

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP
PALEMBANG TAHUN 2024**



GRACE MILLENIA MAGDALENA

04011282025085

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP PALEMBANG TAHUN 2024

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Kedokteran
(S.Ked) pada UNIVERSITAS SRIWIJAYA



GRACE MILLENIA MAGDALENA

04011282025085

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP PALEMBANG TAHUN 2024

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran di Universitas Sriwijaya

Oleh:

Grace Millenia Magdalena
04011282025085

Palembang, 23 September 2024
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Pembimbing I

dr. H. Firmansyah Basir, Sp.OG, Subsp. Obginsos, MARS
NIP. 197209192005011005

Pembimbing II

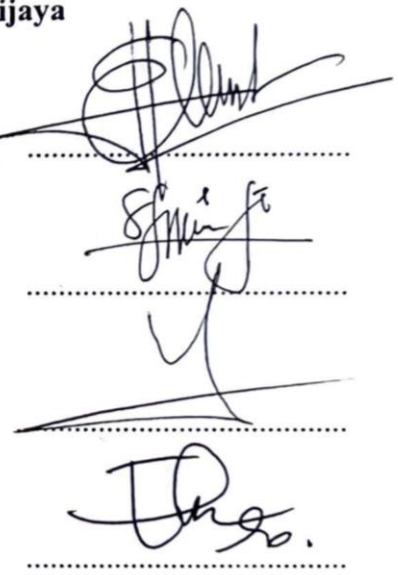
Septi Purnamasari, S.ST., M.Biomed
NIP. 198909152019032002

Penguji I

Dr. dr. Hj. Hartati, Sp.OG, Subsp. Obginsos, M.Kes
NIP. 196605301999032001


Penguji II

dr. Eka Handayani Oktharina, Sp.OG
NIP. 198710112020122009




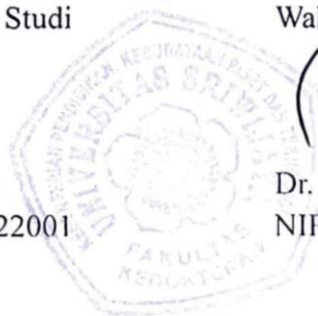
Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter


dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

Wakil Dekan I


Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked
NIP. 197306131999031001



HALAMAN PERSETUJUAN

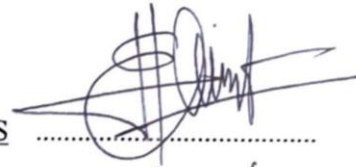
Karya tulis ilmiah berupa laporan akhir skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip Palembang Tahun 2024" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 20 September 2024

Palembang, 20 September 2024

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa laporan akhir skripsi

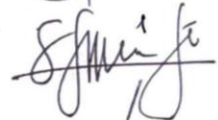
Pembimbing I

dr. H. Firmansyah Basir, Sp. OG, Subsp. Obginsos, MARS
NIP. 197209192005011005



Pembimbing II

Septi Purnamasari, S.ST., M.Biomed
NIP. 198909152019032002



Penguji I

Dr. dr. Hj. Hartati, Sp. OG, Subsp. Obginsos, M.Kes
NIP. 196605301999032001



Penguji II

dr. Eka Handayani Oktharina, Sp. OG
NIP. 198710112020122009



Wakil Dekan I



Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO., M.Pd.Ked
NIP. 197306131999031001

Mengetahui,



Koordinator Program Studi
Pendidikan Dokter



dr. Susilawati, M.Kes
NIP. 197802272010122001

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grace Millenia Magdalena

NIM : 04011282025085

Judul : ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP
PALEMBANG TAHUN 2024

