

## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS PATTINGALLOANG KOTA MAKASSAR

### FACTOR RELATED TO THE QUALITY OF ANGTENATAL SERVICES IN HEALTH CENTER OF PATTINGALLOA MAKASSAR

Umrah Hardianti<sup>1</sup>, Muh. Yusran Amir<sup>1</sup>, Balqis<sup>1</sup>  
<sup>1</sup> Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas, Makassar

#### ABSTRACT

*Based on secondary data, a number of pregnant women visiting health center of pattingalloang dropped out. The low visit of the maternal and child health (KIA) especially on infection. Therefore, it was found that pregnant women did not know the importance of Antenatal Care. This study aimed to identify the factors related to the quality of antenatal services. This study was quantitative method with cross sectional study approach. The population was all pregnant women who checked up their pregnancy health in health center of pattingalloang makassar. The sample was 79 respondents obtained by accidental sampling technique. The data collection was a questionnaire then followed by interview. To determine the relationship between the dependent variables and the independent variables, the chi-square test was used. The result revealed that there was a relationship between comfortable with the quality of antenatal services  $p=0,000$  with medium relationship (0,056, ). There was no relationship between information with the quality of antenatal services with value  $p=0,531$ . There was a relationship between human with the quality of antenatal services  $p=0,000$ , ) with medium relationship (0,454). there was no relationship between affordability with the quality of antenatal services  $p=0,525$ . The suggestion was given to the staff of health center to pay more attention to patient's comfort such as procurement of curtains in medical examination room. The staffs of KIA were hoped that they could provide clear information to pregnant women about the signs of endangered pregnancy.*

**Keywords:** *The Quality of Antenatal Services, Comfortable, Information, Human Relationship, Affordability.*

#### PENDAHULUAN

Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan salah satu program pokok di puskesmas yang mendapat prioritas tinggi, mengingat kelompok Ibu hamil, menyusui, bayi dan anak merupakan kelompok yang sangat rentan terhadap kesakitan dan kematian. Dalam mengayomi kelompok rentan ini banyak kegiatan yang dilakukan oleh puskesmas dalam upaya penurunan angka kesakitan dan kematian. Salah satunya melalui kegiatan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang adekuat (Dinkes Sulsel, 2011).

Dalam memantau program pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dinilai dengan menggunakan indikator cakupan K1 dan K4. Secara nasional cakupan K1 Tahun 2010 adalah 95,26% dan cakupan K4 adalah 85,56%. Jumlah tersebut masih kurang dari

target nasional tahun 2012 yaitu cakupan K1 100% dan K4 95% (Depkes, 2010).

Puskesmas Pattingalloang pada tahun 2010 cakupan K1 sebesar 108% dan K4 sebesar 80,3%, yaitu terjadi penurunan dari K1 ke K4 sebesar 28,3%. Pada tahun 2011 cakupan K1 sebesar 132% dan K4 sebesar 105 %. Terjadi penurunan sebesar 27% dan pada tahun 2012 cakupan K1 sebesar 97,09% dan K4 sebesar 93,93% terjadi penurunan sebesar 3,16%. Peningkatan cakupan K1 pada tahun 2010 dan 2011 melebihi standard karena ibu hamil yang tinggal diluar wilayah kerja Puskesmas Pattingalloang yang sebenarnya tidak termasuk dalam sasaran ibu hamil Puskesmas Pattingalloang datang memeriksakan kehamilannya. Sedangkan belum tercapainya target kunjungan antenatal K1 dan K4 pada tahun 2012 salah satu di

sebabkan karena pemahaman tentang pedoman Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) khususnya kunjungan pemeriksaan kehamilan masih kurang sehingga masih di temukan ibu hamil yang belum mengetahui pentingnya pemeriksaan kehamilan secara teratur dengan standar pelayanan minimal (Puskesmas Pattingalloang, 2012).

*Antenatal Care* penting untuk dilakukan mengingat perkembangan penyakit sering berjalan cepat. Dengan *Antenatal Care* yang teratur dan komperhensif tentunya dapat mendeteksi sejak dini kelainan-kelainan dan resiko yang mungkin timbul selama kehamilan, sehingga dapat dicarikan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Pelayanan antenatal dapat dikatakan berkualitas apabila pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, standar yang ditetapkan salah satunya yaitu pelayanan 7T. Bila dilaksanakan sesuai dengan standard, maka pelayanan tersebut dapat berperan dalam upaya pencegahan dan deteksi dini kelainan atau penyakit pada ibu hamil atau janinnya.

