

**TESIS**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN ANTENATAL  
TERPADU DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN KEBIDANAN  
RS KEMENKES MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**



**dr. Ulfa Primadhani**

**04052782125001**

**PROGRAM STUDI SPESIALIS OBSTETRI DAN GINEKOLOGI 1  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
RS KEMENKES MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG  
2025**

**TESIS**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN ANTENATAL  
TERPADU DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN KEBIDANAN  
RS KEMENKES MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Spesialis Obstetri dan Ginekologi**



**dr. Ulfa Primadhani**

**04052782125001**

**PROGRAM STUDI SPESIALIS OBSTETRI DAN GINEKOLOGI 1  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
RS KEMENKES MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG  
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN ANTENATAL  
TERPADU DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI RAWAT JALAN KEBIDANAN  
RS KEMENKES Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Spesialis Obstetri dan Ginekologi

Oleh:

dr. Ulfa Primadhani  
04052722125001

Mengetahui:

Palembang, Februari 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I

dr. Firmansyah Basir, Sp.O.G, Subsp. Obginsos, MARS. (.....)

NIP197209192005011005

Pembimbing II

Dr. dr. Ferry Yusrizal, Sp.O.G, Subsp. Obginsos, M. Kes. (.....)

NIP 196002111987101001

Pembimbing III

Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO, AIFO, M.PdKed (.....)

NIP. 197306131999031001

Mengetahui,

Ketua Bagian Obstetri dan Ginekologi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

dr. Irawan Sastradinata, Sp.O.G, Subsp. Onk, MARS, S.H

NIP196810181996031002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis ini dengan judul “**Hubungan antara Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang**” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Spesialis Obstetri dan Ginekologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal Desember 2024

Palembang, Februari 2025

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

### Ketua

1. Dr. dr. Pativus Agustiansyah, Sp.O.G, Subsp. Onk, MARS (.....)  
NIP. 19720801 20104 1 002

### Sekretaris

1. Dr. dr. Hartati, Sp.O.G, Subsp. Obgin, M. Kes. (.....)  
NIP 196605301999032001

### Anggota

2. Dr.dr. Peby Maulina Lestari, Sp.O.G, Subsp.K.Fm (.....)  
NIP. 19630619 198903 1 002
3. dr. Hadrians Kesuma Putra, Sp.O.G, Subsp. Urogin RE (.....)  
NIP. 19720801 20104 1 002
4. DR. dr. Heriyadi Manan, Sp.O.G, Subsp. FER, MARS (.....)  
NIP. 195811191987121001

Mengetahui,

Ketua Bagian Obstetri dan Ginekologi  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya



dr. Irawan Sastradinata, Sp. OG, Subsp. Onk, SH, MARS  
NIP. 19681018 199603 1002

Koordinator Program Studi Sp1 Obgin  
Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya



Dr. dr. Peby Maulina Lestari, Sp. OG, Subsp. K.Fm  
NIP. 19790222 200912 2001

## HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Ulfa Primadhani

NIM : 04052782125001

Judul : Hubungan antara Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu dan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.

Menyatakan bahwa Tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tesis 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, 27 Februari 2025



**dr. Ulfa Primadhani**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Untuk Papa Mama, Suamiku, anak-anakku dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberi dukungan dan doa kepada Tuhan Yang Maha Kuasa.

Terima kasih.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang”.

Penulis menyadari kesempurnaan hanyalah milik Tuhan Yang Maha Kuasa. Jika ada kesalahan dan kekurangan dalam tesis ini kiranya dapat dimaklumi dan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa penulis memohon ampun. Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis mendapatkan bimbingan serta bantuan. Teriring rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Yang terhormat Bapak Rektor Universitas Sriwijaya dan Bapak Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan kepada penulis untuk belajar menggali ilmu pengetahuan dan menyelesaikan Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) Obstetri dan Ginekologi di Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya
2. Yang terhormat Direktur RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang beserta jajarannya dan Koordinator PPDS Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi baik sarana dan prasarana di Rumah Sakit selama penulis menempuh pendidikan.
3. Yang terhormat Bapak Dr. dr. Patiyus Agustiansyah, Sp.O.G, Subsp.Onk, MARS selaku Ketua KSM Obstetri dan Ginekologi, Bapak dr. Irawan Sastradinata, Sp.O.G, Subsp. Onk, MARS. S.H. selaku Ketua Bagian Obstetri dan Ginekologi dan Dr. dr. Peby Maulina Lestari, Sp.O.G, Subsp.K.Fm selaku Koordinator Program Studi Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi (PPDS-I) yang telah banyak memberikan kesempatan, waktu, dan pikiran dalam mendidik dan membimbing penulis.
4. Yang terhormat kepada para Guru Besar Bagian Obstetri dan Ginekologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya/RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang, yaitu: dr. Wim T. Pangemanan, Sp.O.G, Subsp.K.Fm, Prof. dr. A.