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 10 September 2024


METERAI
TEMPEL
E18EAKX788159815

Grace Millenia Magdalena

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP PALEMBANG TAHUN 2024

(Grace Millenia Magdalena, 20 September 2024, 90 halaman)
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Latar Belakang: Pelayanan antenatal (ANC) adalah serangkaian layanan kesehatan yang sangat penting untuk mendukung kesehatan ibu hamil dan janin. Kualitas layanan ANC memainkan peran krusial dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip, Palembang pada tahun 2024.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Sampel terdiri dari 43 ibu hamil yang mendapatkan layanan ANC di Puskesmas Sekip. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan layanan ANC di Puskesmas Sekip. Rata-rata tingkat kepuasan berada pada kategori "sangat puas" dengan skor 90,18%. Dimensi empati memperoleh skor tertinggi sebesar 92,09%, sementara dimensi bukti fisik mendapat skor terendah 88,28%. Meski demikian, ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait kenyamanan ruang tunggu.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip tahun 2024 tergolong sangat baik. Disarankan agar Puskesmas Sekip mempertahankan kualitas layanan yang ada dan melakukan perbaikan pada fasilitas fisik seperti ruang tunggu.

Kata Kunci: Kepuasan Ibu Hamil, Pelayanan Antenatal, *Antenatal Care (ANC)*, Puskesmas Sekip Palembang, Kualitas Layanan Kesehatan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION WITH ANTENATAL SERVICES AT SEKIP PALEMBANG HEALTH CENTER IN 2024

(Grace Millenia Magdalena, 20 September 2024, 90 pages)
Faculty of Medicine, Sriwijaya University

Background: Antenatal care (ANC) is a series of health services that are essential to support the health of pregnant women and fetuses. The quality of ANC services plays a crucial role in reducing maternal and infant mortality. This study aims to analyze the level of satisfaction of pregnant women with antenatal care at Puskesmas Sekip, Palembang in 2024.

Method: This study used a quantitative descriptive approach with a survey method. The sample consisted of 43 pregnant women who received ANC services at Puskesmas Sekip. Data were collected using a questionnaire that included five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Results: The analysis showed that the majority of respondents were very satisfied with ANC services at Puskesmas Sekip. The average level of satisfaction was in the "very satisfied" category with a score of 90.18%. The empathy dimension obtained the highest score of 92.09%, while the physical evidence dimension received the lowest score of 88.28%. However, there are some aspects that could be improved, especially regarding the comfort of the waiting room.

Conclusion: The level of satisfaction of pregnant women with antenatal care at Puskesmas Sekip in 2024 was classified as very good. It is recommended that Puskesmas Sekip maintain the quality of existing services and make improvements to physical facilities such as waiting rooms.

Keywords: Satisfaction of Pregnant Women, Antenatal Services, Antenatal Care (ANC), Puskesmas Sekip Palembang, Quality of Health Services.

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP PALEMBANG TAHUN 2024

Karya tulis ilmiah berupa skripsi, 20 September 2024

Grace Millenia Magdalena, dibimbing oleh dr. H. Firmansyah Basir , Sp.OG,

Subsp. Obginsos, MARS dan Septi Purnamasari, S.ST., M.Biomed

Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

xv + 90 halaman, 13 tabel, 8 lampiran

Pelayanan antenatal adalah serangkaian layanan kesehatan yang sangat penting untuk mendukung kesehatan ibu hamil dan janin. Kualitas layanan ANC memainkan peran krusial dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip, Palembang pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 43 responden ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sekip. Dimensi yang diukur meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berada pada kategori "sangat puas" dengan nilai rata-rata 90,18%. Dimensi empati memiliki skor kepuasan tertinggi, yaitu 92,09%, sedangkan dimensi bukti fisik memperoleh skor 88,28%.

Kata Kunci: Kepuasan Ibu Hamil, Pelayanan Antenatal, *Antenatal Care (ANC)*, Puskesmas Sekip Palembang, Kualitas Layanan Kesehatan.

Sitasi : 60

SUMMARY

ANALYSIS OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION WITH ANTENATAL SERVICES AT SEKIP PALEMBANG HEALTH CENTER IN 2024

Scientific writing in the form of a thesis, 20 September 2024

Grace Millenia Magdalena, supervised by dr. H. Firmansyah Basir, Sp. OG,

Subsp. Obgyns, MARS and Septi Purnamasari, S.ST., M.Biomed

Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Sriwijaya University

xv + 90 pages, 13 tables, 8 attachments

Antenatal care (ANC) is a series of health services that are essential to support the health of pregnant women and fetuses. The quality of ANC services plays a crucial role in reducing maternal and infant mortality. This study aims to analyze the level of satisfaction of pregnant women with antenatal care at Puskesmas Sekip, Palembang in 2024. This study used a quantitative descriptive method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 43 respondents of pregnant women who received ANC services at Puskesmas Sekip. The dimensions measured include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the level of satisfaction of pregnant women with antenatal care was in the "very satisfied" category with an average value of 90.18%. The empathy dimension has the highest satisfaction score, which is 92.09%, while the physical evidence dimension obtained a score of 88.28%.