Mengukur standard mutu pelayanan kesehatan ada sepuluh dimensi mutu yang di gunakan yaitu hubungan antar manusia, kompetensi teknis, kenyamanan, keterjangkauan, efektivitas layanan, efisiensi layanan, kesinambungan layanan, keamanan, ketepatan waktu dan informasi (Pohan, 2007).

Hasil penelitian Sugiyanto (2001) di Puskesmas Borogan menunjukkan Kenyamanan dan biaya mempunyai hubungan bermakna dengan tempat pelayanan antenatal. Sedangkan hubungan interpersonal tidak ada hubungan dengan tempat pelayanan antenatal. kenyamanan dan biaya berpengaruh pada pelayanan antenatal dengan derajat keeratan cukup kuat.

Dalam penelitian Isa (2007) pada variabel akses, jarak antar rumah ke pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang jarak rumahnya dekat ke tempat pelayanan kesehatan serta memanfaatkan pelayanan antenatal yaitu 75%, dibandingkan yang jarak rumahnya jauh serta

memanfaatkan pelayanan antenatal yaitu 51,4%. Dengan demikian ada hubungan antara jarak rumah ke tempat pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan antenatal. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar.

## **BAHAN DAN METODE**

### ***Desain Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional Study* (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pattingalloang, Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang pernah memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar, dengan sampel yang di peroleh yaitu 79 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan mulai tanggal 20 April hingga 4 Mei 2013.

### ***Metode Pengumpulan Data dan Variabel Penelitian***

Pengambilan data primer dan sekunder dilakukan dengan menggunakan kuesioner (Stang, 2011). Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner langsung kepada ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Pattingalloang. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait dan melalui bagian pencatatan dan pelaporan Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Variabel independent dalam penelitian ini adalah kenyamanan, informasi, hubungan antar manusia dan keterjangkauan atau akses sedangkan variabel dependennya adalah mutu pelayanan antenatal.

### ***Metode Analisis Data***

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS for Windows* dengan analisis data Univariat dan Bivariat. Data yang telah dianalisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk membahas hasil penelitian (Harbani, 2012).

**HASIL**

**Karakteristik Responden**

Karakteristik responden menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kelompok umur, responden dengan jumlah terbanyak adalah dengan kelompok umur 20-23 tahun yaitu sebanyak 24 orang (30.4%), adapun berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan tamat SMA yaitu sebanyak 30 orang (38.0%), berdasarkan pekerjaan sebagian umumnya pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 75 orang (94,9%), berdasarkan umur kehamilan sebagian besar responden memiliki umur kehamilan 7-8 bulan sebanyak 38 orang (48,1%), berdasarkan frekuensi pemeriksaannya paling tinggi adalah 2kali sebanyak 28 orang (35,4%).

**Analisis Univariat**

**Kenyamanan**

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan bahwa kenyamanan di Puskesmas Pattingalloang cukup yaitu sebanyak 42 orang (53.2%), sedangkan responden yang menyatakan kenyamanan kurang yaitu sebanyak 37 orang (46.8%).

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Kenyamanan**

Kenyamanan	n	%
Cukup	42	53.2
Kurang	37	46.8
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2013

**Informasi**

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan bahwa informasi di Puskesmas Pattingalloang cukup yaitu sebanyak 67 orang (84.8%), sedangkan responden yang menyatakan informasi kurang yaitu sebanyak 12 orang (15.2%).

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Informasi**

Informasi	n	%
Cukup	67	84,8
Kurang	12	15,2
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2013

**Hubungan Antar Manusia**

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan bahwa hubungan antar manusia di Puskesmas Pattingalloang cukup yaitu sebanyak 49 orang (62.0%), sedangkan responden yang menyatakan hubungan antar manusia kurang yaitu sebanyak 30 orang (38.0%).