Kurdi Syamsuri, Sp.O.G. Subsp.K.Fm, M.Sc.Ed, dan Prof. dr. Syakroni Daud Rusydi, Sp.O.G, Subsp.Obginsos yang telah berdedikasi mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis.

5. Yang terhormat para pembimbing Tesis ini, yaitu: dr. Firmansyah Basir, Sp.O.G, Subsp.Obginsos (Pembimbing I), Dr. dr. Ferry Yusrizal, Sp.O.G, Subsp.Obginsos, M.Kes (Pembimbing II), dan Prof. Dr. dr. Irfannuddin, Sp.KO, AIFO, M.PdKed\_(Pembimbing III) yang meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian ini sampai selesai dalam bentuk sebuah Tesis.
6. Yang terhormat Dr. dr. Putri Mirani, Sp.O.G, Subsp.K.Fm selaku koordinator penelitian dan kepada tim penguji tesis, yaitu : Dr. dr. Patiyus Agustiansyah, Sp.O.G, Subsp.Onk, MARS, Dr. dr. Hartati, Sp.O. G, Subsp. Obginsos, M.Kes, Dr.dr. Peby Maulina Lestari, Sp.OG,Subsp. K.Fm, dr. Hadrians Kesuma Putra, Sp.OG,Subsp, Urogin RE dan Dr.dr.Heriyadi Manan, Sp.OG,Subsp. FER, MARS yang telah memberikan masukan dan koreksi kepada penulis.
7. Yang terhormat seluruh staf pengajar Bagian Obstetri dan Ginekologi Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya/ RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang yang telah mendidik, membimbing, dan mengajarkan keahliannya kepada penulis serta nasehat yang bermanfaat. Semoga menjadi amal bagi guru-guru sekalian.
8. Kepada Instalasi Rawat Jalan RSMH Palembang, atas kerjasama dan bantuannya penulis ucapkan banyak terimakasih.
9. Kepada orang tuaku, Papa Drs.H.Ubaidillah, SE,MM Akt. CPA dan Mama Ir. Farida Ariyani,MSi, serta ibu mertuaku Ibu Nyimas Rokiah. Terimakasih atas dukungan yang diberikan kepadaku selama saya sekolah. Yang telah membantuku menjaga kedua anak-anakku. Serta terimakasih kepada Suamiku, AKP. Dr.Nopriansah yang telah mensupport sekolah saya sampai dengan selesai pendidikan.
10. Kepada seluruh kerabat dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.



11. Terimakasih kepada seluruh staf medis dan nonmedis RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang yang telah membantu penulis selama sekolah.
12. Terimakasih kepada seluruh pasien Obstetri dan Ginekologi yang telah memberikan pembelajaran berarti buat penulis sehingga penulis dapat mendalami keilmuan Obstetri dan Ginekologi dengan baik

Empat tahun bukanlah waktu yang sebentar dan bukan pula waktu yang terlalu lama. Hanya syukur yang penulis dapat rasakan atas semua ilmu dan pengalaman yang telah dilewati. Dan akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi peneliti dan masyarakat. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Palembang, 28 Februari 2025

dr. Ulfa Primadhani

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

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

Nama : dr. Ulfa Primadhani  
NIM : 04052782125001  
Program Studi : Obstetri dan Ginekologi  
Fakultas : Kedokteran Universitas Sriwijaya  
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya Hak **Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Hubungan antara Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang”.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, Februari 2025

Yang menyatakan,

dr. Ulfa Primadhani

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL TERPADU DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN KEBIDANAN RS KEMENKES MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

**Latar Belakang:** Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan upaya kesehatan ibu dan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan antenatal terpadu/*antenatal care* (ANC) berperan dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil, yang dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang yang belum pernah diteliti sebelumnya.