Kata Kunci: Satisfaction of Pregnant Women, Antenatal Services, Antenatal Care (ANC), Puskesmas Sekip Palembang, Quality of Health Services.

Citations : 60

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi berjudul "Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip Palembang Tahun 2024" dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini dilakukan dalam upaya memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kekuatan, kelancaran, kemudahan, dan kesehatan dalam pengerjaan skripsi.
2. Kedua orang tua saya, St. H. M. Pangaribuan dan Virgonita Sihombing, terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang luar biasa. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang suportif. Terima kasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan juga biaya untuk mendukung penulis meraih impian.
3. Kedua saudara saya, Deju Pangaribuan dan Christian Pangaribuan, yang selalu menemani, memberikan dukungan dan kasih sayang untuk penulis.
4. Dr. dr. H. Ferry Yusrizal, Sp. OG, Subsp. Obginsos, M.Kes, Dr. dr. Hj. Hartati, Sp. OG, Subsp. Obginsos, M.Kes, dan dr. Eka Handayani Oktharina, Sp. OG sebagai penguji yang telah memberikan saya saran dan ilmu mengenai penelitian ini.
5. dr. H. Firmansyah Basir, Sp. OG, Subsp. Obginsos, MARS dan ibu Septi Purnamasari, SST., M. Biomed sebagai pembimbing I dan II yang telah memberikan tenaga, waktu, serta ilmu mengenai penelitian dalam membimbing penulis terkait penyusunan skripsi.

6. Teman-teman *Medstud Gabut* (Agung, Aida, Aldi, Alya, Annisa, Ghefira, Kania, Mia, Romi, dan Widi) yang selalu siap sedia menolong, berdiskusi, menghibur, dan menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman *Lonely Teenagers* (Anggi, Chiara, Chyandra, Florence, Lazuardi, Petricia) yang selalu menemani, menghibur dan mendukung penulis.
8. Pemilik NIM 1705212 sebagai orang yang selalu ada, selalu membantu, selalu memberikan saran, dan mengajari penulis terkait pengerjaan skripsi.
9. Pemilik NIM 2301896942 karena dengan patah hati, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Walau tak dapat dipungkiri terkadang rasa sedih kerap kali datang dan menjadi kendala sendiri. Terima kasih telah menemani penulis dan mengisi cerita dari awal perkuliahan hingga penghujung perjalanan penulis dalam menempuh pendidikan.
10. *Last but not least, I want to thank me, I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting.*

Penulis menyadari bahwa laporan akhir skripsi yang telah dibuat masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran dan masukan terhadap laporan ini. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih dan saya harap penelitian ini dapat bermanfaat.

Palembang, 23 September 2024



Grace Millenia Magdalena

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Sriwijaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Grace Millenia Magdalena
NIM : 04011282025085
Judul : ANALISIS KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS SEKIP
PALEMBANG TAHUN 2024

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk mendapatkan Pembimbing sebagai penulis koresponding (*corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 10 September 2024



Grace Millenia Magdalena

NIM: 04011282025085

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pelayanan Antenatal	5
2.1.1 Definisi	5
2.1.2 Manfaat	6
2.1.3 Tujuan	6
2.1.4 Jadwal Kunjungan Pelayanan Antenatal	7
2.1.5 Standar Pelayanan <i>Antenatal Care</i>	8
2.1.6 Kualitas dan Kuantitas Pelayanan Antenatal	14