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Hubungan Antar Manusia**

Hubungan Antar Manusia	n	%
Cukup	49	62,0
Kurang	30	38,0
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2013

**Keterjangkauan atau Akses**

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Keterjangkauan atau Akses**

Keterjangkauan atau Akses	n	%
Cukup	59	74,7
Kurang	20	25,3
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan bahwa keterjangkauan/akses di Puskesmas Pattingalloang cukup yaitu sebanyak 59 orang (74.7%), sedangkan responden yang menyatakan keterjangkauan/ akses kurang yaitu sebanyak 20 orang (25,3%).

**Mutu Pelayanan Antenatal**

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan bahwa mutu pelayanan antenatal lebih banyak yang kurang bermutu yaitu sebanyak 52 orang (65.8%), dibandingkan dengan yang bermutu yaitu sebanyak 27 orang (34.2%).

**Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Mutu Pelayanan Antenatal**

Mutu Pelayanan Antenatal		n	%
Bermutu		27	34,2
Kurang bermutu		52	65,8
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Data Primer, 2013

**Analisis Bivariat**

**Kenyamanan dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang menganggap pelayanan antenatal bermutu lebih banyak yang merasa kenyamanan cukup yaitu sebesar 59.5%, dan pada pelayanan antenatal kurang bermutu lebih banyak responden yang merasa kenyamanan kurang yaitu sebesar 94.6%.

**Tabel 6. Hubungan Antara Kenyamanan dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Kenyamanan	Mutu Pelayanan Antenatal				n	%	Hasil Uji
	Bermutu		Kurang Bermutu				
	n	%	n	%			
Cukup	25	59.5	17	40.5	42	100	p = 0.000
Kurang	2	5.4	35	94.6	37	100	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>34.2</b>	<b>52</b>	<b>65.8</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2013

Hasil analisis uji *chi square* diperoleh nilai  $p = 0.000$ , karena nilai  $p < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Sedangkan berdasarkan lanjutan uji  $\phi$  di peroleh nilai  $\alpha = 0.569$  ini menunjukkan bahwa terdapat kekuatan hubungan sedang antara

kenyamanan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang.

**Informasi dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang menganggap pelayanan antenatal bermutu lebih banyak yang merasa informasi cukup yaitu sebesar 35.8%, dan pada pelayanan antenatal kurang bermutu lebih banyak responden yang merasa informasi kurang yaitu sebesar 75%.

**Tabel 7. Hubungan Antara Informasi dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Informasi	Mutu Pelayanan Antenatal				n	%	Hasil Uji
	Bermutu		Kurang Bermutu				
	n	%	n	%			
Cukup	24	35.8	43	64.2	67	100.0	p = 0.531
Kurang	3	25	9	75	12	100.0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>34.2</b>	<b>39</b>	<b>65.8</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer, 2013

Hasil analisis uji *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p = 0.531$ , karena nilai  $p \geq 0.05$  dengan demikian  $H_0$  diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara informasi dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar.

**Hubungan Antar Manusia dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

**Tabel 8. Hubungan Antara Hubungan Antar Manusia dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Hubungan Antar Manusia	Mutu Pelayanan Antenatal				n	%	Hasil Uji
	Bermutu		Kurang Bermutu				
	n	%	n	%			
Cukup	25	51	24	49	49	100.0	p = 0.000
Kurang	2	6.7	28	93.3	30	100.0	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>34.2</b>	<b>52</b>	<b>65.8</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>	

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang menganggap pelayanan antenatal bermutu lebih banyak yang merasa hubungan antar manusia cukup yaitu sebesar 51%, dan pada pelayanan antenatal kurang bermutu lebih banyak responden yang merasa

hubungan antar manusia kurang yaitu sebesar 93.3%.

Hasil analisis uji *chi square* diperoleh nilai  $p$  (value) = 0.000, karena nilai  $p < 0.05$  dengan demikian  $H_0$  ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Sedangkan berdasarkan lanjutan uji  $\phi$  di peroleh nilai  $\phi = 0.454$  ini menunjukkan bahwa terdapat kekuatan hubungan sedang antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan antenatal.

**Keterjangkauan atau Akses dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang menganggap pelayanan antenatal bermutu lebih banyak yang merasa keterjangkauan atau akses kurang yaitu sebesar 40%, dan pada pelayanan antenatal kurang bermutu lebih banyak responden yang merasa kenyamanan cukup yaitu sebesar 67.8%.