**Metode:** Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross-sectional* terhadap ibu hamil yang berkunjung dan melakukan pemeriksaan Antenatal terpadu setidaknya 4 kali di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan RS Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang. Kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan dinilai menggunakan instrumen kuesioner yang sudah dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, dan multivariat. Nilai-p <0,05 dinyatakan signifikan secara statistik.

**Hasil:** Terdapat hubungan signifikan kategori mutu layanan ANC terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p=0,001$ ). Dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan ibu hamil ( $p < 0,05$ ), sedangkan *reliability* dan *assurance* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Dimensi *responsiveness* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan ibu hamil dengan OR = 7,121 (IK95% 1,908-26,580,  $p = 0,001$ ).

**Kesimpulan:** Mutu layanan ANC berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, terutama pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*.

**Kata Kunci:** ibu hamil, kualitas, pelayanan antenatal, poliklinik kebidanan

## **ABSTRACT**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF INTEGRATED ANTENATAL CARE SERVICES AND PATIENT SATISFACTION LEVELS AT THE OBSTETRICS POLYCLINIC OF DR. MOHAMMAD HOESIN GENERAL HOSPITAL, PALEMBANG**

**Background:** *Maternal Mortality Rate (MMR) is an important indicator in assessing the success of maternal health efforts and the overall health status of a community. The quality of antenatal care (ANC) plays a role in improving maternal satisfaction, which can be measured through five SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study aims to analyze the relationship between ANC service quality and maternal satisfaction at the Obstetrics Polyclinic of Mohammad Hoesin General Hospital, Palembang, which has not been previously studied.*

**Mehod:** *This study is an observational study with a cross-sectional approach involving pregnant women who visited and underwent integrated antenatal care at least four times at the Obstetrics Polyclinic of Mohammad Hoesin General Hospital, Palembang. The quality of service includes five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Satisfaction was assessed using a questionnaire instrument that had been validated and proven reliable. Data analysis was conducted using univariate, bivariate, and multivariate methods, with a p-value <0.05 considered statistically significant.*

**Result:** *There is a significant relationship between the quality of ANC services and patient satisfaction ( $p = 0.001$ ). The dimensions of tangible, responsiveness, and empathy show a significant association with maternal satisfaction ( $p < 0.05$ ), while reliability and assurance do not. The responsiveness dimension has the strongest influence on maternal satisfaction, with an OR of 7.121 (95% CI: 1.908-26.580,  $p = 0.001$ ).*

**Conclusion:** *The quality of ANC services is significantly associated with patient satisfaction, particularly in the dimensions of responsiveness, tangible, and empathy.*

**Keyword:** *pregnant women, quality of antenatal care, obstetric polyclinic*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR SINGKATAN .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.3.1. Tujuan Umum .....	3
1.3.2. Tujuan Khusus .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1. Manfaat Akademis .....	4
1.4.2. Manfaat Klinis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Pelayanan Antenatal / <i>Antenatal Care</i> (ANC).....	5
2.1.1. Pengertian ANC .....	5
2.1.2. Tujuan ANC.....	5
2.1.3. Jadwal Pemeriksaan ANC.....	6
2.1.4. Standar Pelayanan Minimal ANC.....	6
2.1.5. Cakupan Pelayanan ANC.....	10

