



Analysis of Factors of Pregnant Mother Satisfaction With 10T Antenatal Services in Garut West Java

Analisis Faktor Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal 10T Di Garut Jawa Barat

Sri Dinengsih^{1*}, Rini Kundaryanti², Leni Nurdiani³

^{1,2,3}Prodi Kebidanan, Fakultas Kesehatan, Universitas Nasional, Indonesia

Email: sridinengsih@civitas.unas.ac.id

OPEN ACCESS

ISSN 2548-2246 (online)

ISSN 2442-9139 (print)

Edited by:

Ratih Purnama Sari

Reviewed by:

Evi Wahyuntari

*Correspondence:

Sri Dinengsih

sridinengsih@civitas.unas.ac.id

Received: 20 Feb 2024

Accepted: 30 Apr 2024

Published: 30 Apr 2024

Citation:

Sri Dinengsih, Rini Kundaryanti,
Leni Nurdiani (2024) Analisis
Faktor Kepuasan Ibu Hamil
Terhadap Pelayanan Antenatal
10T Di Garut Jawa Barat

Midwiferia Jurnal Kebidanan. 10:1.

doi:

10.21070/midwiferia.v10i1.1687

Satisfaction with antenatal care worldwide is influenced by many factors, including access, health resources, government policies, and other factors. In some areas, especially in developing countries, access to health services is often limited, and coverage of antenatal visits is often poor. Inconsistency in providing comprehensive services, lack of medical resources, and less intensive monitoring are examples. This cross-sectional study was conducted with the aim of evaluating the level of maternal satisfaction with 10T antenatal care. Random sampling was the sampling technique. The research tool consisted of a questionnaire on the satisfaction of pregnant women, which consisted of a component of questions on the implementation of classes related to pregnant women. with a Cronbach's alpha coefficient of 0.540, This questionnaire has been tested for validity and reliability. To analyse the level of satisfaction of pregnant women towards 10T pregnancy services at UPT Puskesmas Sukakarya Garut in 2023, this study was conducted with descriptive statistics and Chie Square test. The results showed that there was a significant relationship between satisfaction and pregnancy services 10 T (0.000 <0.05), the truth (0.000 <0.05). Patient satisfaction is strongly influenced by 10T antenatal services. Suggestion: it is expected to increase the reliability of midwives in implementing ANC services to meet the needs of pregnant women so that the quality of antenatal service coverage is well achieved.

Keywords : *patient satisfaction, pregnancy, service, antenatal care*

Kepuasan pelayanan antenatal di seluruh dunia dipengaruhi oleh banyak factor diantaranya akses, sumber daya kesehatan, kebijakan pemerintah, dan faktor lainnya. Di beberapa daerah, terutama di negara berkembang, akses terhadap pelayanan kesehatan seringkali terbatas, dan cakupan kunjungan antenatal seringkali meningkat. Ketidak konsistenan dalam memberikan layanan yang komprehensif, kekurangan sumber daya medis, dan pemantauan yang kurang intensif adalah contohnya. Penelitian cross-sectional ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan ibu terhadap layanan kehamilan 10T. Random sampling adalah teknik pengambilan sampel. Alat penelitian ini terdiri dari kuesioner tentang kepuasan ibu hamil, yang terdiri dari komponen pertanyaan penyelenggaraan kelas yang berkaitan dengan ibu hamil. dengan koefisien cronbach's alpha 0,540, Kuesioner ini telah diuji untuk validitas dan reliabilitasnya. Untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap layanan kehamilan 10T di UPT Puskesmas Sukakarya Garut pada tahun 2023, Studi ini dilakukan dengan statistik deskriptif dan uji Chie Square. Hasil menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan layanan kehamilan 10 T ($0,000 < 0,05$), kebenarannya ($0,000 < 0,05$). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan antenatal 10T. Saran: diharapkan dapat meningkatkan kehandalan para bidan dalam menerapkan pelayanan ANC untuk memenuhi kebutuhan ibu hamil agar kualitas cakupan pelayanan antenatal tercapai dengan baik.