**Tabel 9. Hubungan Antara Keterjangkauan atau Akses dengan Mutu Pelayanan Antenatal**

Keterjangkauan/ Akses	Mutu Pelayanan Antenatal				n	%	Hasil Uji
	Bermutu		Kurang Bermutu				
	n	%	n	%			
Cukup	19	32.2	40	67.8	59	100	p = 0.525
Kurang	8	40	12	60	20	100	
<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>34.2</b>	<b>52</b>	<b>65.8</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2013

Hasil analisis uji *chi square* diperoleh nilai  $p = 0.525$ , karena nilai  $p \geq 0.05$  dengan demikian  $H_0$  diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara keterjangkauan atau akses dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar.

**PEMBAHASAN**

**Kenyamanan**

Kenyamanan 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 berikutnya. Kenyamanan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dapat berupa sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Kenyamanan berhubungan dengan tampilan fisik ruangan, petugas, peralatan, kebersihan dan *privacy*.

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan mutu pelayanan antenatal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai kenyamanan kurang dan merasa kurang bermutu terhadap mutu pelayanan antenatal yaitu sebanyak 35 orang (94.6%). sedangkan kenyamanan kurang dan merasa bermutu terhadap mutu pelayanan antenatal yaitu sebanyak 2 orang (5.4%).

Hal ini berarti bahwa adanya responden yang merasa kurang nyaman terhadap fasilitas di dalam ruang pemeriksaan yang tidak memiliki sekat gorden, padahal sarana dan prasarana seperti fasilitas itu membuat responden merasa aman dan nyaman dalam memeriksakan kehamilannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Sugiyanto (2001) di Puskesmas Borogan I menunjukkan Kenyamanan mempunyai hubungan bermakna dengan memilih tempat pelayanan antenatal. Karena keputusan pasien untuk memilih tempat pelayanan antenatal menandakan bahwa Puskesmas tersebut bermutu.

Menurut Wijono (1999) bahwa kenyamanan, kebersihan, kelengkapan alat periksa, fasilitas pelayanan dan ragam obat yang di berikan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Tangible/ bukti langsung merupakan media awal bagi pasien untuk melihat secara nyata pertama kali apa yang ada, baik itu mengenai penampilan petugas maupun sarana fisik yang di gunakan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada 17 orang (40.5%) yang menyatakan bahwa kenyamanan dalam hal ini kenyamanan lingkungan puskesmas sudah cukup baik namun mereka merasa mutu pelayanan antenatal masih kurang bermutu. Karena pengukuran kenyamanan tergantung dari objektivitas responden dalam merasakan kenyamanan seperti keadaan lingkungan puskesmas, ruang perawatan dan peralatan yang di gunakan sehingga dalam pengkategorian tingkat kenyamanan ada yang termasuk dalam kategori cukup dan kurang dan dalam pengukuran mutu juga tidak hanya dilihat dari segi kenyamanan sehingga pengkategorianya mendapatkan hasil yang bermutu dan kurang bermutu.

### **Informasi**

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang bagaimana layanan kesehatan itu telah di laksanakan. Pelayanan kesehatan yang di maksud di sini misalnya hari apa dan jam berapa sampai jam berapa waktu pemeriksaan, serta biaya-biaya pemeriksaan, dsb.

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara informasi dengan mutu pelayanan antenatal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai informasi yang di terima cukup tetapi merasa mutu pelayanan antenatal kurang yaitu sebanyak 43 orang (64.2%). Sedangkan informasi yang diterima cukup dan merasa pelayanan antenatal sudah bermutu yaitu sebanyak 24 orang (35.8%).

Menurut Pohan (2007) secara umum salah satu yang mempengaruhi mutu adalah informasi. Namun dalam mengukur mutu pelayanan antenatal tidak ada hubungan yang di dapatkan. Karena mutu pelayanan antenatal tidak hanya di ukur dari informasi saja tetapi ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi mutu. Cukup kurangnya informasi yang diterima oleh ibu hamil di pelayanan kesehatan tentang kesehatan bayi

dan ibunya tidak mempengaruhi mutu pelayanan antenatal.

### **Hubungan Antar Manusia**

Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsive, memberi perhatian, dan lain-lain.

