang mempersepsikan *responsiveness* kurang baik (90,9%) lebih besar dibandingkan yang mempersepsikan *responsiveness* baik (7,1%). Sedangkan dari kelompok responden berminat yang mempersepsikan *responsiveness* baik (92,9%) lebih besar dibandingkan yang mempersepsikan *responsiveness* kurang baik (9,1%).

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara persepsi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ANC diperoleh *p value* 0,000. Hasil penelitian ini didukung oleh Masye di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, yang menggambarkan pola hubungan yaitu responden yang menjawab ketanggapan baik (74,4%) lebih besar daripada yang menjawab tidak baik (25,6%) dengan *p value* 0,027 yang berarti menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna.<sup>12</sup>

c. Hubungan antara *assurance* dengan minat pemanfaatan ANC

Berdasarkan hasil wawancara diketahui jawaban responden

mengenai pelayanan Bidan yang cenderung kurang terampil terutama dalam hal pemberian informasi atas tindakan yang dilakukan oleh Bidan kepada responden hanya dijelaskan secara singkat (tidak detail). Hal itu dapat membuat responden merasa kurang berminat untuk periksa ke puskesmas karena responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Ini sejalan dengan penelitian Adam yang menunjukkan bahwa jika pelayanan kesehatan di puskesmas tidak dapat memberikan jaminan mutu yang sesuai dengan harapan responden maka akan menurunkan kepuasan masyarakat hingga 2,56 kali.<sup>13</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai keterampilan Bidan baik (52%), lebih besar daripada responden yang menilai keterampilan Bidan kurang baik (48%). Dilihat dari analisis bivariat diketahui persentase dari kelompok responden kurang berminat yang mempersepsikan *assurance* kurang baik (83,3%) lebih besar dibandingkan yang mempersepsikan *assurance* baik (7,7%). Sedangkan dari kelompok responden berminat yang mempersepsikan *assurance* baik (92,3%) lebih besar dibandingkan yang mempersepsikan *assurance* kurang baik (16,7%).

Pada analisis statistika diperoleh *p value* 0,000, yang berarti menunjukkan adanya hubungan antara persepsi jaminan (dilihat dari segi keterampilan) dengan minat pemanfaatan ANC. Ini sejalan dengan penelitian Dadang tahun 2010 di Bulungan Kalimantan Timur dimana responden dengan persepsi jaminan baik cenderung menyatakan puas (76,8%) sedangkan responden dengan persepsi jaminan tidak baik cenderung tidak puas (75%) dengan *p value* 0,001 berarti memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini juga serupa dengan hasil penelitian

yang dilakukandi puskesmas Ranotana Weru, mengenai hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kualitas jasa pelayanan.<sup>14</sup>

d. Hubungan antara *empathy* dengan minat pemanfaatan ANC

Berdasarkan hasil wawancara diketahui jawaban responden mengenai pelayanan Bidan yang cenderung kurang perhatian terutama dalam hal pemberian motivasi untuk melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur. Sebab petugas kesehatan, salah satu yang memiliki peran untuk menentukan keberhasilan salam kepatuhan ibu melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai perhatian Bidan dalam memberikan pelayanan ANC baik (50%) sebanding dengan responden yang menilai perhatian Bidan kurang baik (50%). Untuk hasil analisis bivariat diketahui persentase dari kelompok responden kurang berminat yang mempersepsikan *empathy* kurang baik (76,0%) lebih besar dibandingkan yang mempersepsikan *empathy* baik (12,0%). Sedangkan dari kelompok responden berminat yang mempersepsikan *empathy* baik (88,0%) lebih besar dibandingkanyang mempersepsikan *empathy* kurang baik (24,0%).

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara persepsi empati dengan minat pemanfaatan ANC diperoleh *p value* 0,000. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Masye tentang analisis kepuasan pasien terhadap persepsi mutu pelayanan kebidanandi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan *p value* 0,002 yang berarti memiliki

makna ada hubungan yang signifikan.<sup>12</sup>

e. Hubungan antara *tangible* dengan minat pemanfaatan ANC

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai ketersediaan fasilitas pelayanan ANC baik (60%) lebih besar dibandingkan yang menilai ketersediaan fasilitas kurang baik (50%). Untuk hasil analisis bivariat diketahui persentase dari kelompok responden kurang berminat yang menilai fasilitas pelayanan ANC baik (80%) lebih besar dibandingkan yang menilai fasilitas baik (20%). Sedangkan dari kelompok responden berminat yang menilai fasilitas Anc baik (80%) lebih besar dibandingkan yang menilai fasilitas kurang baik (20%).