2.1.7	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kunjungan Pelayanan Antenatal	14
2.1.8	Dampak	17
2.2	Mutu Pelayanan	17
2.2.1	Definisi	17
2.2.2	Persepsi Mutu	18
2.2.3	Dimensi Mutu Pelayanan	18
2.2.4	Cara Mengukur Mutu/Kualitas Pelayanan	20
2.3	Kepuasan Pasien	20
2.3.1	Definisi	20
2.3.2	Manfaat Kepuasan	21
2.3.3	Dimensi Kepuasan Pasien	21
2.3.4	Tingkat Kepuasan	22
2.3.5	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan	23
2.4	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	24
2.5	Kerangka Teori	26
2.6	Kerangka Konsep	27
BAB 3	METODE PENELITIAN	28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	28
3.3.3	Kriteria Inklusi dan Eksklusi	29
3.4	Variabel Penelitian	29
3.5	Definisi Operasional	31
3.6	Cara Pengambilan Data	33
3.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data	34
3.7.1	Analisis Univariat	34
3.8	Alur Kerja Penelitian	35
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Hasil Penelitian	36
4.1.1	Hasil Distribusi Karakteristik Sosiodemografi	36

4.1.2	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik	37
4.1.3	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Keandalan	38
4.1.4	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap	38
4.1.5	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan	39
4.1.6	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Empati	39
4.1.7	Hasil Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal	40
4.1.8	Hasil Distribusi Tingkat Kepuasan Per Butir Kuesioner	41
4.2.	Pembahasan	51
4.2.1	Distribusi Karakteristik Sosiodemografi	51
4.2.2	Distribusi Tingkat Kepuasan	53
4.3.	Keterbatasan Penelitian	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		58
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN		67
RIWAYAT HIDUP		81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Sosiodemografi Ibu Hamil yang Melakukan Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	37
Tabel 4.2 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik Dalam Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	38
Tabel 4.3 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Kehandalan Dalam Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	38
Tabel 4.4 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap Dalam Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	39
Tabel 4.5 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan Dalam Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	39
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Empati Dalam Pemeriksaan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	40
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	40
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Per Butir Kuesioner Terhadap Dimensi Bukti Fisik Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024.....	42
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Per Butir Kuesioner Terhadap Dimensi Kehandalan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024.....	44
Tabel 4.10 Distribusi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Per Butir Kuesioner Terhadap Dimensi Daya Tanggap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024.....	46
Tabel 4.11 Distribusi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Per Butir Kuesioner Terhadap Dimensi Jaminan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	48
Tabel 4.12 Distribusi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Per Butir Kuesioner Terhadap Dimensi Empati Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip 2024	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden.....	67
Lampiran 2. Lembar Persetujuan (Informed Consent)	68
Lampiran 3. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal di Puskesmas Sekip Palembang Tahun 2024	69
Lampiran 4. Dokumentasi.....	72
Lampiran 5. Sertifikat Layak Etik Penelitian.....	73
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian	79
Lampiran 8. Lembar Konsultasi.....	80

DAFTAR SINGKATAN

ANC : *Antenatal Care*

AKI : Angka Kematian Ibu

KH : Kelahiran Hidup

HPHT : Hari Pertama Haid Terakhir

KEK : Kekurangan Energi Kronis

KIA : Kesehatan Ibu dan Anak

LILA : Lingkar Lengan Atas

PPIA : Pencegahan Penularan HIV dari Ibu ke Anak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Antenatal Care atau yang biasa disingkat dengan ANC ialah serangkaian layanan kesehatan terstruktur yang melibatkan observasi, edukasi, dan intervensi medis kepada ibu hamil oleh tenaga medis terlatih. Kualitas dari layanan ini amat krusial dalam mengurangi risiko kematian bagi ibu dan bayi.¹ Pelayanan antenatal yang terjadwal dan berkala amat krusial dalam kesehatan ibu hamil, memungkinkan deteksi awal masalah kesehatan hingga intervensi yang cepat dan efektif mampu diimplementasikan.²

Pelayanan antenatal mempunyai tujuan guna mengamati perkembangan kehamilan guna memastikan bahwasannya situasi kesehatan ibu dan bayi dalam kandungan tetap optimal, memastikan bahwasannya situasi layaknya hipertensi dan diabetes gestasional diidentifikasi dan dikelola secara tepat. Selain itu, ANC dapat dijadikan skrining awal situasi yang mungkin mengancam kehidupan atau berpotensi menghambat perkembangan janin, dan layanan ini efektif dalam menurunkan tingkat kematian dan morbiditas pada ibu yang melahirkan.³