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan antenatal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai hubungan antar manusia kurang dan merasa kurang bermutu terhadap mutu pelayanan antenatal yaitu sebanyak 12 orang (93.3%). Sedangkan yang merasa hubungan antar manusia kurang tetapi merasa bermutu terhadap mutu pelayanan antenatal yaitu sebanyak 2 orang (6.7%). Hal ini disebabkan karena responden merasa kompetensi teknis petugas kesehatan seperti dalam pengisian buku KIA, ketanggapan dan tindakan medik seperti menyuntik berkaitan dengan mutu pelayanan antenatal.

Salah satu permasalahan pokok yang mempengaruhi kesejahteraan ibu hamil adalah pelayanan antenatal yang belum mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh dan bermutu. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Sugiyanto (2001) di Puskesmas Borogan I menunjukkan hubungan antar manusia tidak ada hubungan dengan memilih tempat pelayanan antenatal.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada 24 orang (49.6%) yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia dalam hal ini hubungan dengan petugas kesehatan sudah cukup baik namun mereka merasa mutu pelayanan antenatal masih kurang bermutu. Hal ini di karenakan responden menyatakan alasan dari kurang bermutunya pelayanan antenatal diukur dari kelengkapan pelayanan 7T seperti tes PMS (Penyakit Menular Seksual) dan temu wicara. Walaupun dengan tes darah sudah termasuk dalam tes PMS tapi masih banyak ibu hamil

yang tidak mengetahui mengapa di lakukannya tes darah tersebut, petugas kurang memberikan penjelasan kepada ibu hamil.

### **Keterjangkauan atau Akses**

Keterjangkauan atau Akses artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis di ukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara keterjangkauan atau akses dengan mutu pelayanan antenatal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai keterjangkauan atau akses yang di terima cukup tetapi merasa mutu pelayanan antenatal kurang yaitu sebanyak 40 orang (67.8%). Sedangkan keterjangkauan atau akses yang diterima kurang dan merasa pelayanan antenatal sudah bermutu yaitu sebanyak 8 orang (40.0%).

Keterjangkauan atau akses dengan mutu tidak memiliki hubungan di sebabkan karena pasien merasa bermutu tidaknya Puskesmas, pasien tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas itu sebab jarak dari rumah ke pelayanan kesehatan mudah di jangkau atau di akses.

Hal ini sejalan dengan penelitian Lisna Watiisa (2007) bahwa jarak antara rumah ke pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang jarak rumahnya dekat ketempat pelayanan kesehatan serta memanfaatkan pelayanan antenatal, di bandingkan yang jarak rumahnya jauh serta memanfaatkan pelayanan antenatal.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Ada hubungan antar kenyamanan dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Yang merasa nyaman maka semakin bermutu yang di rasakan pasien. Tidak ada hubungan

antara informasi dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Semakin baik hubungan antar manusia maka pelayanan antenatal semakin bermutu. Tidak ada hubungan antara keterjangkauan atau akses dengan mutu pelayanan antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar. Disarankan kepada kepada pihak Puskesmas diharapkan lebih memperhatikan kenyamanan pasien seperti pengadaan sekat gorden di ruang pemeriksaan serta kepada pelaksana kegiatan KIA di harapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas tentang tanda-tanda bahaya kehamilan karena, media poster belum sepenuhnya efektif dalam memberikan informasi kepada ibu hamil yang memeriksakan ke puskesmas tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Departemen Kesehatan. (2010). *Cakupan Program Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil*
- Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan. (2011). *Profil Dinas Kesehatan Sulawesi Selatan 2011*. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.
- Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Buku ALFABETA.
- Isa. (2007). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Di Wilayah Kerja Puskesmas Tibawa Kabupaten Gorontalo*. Skripsi (tidak di terbitkan) Universitas Hasanuddin.
- Pohan. (2007). *Standard Mutu Pelayanan Kesehatan*
- Puskesmas Pattingalloang. (2012). *Profil Puskesmas Pattingalloang tahun 2012*.
- Stang. (2011). *Biostatistik Inferensial*. Fkm Universitas Hasanuddin
- Sugiyanto. (2001). *Aspek-aspek Persepsi Mutu Yang Berpengaruh Pada Pemilihan*
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Wijono. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.1*. Surabaya : Air Langga University Press.