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara persepsi *tangible* (ketersediaan fasilitas) dengan minat pemanfaatan ANC yaitu dengan *p value* 0,000. Ini sejalan dengan penelitian penelitian Rikhly pada tahun 2012 di Kabupaten Sampang Madura dimana terdapat hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *tangible* dengan kepuasan ibu hamil dengan *p value* 0,001.<sup>10</sup> Hal ini juga mendukung pernyataan dari Yamit, bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk tergantung dengan bukti langsung yang didapatkan seperti kelengkapan alat, kapasitas kualitas produk dan dukungan peralatan yang baik.<sup>15</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan antenatal adalah *reliability* ( $p=0,005$ ), *responsiveness* ( $p=0,000$ ), *assurance* ( $p=0,000$ ), *empathy* ( $p=0,000$ ), dan *tangible* ( $p=0,000$ ).

Saran kepada pihak puskesmas perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kehandalan dalam hal

ketelitian dan kecermatan Bidan melalui pelatihan yang substansinya meliputi pemeriksaan pengukuran tinggi fundus uteri, imunisasi TT, dan tes laboratorium, serta memberikan pemahaman pada Bidan agar substansi tersebut dijalankan secara rutin. Selain itu, juga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan daya tanggap yaitu dengan memperbaiki prosedur pelayanan (sistemika proses penyerahan berkas dari loket ke poli KIA) dan mempertimbangkan proporsi ketersediaan personalia Bidan. Perlunya peningkatan keterampilan, dengan memberikan pemahaman Bidan agar pada saat memberikan informasi pada pasien tidak terburu-buru, serta perlu diberikannya pelatihan promosi kesehatan (cara penyampaian informasi yang benar). Peningkatan kualitas pelayanan empati terutama kepedulian Bidan dalam memberikan dukungan untuk ibu melakukan pemeriksaan secara rutin. Perlu adanya peningkatan sarana fasilitas yaitu dengan memperbaiki alat yang rusak, memperbaharui alat yang kurang (modernisasi alat) dan penempatan barang yang rapi. Sedangkan saran untuk mahasiswa yaitu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui faktor-faktor masyarakat tentang kurang minatnya untuk melakukan pemeriksaan pelayanan ANC di Puskesmas Padangsari serta alasan-alasan yang mempengaruhinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Rencana Strategis Departemen Kesehatan Tahun 2010-2014*, Jakarta, 2010.
2. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur Tahun 2011*, Surabaya, 2012.
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Kesehatan Dalam Kerangka Sustainable Development Goals (SDGs)*. Dirjen Bina Gizi KIA selaku Ketua Sekretariat Pembangunan Kesehatan Pasca 2015 Kementerian Kesehatan RI, Jakarta, 2015.
4. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah tahun 2014*, Semarang, 2014.
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat, Jakarta, 2010.
6. Manuaba, Ida Bagus Gde. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta: EGC, 1998.
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 tahun 2014*, Jakarta, 2014.
8. Notoatmodjo, Soekidjo. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
9. Demny, Wundashary D A. *Analisis Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Wonrely Kabupaten Maluku Barat Daya Provinsi Maluku Tahun 2012*. Jurnal. Universitas Hasanudin, Makassar. 2013.
10. Mursyida, Rikhly Faradisy. *Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. Universitas Diponegoro, Semarang. 2012, Vol. 11, No 2.
11. Wahidah, Siti. *Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Jakarta Utara Tahun 2008*. Skripsi dipublikasikan. Depok:Program Pascasarjana

- Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2008.
12. Tokalese, Masye E. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Jurnal. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2015.
  13. Adam A. *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Timur Indonesia*. Direktur Upaya Kesehatan Dasar Dirjen, Binkesmas, Departemen Kesehatan RI. 2006.
  14. Rondonuwu, NS., R.C. Sondakh, dan B.T. Ratag. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. Skripsi. Manado: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 2014.
  15. Yamit Z (Ed). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2001.