2.2. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	13
2.2.1. Definisi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	13
2.2.2. Syarat Utama Layanan Kesehatan .....	14
2.2.3. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	15
2.3. Tingkat Kepuasan Pasien .....	18
2.3.1. Definisi Tingkat Kepuasan.....	18
2.3.2. Penilaian Tingkat Kepuasan.....	18
2.3.3. Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien.....	20
2.3.4. Karakteristik Organisasi/Rumah Sakit.....	23
2.3.5. Kontinuitas/Kesinambungan .....	24
2.3.6. Efikasi/hasil perawatan .....	24
2.4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien.....	24
2.5. Kerangka Teori.....	26
2.6. Kerangka Konsep .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
3.3. Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel.....	28
3.3.3. Besar Sampel.....	28
3.3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3.5. Kriteria Penyertaan.....	29
3.4. Variabel Penelitian .....	30
3.4.1. Variabel Bebas .....	30
3.4.2. Variabel Terikat .....	30
3.5. Definisi Operasional.....	30
3.6. Cara Kerja .....	34
3.7. Pengolahan Dan Analisis Data.....	36
3.7.1. Pengolahan Data.....	36
3.7.2. Analisis Data .....	37

3.8 Alur Kerja.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	39
4.1. Karakteristik Sosiodemografi Responden Penelitian.....	39
4.2. Hubungan Faktor Sosiodemografi dan Tingkat Kepuasan Pelaksanaan Antenatal Terpadu.....	40
4.3. Karakteristik Dimensi Mutu Pelayanan .....	41
4.4. Karakteristik Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu .....	41
4.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil.....	42
4.6. Dimensi Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu yang Berperan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil .....	44
4.7. Analisa Tiap Dimensi Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu.....	45
4.7.1. Dimensi <i>Tangible</i> .....	45
4.7.2. Dimensi <i>Reliability</i> .....	46
4.7.3. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	47
4.7.4. Dimensi <i>Assurance</i> .....	48
4.7.5. Dimensi <i>Empathy</i> .....	49
BAB V PEMBAHASAN .....	51
5.1 Pelaksanaan Pelayanan Antenatal Terpadu.....	51
5.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	52
5.1.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	52
5.1.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	53
5.1.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
5.1.5 Dimensi <i>Empathy</i> .....	55
5.2 Hubungan antara Pelaksanaan Pelayanan Antenatal terhadap Kepuasan .....	56
5.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> .....	56
5.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> .....	56
5.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	57
5.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> .....	57
5.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> .....	58
5.3. Mutu Pelayanan Antenatal Terpadu yang Berperan terhadap Kepuasan Ibu	

Hamil.....	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran.....	62
6.2.1 Bagi Pihak Rumah Sakit .....	62
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	62
6.2.3 Bagi Pasien.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Cakupan imunisasi Td2+ ibu hamil di Indonesia tahun 2021 .....	8
Gambar 2. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 menurut Provinsi tahun 2021 .....	12
Gambar 3. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K6 menurut Provinsi tahun 2021 .....	13
Gambar 4. Kerangka konsep .....	27

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jadwal pemberian imunisasi tetanus .....	9
Tabel 2. Definisi operasional .....	30
Tabel 3. Karakteristik sosiodemografi responden penelitian.....	39
Tabel 4. Hubungan karakteristik subjek penelitian dengan tingkat kepuasan .....	40
Tabel 5. Karakteristik dimensi mutu pelayanan.....	41
Tabel 6. Kategori mutu pelayanan ANC.....	42
Tabel 7. Hubungan mutu pelayanan ANC terhadap tingkat kepuasan pasien .....	42
Tabel 8. Hubungan antara dimensi mutu layanan ANC terhadap tingkat kepuasan pasien .....	43
Tabel 9. Dimensi kualitas pelayanan antenatal terpadu yang berperan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil .....	44
Tabel 10. Karakteristik mutu pelayanan antenatal terpadu dimensi <i>tangible</i> .....	45
Tabel 11. Karakteristik mutu pelayanan antenatal terpadu dimensi <i>reliability</i> .....	47
Tabel 12. Karakteristik mutu pelayanan antenatal terpadu dimensi <i>responsiveness</i> .....	48
Tabel 13. Karakteristik mutu pelayanan antenatal terpadu dimensi <i>assurance</i> .....	49
Tabel 14. Karakteristik mutu pelayanan antenatal terpadu dimensi <i>empathy</i> .....	49