Pada 2023, capaian cakupan ANC sebanyak 6 kali di Indonesia sebesar 73,57% dari target 80% dimana capaian tertinggi di DKI Jakarta sebesar 94,82% dan terendah di Papua Pegunungan sebesar 1,37%. Hal ini dikarenakan pelaporan yang belum maksimal dan pelayanan kesehatan yang belum optimal.⁴ Di Palembang, capaian cakupan K1 pada 2018 adalah 100%, namun mengalami penurunan hingga 91,4% pada tahun 2020. Sedangkan capaian cakupan ibu hamil K4 pada tahun 2020 di Palembang, tepatnya di Puskesmas, sebesar 89,8% dengan Puskesmas Sekip (45,9%) dan Puskesmas Empat Ulu (49,5%) menjadi dua puskesmas dengan capaian terendah di Palembang.⁵

Rendahnya capaian ANC berhubungan dengan naiknya Angka Kematian Ibu atau AKI. Semakin tinggi AKI pada suatu negara, maka derajat kesehatan negara tersebut semakin buruk. Berlandaskan sensus penduduk di tahun 2020, AKI di Indonesia telah mengalami penurunan dari 306 kematian per 100.000

kelahiran hidup menjadi 189 kematian per 100.000 kelahiran hidup.⁶ Angka ini masih termasuk tinggi namun sudah mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Namun, AKI di Palembang cenderung meningkat.⁵ Berdasarkan hasil Long Form SP2020, AKI di Palembang sebanyak 175 per 100.000 kelahiran hidup.⁷

Hipertensi dalam kehamilan merupakan kehamilan yang berisiko tinggi. Kematian ibu mampu dicegah melalui penyediaan layanan antenatal yang efektif, yang mempunyai tujuan guna menjaga ibu hamil supaya mereka mampu melalui kehamilan, persalinan, dan masa nifas dengan selamat.²

Tenaga kesehatan yang terlatih, layaknya bidan dan dokter, bertanggung jawab dalam melaksanakan pemeriksaan kehamilan dengan standar profesional yang tinggi.¹ Kompetensi dokter atau bidan dalam mengevaluasi situasi kehamilan ialah elemen penting guna menaikkan standar kesehatan nasional.¹

Layanan kesehatan wajib berkomitmen pada kualitas dan mematuhi standar nasional guna memenuhi ekspektasi serta keperluan masyarakat.² Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor krusial dikarenakan pelanggan yang tidak puas maka dia tidak akan kembali untuk memakai layanan yang ditawarkan.² Menurut Parasuraman, faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan mencakup *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (kepastian/jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (keberwujudan/sarana yang ada).⁸

Studi yang dilakukan oleh Dwijayanti pada tahun 2019 di Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo mengungkapkan bahwasannya dimensi keandalan ialah yang paling memuaskan (89,7%), sementara dimensi jaminan ialah yang paling rendah kepuasannya (79,79%).²