Kata Kunci: kepuasan pasien, kehamilan, pelayanan, antenatal

PENDAHULUAN

Di Jawa barat, angka kematian ibu meningkat menjadi 745 kematian di tahun 2020, kemudian di tahun 2021 mencapai 1204 kematian. Salah satu upaya untuk menurunkan AKI bahwa layanan kesehatan yang berkualitas dapat di akses oleh ibu, seperti layanan ante natal care (ANC), pertolongan persalinan yang diberikan oleh bidan yang kompeten di fasilitas tersebut, pelayanan setelah melahirkan bagi ibu dan bayi, layanan khusus dan rujukan jika terjadinkegawatdaruratan, dan layanan keluarga berencana (KB), termasuk KB pasca melahirkan. (Kemenkes RI, 2022)

Pelayanan antenatal (ANC) merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan sejak masa konsepsi sampai hingga sebelum proses persalinan yang menyeluruh dan bermutu yang tawarkan kepada seluruh ibu hamil. bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh ibu hamil mendapatkan pelayanan kehamilan yang menyeluruh dan bermutu, sehingga mereka dapat menjalani kehamilan dan persalinan secara positif serta melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas.(Kemenkes RI, 2020)

Pelayanan antenatal dikatakan bermutu apabila pelayanan antenatal tersebut memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu 10 T (pengukuran berat badan dan tinggi badan, pengukuran tekanan darah, penilaian status gizi (pengukuran lingkaran lengan /LiLa), pengukuran tinggi fundus uteri, presentasi janin dan denyut jantung (FHR), pemeriksaan status imunisasi tetanus dan vaksinasi tetanus jika diperlukan, pemberian tablet suplemen darah, pemeriksaan laboratorium sederhana (rutin/khusus), penatalaksanaan/pengobatan kasus, wawancara/ konseling)(Marniyati et al., 2019)

Cakupan K1, K4, dan K6 dapat digunakan untuk menilai penyelenggaraan pelayanan kesehatan ibu hamil. Indikator ini menunjukkan akses ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan dan tingkat kepatuhan ibu hamil terhadap pemantauan kehamilannya oleh petugas kesehatan. Cakupan Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil (K6) di tahun 2021 di Jawa Barat sebesar 69.9% belum memenuhi target sebesar 85%, dan ini disebabkan oleh akses ke fasilitas pelayanan kesehatan, kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan ibu hamil yaitu kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan, seperti realisasi/kepuasan seluruh komponen pelayanan kesehatan bagi ibu hamil sebaiknya diberikan pada saat kunjungan.(Kemenkes RI, 2023)

Pelayanan Antenatal yang memuaskan memegang peranan penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi, karena melalui pelayanan yang profesional dan memuaskan, ibu hamil mendapatkan edukasi tentang cara menjaga kesehatan, serta peningkatan kesadaran dan pengetahuan akan kemungkinan adanya resiko atau terjadinya komplikasi selama hamil.(Nurwahdaniar Syahrul *et al.*, 2021).

Studi pendahuluan dilakukan di UPT Puskesmas Sukakarya Garut dari Januari hingga Oktober 2023. Dalam kunjungan ANC sebanyak 3.834 orang, rata-rata 380 per bulan, dengan 226 kunjungan K1 dan 104

kunjungan K4. Hasilnya menunjukkan bahwa 30% ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan saat kunjungan kehamilan (layanan 10T), dan 70% ibu hamil merasa puas saat kunjungan kehamilan. Karena banyaknya pasien yang datang setiap hari dan antrian yang panjang dapat membuat masyarakat bosan dan tidak nyaman sehingga merasa tidak puas.

Berdasarkan data tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian berkesinambungan untuk meng analisis “Faktor-Faktor apa yang berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan *Antenatal* 10T di UPT Puskesmas Sukakarya Garut tahun 2023”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *observasional analisis* dengan menggunakan desain *cross sectional*. populasi dalam penelitian ini, semua ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan ke UPT Puskesmas Sukakarya. Teknik pengambilan sample adalah *purposive sampling* dan besar sampel yang diperoleh adalah 56 ibu hamil yang telah memenuhi kriteria inklusi dalam penelitian. Alat penelitian menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan menggunakan *Chie Square* untuk menunjukkan hubungan dua variabel. Analisis data ini akan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Ibu Hamil di UPT Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
<20 tahun	37	66,1
20-35 tahun	19	33,9
Usia Kehamilan		
1-12 minggu	7	12,5
13-28 minggu	40	71,4
29-36 minggu	9	16,1
Kunjungan		
1	5	8,9
2	25	44,6
3	17	30,4