## DAFTAR SINGKATAN

AIDS	: <i>Acquired Immunodeficiency</i>
ANC	: <i>Antenatal care</i>
BIAS	: Bulan imunisasi anak sekolah
DJJ	: Detak jantung janin
FKTP	: Fasilitas kesehatan tingkat pertama
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
HPHT	: Hari pertama haid terakhir
IMR	: <i>Infant mortality rate</i> (angka kematian bayi)
IMS	: Infeksi menular seksual
K4	: Kunjungan 4 kali
K6	: Kunjungan 6 kali
KB	: Keluarga Berencana
KEK	: Kurang energi kronis
KIA	: Kesehatan ibu dan anak
LILA	: Lingkaran lengan atas
NMR	: <i>Neonatal Mortality Rate</i> (Angka kematian neonatal)
PNMR	: <i>Post Neonatal Mortality Rate</i> (Angka kematian post neonatal)
PONED	: Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SDKI	: Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia
SSA	: <i>Special Somatic Afferent</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
Td	: Tetanus diptheria
Td2+	: Tetanus diptheria kunjungan ke 2

TAC	: <i>Tetracaine Adrenaline and Cocaine</i>
TB	: Tuberkulosis
THT	: Telinga hidung tenggorokan
TT	: Tetanus toksoid
TTD	: Tablet tambah darah
U5MR	: <i>Under Five Mortality Rate</i> (angka kematian balita)
USG	: Ultrasonografi
VAS	: <i>Visual Analog Scale</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
WUS	: Wanita usia subur

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Angka kematian ibu (AKI) adalah salah satu indikator penting untuk menilai seberapa sukses upaya kesehatan ibu di suatu daerah. Selain itu, indikator ini juga memberikan gambaran tentang tingkat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan sensus penduduk yang dilakukan pada tahun 2020, AKI terdokumentasikan sebesar 189 tiap 100.000 kelahiran hidup. Hal ini menunjukkan penurunan signifikan dibandingkan dengan hasil sensus tahun 2015, yang mencatatkan AKI sebesar 305 tiap 100.000 kelahiran hidup. Untuk Provinsi Sumatera Selatan, angka AKI tercatat sebesar 175 per 100.000 kelahiran hidup. Penurunan AKI ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam pelayanan kesehatan, serta semakin meningkatnya jumlah ibu hamil yang mendapatkan bantuan dari tenaga kesehatan saat persalinan.<sup>1</sup>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 Tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktek mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah menyebutkan bahwa standar pelayanan ANC dinilai dari kunjungan 4 kali selama periode kehamilan (K4) sebagai standar kuantitas, sedangkan secara standar kualitas pelayanan antenatal terpadu memenuhi standar 10 T timbang berat badan dan ukur tinggi badan, tekanan darah diperiksa, tentukan status gizi, ukur tinggi puncak rahim, tentukan presentasi janin beserta denyut jantung janin, skrining status imunisasi tetanus, pemberian tablet tambah darah (TTD) minimal 90 tablet, tes laboratorium, tatalaksanaan kasus sesuai kewenangan dan temu wicara (konseling) serta penilaian kesehatan jiwa.<sup>2</sup>

Kepuasan pasien merupakan penilaian yang bersifat pribadi dan bisa berubah-ubah, yang mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan yang diterima pasien memenuhi harapan dan kebutuhannya.<sup>3</sup> Kualitas keseluruhan dari sebuah layanan sangat dipengaruhi oleh harapan dan persepsi konsumen, dan dapat dinilai melalui

lima aspek utama dalam model *Service Quality* (SERVQUAL). Aspek pertama adalah *tangible*, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf. Kedua, *reliability*, yang mengukur sejauh mana layanan dapat dilaksanakan dengan andal dan sesuai yang dijanjikan. Ketiga, *responsiveness*, yang menilai kesiapan dalam memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada pelanggan. Keempat, *assurance*, yang melibatkan kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan rasa aman yang diberikan kepada pelanggan. Terakhir, *empathy*, yang mencerminkan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya.<sup>4</sup>