Melihat dari profil kesehatan kota Palembang tahun 2020, Puskesmas Sekip memiliki tingkat capaian cakupan ANC paling rendah dibandingkan Puskesmas lainnya di Kota Palembang.⁵ Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian di Puskesmas Sekip agar dapat menaikkan kualitas layanan hingga memotivasi ibu hamil agar rutin melaksanakan kunjungan ANC dan menerima pelayanan yang berkualitas.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang pada tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang pada tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada bukti fisik pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada kehandalan pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada daya tanggap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada jaminan pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil pada empati pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Sekip Palembang pada tahun 2024.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pelayanan antenatal terhadap ibu hamil di Puskesmas Sekip Palembang pada tahun 2024.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi untuk masyarakat mengenai mutu pelayanan antenatal Puskesmas Sekip Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hamidiyah A, Hidayati N. Kualitas antenatal care dengan kepuasan ibu hamil. *Oksitosin : Jurnal Ilmiah Kebidanan*. 2018;5(2):119–25.
2. Dwijayanti DA, Wulandari C. Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di wilayah kerja puskesmas anjatan II kabupaten kulon progo. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*. 2019;10(2).
3. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pentingnya pemeriksaan kehamilan (anc) di fasilitas kesehatan [Internet]. *ayosehat.kemkes.go.id*. 2018 [cited 2023 Aug 30]. Available from: <https://ayosehat.kemkes.go.id/pentingnya-pemeriksaan-kehamilan-anc-di-fasilitas-kesehatan>
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) [Internet]. 2024 [cited 2024 Aug 6]. Available from: <https://gizikia.kemkes.go.id/assets/file/pedoman/LAKIP%20GIKIA%20TA%202023.pdf>
5. Dinas Kesehatan Kota Palembang. Profil kesehatan kota palembang tahun 2020 [Internet]. 2021 [cited 2023 Nov 8]. Available from: <https://dinkes.palembang.go.id/tampung/dokumen/dokumen-176-1097.pdf>
6. Mulati E. Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) direktorat gizi dan kesehatan ibu dan anak. Jakarta; 2023 Jan.
7. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan. Fertilitas sumatera selatan turun lebih dari setengah kali lipat dalam lima dekade terakhir. 2023.
8. Sholihin U. Pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*. 2019;1(1):72–97.

9. Zuchro F, Zaman C, Suryanti D, Sartika T, Astuti P. Analisis antenatal care (ANC) pada ibu hamil. *Jurnal 'Aisyiyah Medika* [Internet]. 2022;7(1):102–16. Available from: <https://doi.org/10.36729>
10. KEMENKES. Laporan kinerja direktorat kesehatan tahun anggaran 2021 [Internet]. gizikia.kemkes.go.id. 2022 [cited 2023 Aug 30]. Available from: <https://gizikia.kemkes.go.id/assets/file/pedoman/LAKIP%20KESGA%202021.pdf>
11. Cahyani I. Pemanfaatan pelayanan antenatal care di puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development* [Internet]. 2020;4(1):76–86. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia><https://doi.org/10.15294/higeia/v4i1/34812>
12. Islam MM, Masud MS. Determinants of frequency and contents of antenatal care visits in bangladesh: assessing the extent of compliance with the who recommendations. *PLoS One*. 2018 Sep 1;13(9):1–22.
13. Septiani B, Sulistiawati F. Pengaruh pelatihan lila terhadap tingkat keterampilan mengenai kurang energi kronik (kek) pada mahasiswa program studi s1 gizi universitas nahdlatul ulama ntb. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*. 2022;4(3):960–8.
14. Wahyuni Y, Huda ASM. Pemantauan kesehatan gizi ibu hamil dilihat dari penambahan berat badan dan pengukuran lingkaran lengan atas (lila) berbasis e-digital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer dan Matematika*. 2019;16(1):235–44.
15. Aghadiati F. Hubungan asupan gizi, tinggi fundus uteri dan sosial ekonomi dengan bayi lahir. *Scientia Journal*. 2019;8(1):340–7.

16. Fajrin HR, Maharani S, Fitriyah A. Simulator fetal doppler. *Medika Teknika : Jurnal Teknik Elektromedik Indonesia*. 2021 Apr 1;2(2):67–74.
17. Musfirah M, Rifai M, Kilian AK. Faktor yang memengaruhi kepatuhan imunisasi tetanus toksoid ibu hamil. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 2021 Dec 31;10(2):347–55.
18. Sari N, Nurhaeni A, Sumarni. Pelaksanaan kunjungan antenatal care (ANC) di puskesmas kalijaga kota cirebon. *Jurnal Kesehatan Mahardika* [Internet]. 2021;8(1):26–30. Available from: www.jurnal.stikesmahardika.ac.id
19. Tri Wiyandani H. Pelayanan antenatal care di puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development* [Internet]. 2019;3(4):579–87. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeiahttps://doi.org/10.15294/higeia/v3i4/31870>
20. Delyka M, Yulita C, Agustina V, Utonli Sadilah W. Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan tentang kebutuhan asam folat pada ibu hamil di wilayah kerja upt puskesmas pahandut palangka raya. *Jurnal Surya Medika* [Internet]. 2022;8(2):312–8. Available from: <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/jsm>
21. Luthfiatil Fitri N, HS SAS, Dewi NR, Ludiana, Nurhayati S. Hubungan usia ibu dengan kejadian kek pada ibu hamil di wilayah kerja puskesmas ganjar agung kecamatan metro barat kota metro. *Jurnal Wacana Kesehatan*. 2022;7(1):26–31.
22. Utami N, Puspitasari RD, Kurniawati I, Graharti R, P AY. Tingkat pengetahuan ibu hamil mengenai kesehatan ibu dalam masa kehamilan dan nifas di rsud dr. h. abdul moeloek bandar lampung. *Jurnal Kedokteran Unila*. 2019;3(1):10–5.