4	4	8,9
6	6	7,1
Total	56	100

Tabel 1 bahwa dibandingkan karakteristik usia sebagian besar responden berumur di bawah 20 tahun (66,1%), responden usia kehamilan sebagian besar di 13-28 minggu (71,4%) dan sebagian besar ibu hamil melakukan kunjungan ke 2 (44,6%) dan sebagian kecil ibu hamil melakukan kunjungan kehamilan ke 4 (7,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan ibu hamil, *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness Assurance* dan *Emphaty* di Puskesmas Sukakarya Garut 2023

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan		
Tidak Puas	39	69,6
Puas	17	30,4
Tangible (Bukti Langsung)		
Kurang	37	66,1
Baik	19	33,9
Reability (Keandalan)		
Kurang	40	71,4
Baik	16	28,6
Responsiveness (Daya Tanggap)		
Kurang	37	66,1
Baik	19	33,9
Assurance (Jaminan)		
Kurang	47	83,9
Baik	9	16,1
Emphaty (Empati)		
Kurang	45	80,4

Baik	11	19,6
------	----	------

Tabel 2 terlihat bahwa responden yang menunjukkan ketidakpuasan sebesar 39 responden (69,6%), Responden yang berpendapat bahwa *tangible* kurang sebesar 37 responden (66,1%), 40 (71,4%) ibu hamil berpendapat bahwa *reability* kurang, responden yang menyatakan *responsiveness* kurang sebanyak 37 responden (66,1%), dan responden yang menyatakan *Assurance* sebesar 47 ibu hamil (83,9%), dan 45 (80,4%) ibu hamil berpendapat bahwa *Emphaty* kurang. Dapat di artikan bahwa Tingkat kepuasan pasien di pengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan seperti *bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan sensitivitas*. hal ini akan menentukan kualitas pelayanan yang diberikan dari fasilitas kesehatan tertentu.

Menurut penelitian Khoeriah tahun 2021, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di poli kebidanan, jika pasien merasa puas maka, mereka akan mempunyai persepsi yang sama atau lebih baik dari yang diharapkan, karena Kepuasan pasien merupakan hasil dari dari persepsi pasien tentang produk atau layanan yang telah mereka terima. Persepsi pasien tentang kinerja jasa yang memenuhi harapan pasien menentukan kepuasan pasien (Khoeriah et al., 2021).

Menurut Yunike tahun 2023, ada korelasi yang signifikan antara keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan kepuasan pasien. Sifat nyata layanan tersebut dapat dilihat secara langsung melalui penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, dan petugas. beberapa poin penting dari *tangibles* termasuk peralatan dan ruangan yang menarik, karyawan berpenampilan bersih dan professional. keberwujudan ini sangat berkaitan dengan kepuasan para pasien baik di rumah sakit maupun di puskesmas karena memenuhi semua harapan pasien merupakan elemen penting agar pelayanan terlihat baik

Indikator kehandalan ada 2 yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan serta ketepatan waktu pelayanan. Tanggung jawab mutu pelayanan merupakan interpertasi atas kemampuan manajemen rumah sakit dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan pelayanan dengan baik dikenal sebagai tanggapan mutu pelayanan.

Jaminan tenaga medis terhadap pasien mencakup jaminan pengetahuan, kompetensinya, kesopanan dan keramahan serta keselamatan tenaga medis.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh perhatian yang tepat, perhatian terhadap keluhan pasien, pemahaman staf medis tentang kebutuhan pasien dan cara staf medis berkomunikasi dengan pasien.

Dimensi Kepuasan pasien merupakan “Hasil“ pemberian pelayanan kesehatan yang diterima pasien Ketika pasien membandingkan apa yang di harapkan dengan yang diterima, dirasakan atau diinginkan pasien akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, sehingga semakin tinggi kualitas, semakin tinggi nilai kepuasan pasien(Yunike et al., 2023)