Beberapa penelitian sebelumnya seperti pada penelitian Emir dkk<sup>5</sup>, Bekele dkk<sup>6</sup>, dan Hibusu dkk<sup>7</sup> menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Namun di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Muhammad Hoesin, Palembang penelitian tersebut belum pernah dilakukan. Demi meningkatkan standarisasi dan peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Muhammad Hoesin, Palembang maka penelitian ini dilakukan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara lima aspek kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap mutu pelayanan antenatal terpadu di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Dr. Muhammad Hoesin, Palembang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap hubungan antara mutu pelayanan antenatal terpadu dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Dr. Muhammad Hoesin, Palembang. Penelitian ini juga akan mengevaluasi apakah pelayanan antenatal terpadu di rumah sakit tersebut telah memenuhi standar pelayanan 10 T yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan antenatal terpadu dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Muhammad Hoesin, Palembang.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Mengetahui karakteristik ibu hamil yang melakukan antenatal terpadu di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
2. Mengetahui mutu pelayanan antenatal terpadu di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
4. Menganalisis mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *tangible* (bukti langsung) pada pasien Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
5. Menganalisis mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *reliability* (keandalan) pada pasien Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
6. Menganalisis mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) pada pasien Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
7. Menganalisis mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *assurance* (jaminan) pada pasien Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.
8. Menganalisis mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *empathy* (simpati) pada pasien Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.

9. Menganalisis hubungan mutu pelayanan antenatal terpadu yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Memberikan pembuktian ilmiah hubungan antara mutu pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan pasien serta diharapkan penelitian ini mampu memperkaya publikasi hasil penelitian institusi pendidikan, serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2. Manfaat Klinis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mutu pelayanan kesehatan dan dasar-dasar serta tahap awal penilaian mutu pelayanan kesehatan khususnya layanan ANC kepada pihak manajemen Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang. Rumah sakit juga diharapkan semakin meningkatkan upayanya untuk meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan layanan ANC di Instalasi Rawat Jalan Kebidanan, sehingga pada akhirnya mutu pelayanan di Rumah Sakit Kemenkes Mohammad Hoesin Palembang semakin meningkat.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Profil kesehatan Profinsi Sumatera Selatan tahun 2020. 2021.
2. Peraturan Menteri Kesehatan. Permenkes Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang indikator mutu pelayanan kesehatan tempat praktek mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan dan unit transfusi darah. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2022.
3. Belachew A, Debie A, Geberu D, Dagnew A, Bitew G, Dejene T, dkk. Antenatal care service satisfaction and associated factors among pregnant women at public health facilities of Wogera district, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *Front Glob Womens Health*. 2024;5(1):1422047-50.
4. Raposo M, Alves H, Duarte P. Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: A patient's satisfaction index. *Serv Bus*. 2009;3(1):85–100.
5. Emiru A, Alene G, Debelew G. Women's satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: The application of partial proportional odds model. *BMJ*. 2020;10(9):1-9.
6. Bekele G, Seifu B, Roga E. Determinants of maternal satisfaction with focused antenatal care services rendered at public health facilities in the West Shewa Zone, Central Ethiopia: A multicentre cross-sectional study. *Front Glob Womens Health*. 2023;3(1):1-8.
7. Hibusu L, Sumankuuro J, Gwelo N, Akintola O. Pregnant women's satisfaction with the quality of antenatal care and the continued willingness to use health facility care in Lusaka district, Zambia. *BMC*. 2024;24(1):20-8.
8. Sakinah V, Fibriana AI. Upaya Peningkatan pengetahuan, sikap dan kunjungan antenatal care (ANC) Ibu Hamil melalui Pemberdayaan Kader ANC. *Journal Public Health*. 2015;4(1):54–60.
9. Ira I, Sabilu Y, Rasma R. Pemanfaatan antenatal care (ANC) oleh ibu hamil pada masyarakat Desa Mokupa Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur Tahun 2015. *Jurnal Ilmu Manajemen Kesmas*. 2016;1(3):1–8.