23. Silmiyanti, Idawati. Kepatuhan kunjungan antenatal care pada ibu hamil di puskesmas muara batu kabupaten aceh utara. *Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora*. 2019 Oct 25;7(5):674–84.
24. Salamung N, Pertiwi MR, Ifansyah MN, Riskika S, Maurida N, Suhariyati, et al. *Keperawatan keluarga (family nursing)*. Risnawati, editor. Duta Media Publishing; 2021.
25. Purwanti Y, Cholifah S. *Buku ajar mata kuliah komunikasi dan konseling dalam praktik kebidanan*. Sartika SB, Multazam MT, editors. Sidoarjo: UMSIDA Press; 2019.
26. Dewanggayastuti KI, Surinati IDAK, Hartati NN. Kepatuhan ibu hamil melakukan kunjungan antenatal care (anc) pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Gema Keperawatan*. 2022;15(1):54–67.
27. Fakhsiannor. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas batumandi kabupaten balangan tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2021;8(2):180–5.
28. Syafaruddin, Syukri M, Nasution ARS. Analisis quality in fact and quality perception. *Journal Ability : Journal of Education and Social Analysis*. 2021;2(4):18–30.
29. Setiawan, Suza DE. *Model praktik profesional berbasis caring*. 4th ed. USU Press, editor. Medan: USU Press; 2021.
30. Manorek L, Tucunan AAT, Ratag BT. Hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di puskesmas pingkan tenga kabupaten minahasa selatan. *Jurnal KESMAS*. 2020;9(2):1–6.
31. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum gmim pancaran kasih manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*. 2018;2(1):9–18.

32. Effendi K, Junita S. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di uptd puskesmas mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 2020;3(2):82–90.
33. Suwito J. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cv global ac banjarbaru. *KINDAI*. 2018;14(3):255–62.
34. Agustian I, Saputra HE, Imanda A. Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang bengkulu. *Jurnal Professional FIS UNIVED*. 2019;6(1):42–60.
35. MENKES. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 30 tahun 2022 [Internet]. 2022 [cited 2023 Sep 5]. Available from: https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduh_1666854298_554914.pdf
36. Komnas HAM. Kajian pemenuhan hak atas kesehatan bagi kelompok rentan di indonesia. 1st ed. Rosdianti Y, editor. Jakarta: Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Komnas HAM RI); 2020.
37. Nurheda, Usman, Rusman ADP. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna badan penyelenggara jaminan sosial (bpjs) di puskesmas maiwa kabupaten enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan* [Internet]. 2018;1(3):201–16. Available from: <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes>
38. Tarumingkeng PJ. Analisis pengaruh persepsi kualitas terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. 2019;7(4):433–54.
39. Azis IUK, Sety LOM, Kalza LA. Hubungan mutu pelayanan puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas se-kota