10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Buku kesehatan ibu dan anak. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2023.
11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Permenkes Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, pelayanan kontrasepsi, dan pelayanan kesehatan seksual. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2021.
12. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman pelayanan antenatal terpadu. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2023.
13. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil kesehatan indonesia Tahun 2017. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2018.
14. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil kesehatan indonesia Tahun 2021. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2022.
15. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil kesehatan indonesia Tahun 2017. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: 2018.
16. Naway F. Manajemen mutu terpadu dalam pendidikan. Yogyakarta. Zahir Publishing: 2018.
17. Darmin, Sarman. Measuring the quality of provider services with the service quality method at the Public Health Center in Kotamobagu City. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 2021;9(2):90-6.
18. Pakpahan W. Konsepsi total quality manajemen dan aplikasinya dalam Pendidikan. *Statement*. 2011;1(2):89–100.
19. Sriyanti C. Mutu layanan kebidanan dan kebijakan kesehatan. Jakarta. Pusat Pendidikan SDM Kesehatan: 2018.
20. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The servqual method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(13):1-9.
21. Sutriyono D, Sudirman. Health services description (pharmacy installation) in District Hospital Prof. Dr. H. Aloe Saboe Gorontalo City. *Jurnal Ilmu Manajemen Kemas*. 2020;16(2):117–25.

22. Golipour R, Gaderkhani G, Roshani D, Shahoei R. Evaluation of the quality of the pregnancy care from the perspective of service recipients using the SERVQUAL model. *JCDR*. 2019;13(3):8–12.
23. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The Servqual Method as an old new tool for improving the quality of medical service: A literature review. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(20):1-8.
24. Zeithaml V, Bitner M, Gremler D. *Services marketing : Integrating customer focus across the firm*. 5th ed. Boston. McGraw-Hill: 2009.
25. Ramya N, Kowsalya A, Dharanipriya K. Service quality and its dimensions. *IJRD*. 2019;4(1):35–41.
26. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah S. Patient satisfaction with health care services: An application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):1-12.
27. Mesfin D, Gintamo T. Patient satisfaction and associated factors with services provided at outpatient departments. *Internasional Journal of Public Health Science*. 2019;8(4):406-9.
28. Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(5):1-8.
29. Kamil H. Patient satisfaction level on health care quality service in RSUD Banda Aceh. *INJ*. 2017;3(1):1–10.
30. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino M, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Royal Society for Public Health*. 2017;137(2):89-101.
31. Akyüz A, Ayyildiz H. A structural equation model test of patient satisfaction in the health service organizations in Trabzon City. *Int J EASJ*. 2012;4(8):47–65.
32. Hollowell J, Oakley L, Kurinczuk J, Brocklehurst P, Gray R. The effectiveness of antenatal care programmes to reduce infant mortality and preterm birth in socially disadvantaged and vulnerable women in high-income countries: A systematic review. *BioMed Central*. 2011;11(1):13-21.

33. Moore S, Wright K, Bernard D. Influences on health delivery system satisfaction: A partial test of the ecological model. *Health Commun.* 2009;24(4):285–94.
34. Badri M, Attia S, Ustadi A. Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: Testing for causality. *Int J Health Care Qual Assur.* 2009;22(4):382–410.
35. Cabrera-Barona P, Blaschke T, Kienberger S. Explaining accessibility and satisfaction related to healthcare: A mixed-methods approach. *Soc Indic Res.* 2017;133(2):719–39.
36. Taneja U. Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework. *Health Serv Manage Res.* 2021;34(4):250–7.
37. Emiru A, Alene G, Debelew G. Women’s satisfaction with the quality of antenatal care services rendered at public health facilities in Northwest Ethiopia: The application of partial proportional odds model. *British Medical Journal.* 2020;10(9):1-19.
38. Titilayo O, Oyewole O, Chidera A, Omosuzi M. Perception and level of satisfaction with the quality of antenatal care services among pregnant women attending antenatal clinic at Plateau State Specialist Hospital, Jos, Nigeria. *Afr Health Sci.* 2023;23(3):37–44.
39. Sari D, Hamranani S, Dhian A. Analisis faktor kepuasan pelayanan ANC. *Jurnal Surya Medika.* 2024;6(1):14–32.
40. Hailu G, Weret Z, Adasho Z, Eshete B. Quality of antenatal care and associated factors in public health centers in Addis Ababa, Ethiopia, a cross-sectional study. *PLoS One.* 2022;17(6):e0269710-18.
41. Legesse T, Abdulahi M, Dirar A. Trends and causes of maternal mortality in Jimma University Specialized Hospital, southwest Ethiopia: A matched case and control study. *Int J Womens Health.* 2017;1(9):307–13.
42. Akachi Y, Kruk M. Quality of care: Measuring a neglected driver of improved health. *Bull World Health Organ.* 2017;95(6):465–72.

43. Khoeriah Y, Dinengsih S, Choerunnisa R. Analisis kualitas pelayanan antenatal care (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2021;7(4):620–5.
44. Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh Alsubaie M, Ur-Rehman S. Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi Auto Care Industry. *Front Psychol*. 2022;13:842141-3.
45. Nurfadilah N, Salham M, Andri M. Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2019;2(1):1–10.
46. Rooma R. The relative importance of service dimensions in a healthcare setting. *Int J Health Care Qual Assur*. 2008;21(1):104–24.
47. Chei N. Client satisfaction of antenatal care service in health centers in Wet-Let Township, Myanmar. *J of Mahidol Univ*. 2017;4(1):104–24.
48. Yusefi A, Davarani E, Daneshi S, Bastani M, Mehralian G, Bastani P. Responsiveness level and its effect on services quality from the viewpoints of the older adults hospitalized during COVID-19 pandemic. *BioMedical Center*. 2022;22(1):653-9.
49. Phimmaseh B, Nouansavanh K. Analysis of pregnant woman satisfaction to hospital service by SERVQUAL Method: A case study of mahosot referral hospital. *PSAKU Int J Interdis Res*. 2015;4(1):1–8.
50. Adaka P, Wall W, Hughes K. Assessment of expected and perceived service quality in Nigerian Public Hospitals. *ASEAN Journal of Management and Innovation*. 2020;7(1):43–62.
51. Charitou A, Fifi P, Vivilaki V. Is empathy an important attribute of midwives and other health professionals? A review. *Eur J Midwifery*. 2019;3(1):4-9.
52. Zun A, Ibrahim M, Hamid A. Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med J*. 2018 Sep 16;33(5):416–22.
53. Dixon J. Improving the quality of care in health systems: Towards better strategies. *Isr J Health Policy Res*. 2021;10(1):15.

54. Nápoles-Springer A, Santoyo J, Houston K, Pérez-Stable E, Stewart A. Patients' perceptions of cultural factors affecting the quality of their medical encounters. *Health Expect.* 2005;8(1):4–17.
55. Assmann A, Assmann A, Waßenberg S, Kojcici B, Schaal N, Lichtenberg A, dkk. The impact of socio-demographic factors on health-related quality of life after coronary artery bypass surgery. *Interdis CardioVascular and Thoracic Surgery.* 2023;36(2):32-9.
56. Fraser R. Inappropriate use of statistical power. *BMT.* 2023;58(5):474–7.
57. Hsai N, Matsui M, Ng C, Khaing C, Imoto A, Sayed A dkk. Satisfaction of pregnant women with antenatal care services at Women and Children Hospital in South Okkalapa, Myanmar: A Facility-based cross-sectional study triangulated with qualitative study. *Patient Prefer Adherence.* 2020;1(14):2489–99.
58. Wati D, Sudana I. Effect of time and waiting facilities toward the satisfaction level of pregnant women in antenatal care services. *PHPJ.* 2019;4(2):157–63.
59. Ogunfowokan O, Mora M. Time, expectation and satisfaction: Patients' experience at National Hospital Abuja, Nigeria. *Afr J Prim Health Care Fam Med.* 2012;4(1):1-9.
60. Abdus-salam R, Adeniyi A, Bello F. Antenatal clinic waiting time, patient satisfaction, and preference for staggered appointment—a cross-sectional study. *J Patient Exp.* 2021;8(1):1-18.
61. Zhang H, Ma W, Zhou S, Zhu J, Wang L, Gong K. Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *Medicine.* 2023;102(40):35184-13.
62. Steenland M, Dula J, de-Albuquerque A. Effects of appointment scheduling on waiting time and utilisation of antenatal care in Mozambique. *British Medical Journal.* 2019;25(4):001788-12.