- kendari tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. 2023;4(1):1–9.
40. Mutiara H, Mayasari D, Fattima ET, Saputri C. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta bpjs di ruang rawat inap penyakit dalam rsud dr. h. abdul moeloek. *Jurnal Kedokteran Unila*. 2018;2(1):31–6.
 41. Afrioza S, Baidillah I. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*. 2021 Jun 21;1(2):169–80.
 42. Raising R, Erikania S. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*. 2019;5(1):31–7.
 43. Parlindungan Pane J, Saragih H, Sinaga A, Manullang A. Kecemasan ibu hamil trimester iii di masa pandemi covid 19 dalam menghadapi persalinan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Jiwa [Internet]*. 2021;4(3):461–8. Available from: <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jikj>
 44. Retnoningtyas RDS, Dewi RK. Pengaruh hormon human chorionic gonadotropin dan usia ibu hamil terhadap emesis gravidarum pada kehamilan trimester pertama. *Jurnal Tadris IPA Indonesia [Internet]*. 2021;1(3):394–402. Available from: <http://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/jtii>
 45. Ratnaningtyas MA, Indrawati F. Karakteristik ibu hamil dengan kejadian kehamilan risiko tinggi. *Higeia Journal of Public Health Research and Development [Internet]*. 2023;7(3):334–44. Available from: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeiahttps://doi.org/10.15294/higeia/v7i3/64147>

46. Wijaya JF, Tanamal C, Arif J, Syahputri F. Tingkat pendidikan ibu hamil dan keteraturan pemeriksaan ANC. *Jurnal Prima Medika Sains*. 2022;4(2):37–41.
47. Putu Arya Wicaksana I, Ahmad Shammakh A, Rika Anastasia Pratiwi M, Maswan M, Budi Azhar M. Hubungan Dukungan Suami, Status Gravida, dan Kepatuhan Ibu Melakukan Antenatal Care (ANC) terhadap Tingkat Kecemasan Ibu Hamil Trimester III. *Jurnal Global Ilmiah*. X, No. X.
48. Asiah, Indragiri S, Agustin C. Hubungan dukungan suami dengan tingkat kecemasan ibu hamil trimester iii menghadapi persalinan pada pandemi covid 19. *JKM: Jurnal Kesehatan Mahardika*. 2021 Feb 15;8(2):24–30.
49. Pujilestari I, Muhaimin T. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan antenatal ibu hamil. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2022 Jul 11;11(4):300–10.
50. Oktaviani S, Firdaus FA, Argadireja DS. Hubungan status pekerjaan dengan keteraturan kunjungan antenatal care di wilayah kerja upt puskesmas cibuntu kecamatan bandung kulon tahun 2019 [Internet]. Vol. 7. 2021 [cited 2024 Jun 6]. Available from: <http://dx.doi.org/10.29313/kedokteran.v7i1.25870>
51. Zein LM, Kusuma HE, Dwika R, Nurdini A. Persepsi kondisi ruang tunggu pada fasilitas umum di masa pandemi covid19. *Jurnal LINEARS*. 2022 Nov 11;5(2):80–6.
52. Firdaus N, Aditiawarman, Budiono DI. Kualitas pelayanan antenatal berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil. *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal*. 2021 Jan 28;5(1):62–72.
53. Maruli E, Gorang AF, Tang SA, Peny TLL. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah koperasi simpan pinjam lego-

- lego kalabahi kabupaten alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2022 Jul;8(10):407–21.
54. Putri RA, Sudirman, Yusuf H. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang kelas iii rumah sakit bhayangkara palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 2020;3(4):166–73.
55. Gea NE, Mendrofa CP. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan jne. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*. 2022 Aug 31;1(1):152–9.
56. Khaerunnisa A, Munir AR, Mustafa F. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. pegadaian syariah. *SEIKO : Journal of Management & Business*. 2023;6(2):479–92.
57. Hijeriah EM, Suryani L, Kurniawati L. Analisis dimensi kualitas pelayanan jasa pada pdam tirta dumai bersemai kota dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 2022;4(4):6430–43.
58. Januar IA, Waluyowati NP. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten jember [Internet]. 2022 [cited 2024 Jun 8]. Available from: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>
59. Ahmad H, Antoni A, Napitupulu M, Permayasa N. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mangasa kota makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*. 2021;6(2):193–204.
60. Rakhmah K, Rosyidah H, Wulandari RrCL. Hubungan standar pelayanan antenatal care (anc) 10 t dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas tlogosari kulon kota semarang. *Jurnal LINK*. 2021 May 27;17(1):43–50.