Konsep penelitian tentang kepuasan pasien yang telah digunakan dibanyak negara adalah Model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasuraman. Model ini digunakan untuk mengukur pengalaman konsumen dalam menerima layanan yang tercakup dalam lima dimensi kualitas layanan yaitu: 1) kehandalan (*reliability*): kemampuan memvisualisasikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat, 2) Tanggung jawab (*Responsibility* atau kepedulian): kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanan, 3) *Keamanan* (jaminan keamanan) : kompetensi yang dimiliki sedemikian rupa sehingga memberikan rasa aman, tidak ada resiko, bahaya atau keraguan dan kemananan yang meliputi pengetahuan, perilaku dan sifatkepercayaan, 4) *Kepekaan* (perhatian): sifat dan kemampuan memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan kontak dan komunikasi yang baik, 5) *Unsur nyata* (bentuk nyata): Aspek fisik fasilitas, peralatan, sarana informasi atau komunikasi dan petugas atau karyawan(Suryawati, 2022)

Pengukuran kepuasan pasien dapat digunakan untuk: 1) mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, 2) mengevaluasi intervensi konsultasi dan hubungan antara perilaku terkait kesehatan dengan penyakit sehat, 3) pengambilan keputusan, 4) mengevaluasi dampak perubahan dalam organisasi pelayanan, 5) staf manajerial, 6) fungsi pemasaran, 7) pengembangan etika profesi.(Suryawati, 2022)

Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah mereka terima, maka pasien dapat pergi berobat ke fasilitas kesehatan lainnya, atau pergi berobat ke tenaga non-nakes seperti dukun bayi/paraji, ini menjadi salah satu faktor penyebab tidak langsung yang berkontribusi pada tingkat kematian ibu yang tinggi karena tidak terdeteksinya masalah kesehatan/komplikasi pada pasein oleh nakes.(Khoeriah et al., 2021)

Tabel 3. Hubungan antara dengan Kepuasan ibu dengan *Tangible* (bukti nyata) di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Tangible	Kepuasan Pelayanan				p-Value	OR
	Antenatal 10T		Total			
	Tidak Puas	Puas				
	f	%	f	%	f	%
Kurang	33	89,2	4	10,8	37	100
Baik	6	31,6	13	68,4	19	100
Total	37	66,1	19	33,9	56	100

Tabel 3. menunjukkan bahwa sebesar 33 ibu hamil (89,2%) berpendapat bahwa *tangible* yang kurang

akan mengalami ketidakpuasan, sedangkan 4 (10,8%) ibu hamil memiliki kepuasan terhadap pelayanan 10 T, dengan *tangible* baik ada 6 ibu hamil (31,6%) mengalami ketidakpuasan dan 13 ibu hamil (68,4%) merasa puas. uji *Chi square* menghasilkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya ada korelasi yang signifikan antara aspek *tangible* dengan kepuasan layanan antenatal 10T. nilai OR sebesar 17,875 menunjukkan bahwa responden dengan nilai *tangible* yang rendah memiliki kemungkinan 17 kali lebih besar untuk mengalami ketidapaak puasandalam pelayanan ANC dibandingkan dengan responden drngan nilai *tangible* yang lebih tinggi.

Sejalan dengan penelitian Manalu tahun 2019, menyatakan terdapat hubungan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. Bukti fisik mencerminkan kinerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang terlihat. Pada umumnya bukti fisik bidan yang baik terlihat dari kenyamanan pasien terdahap penampilan fisik seperti kerapian dan kebersihan petugas kesehatan dalam melayani pasien sehingga membuat pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan. Namun, ada juga yang menyatakan bahwa bukti fisik kurang memuaskan sehingga pelayanan yang diterima kurang memuaskan, hal ini terlihat pada kurang memadai kenyamanan yang diberikan dengan menjaga kondisi ruangan ibu agar ibu merasa nyaman , dan terkadang bidan tidak mengganti alas kasur ibu. Bukti fisik yang ditampilkan dengan rapi, dan memastikan kenyamanan ibu selama dirawat dapat membuat pasien merasa nyaman sehingga mendorong mereka untuk berkunjung kembali dan merasa puas (Manalu, 2019)

Menurut Gusti 2023 bahwa terdapat korelasi antara kepuasan pasien dengan layanan rawat inap RSUD Dr.H.Mohamad Rabain Kabupaten. Hal ini disebabkan bahwa ruang rawat inapnya tidak memenuhi harapan pasien dinilai dari kerapihan, kebersihan, ketenangan dan kenyamanannya. Sehingga kepuasan pasien pada sarana layanan sering dikeluhan/komplen dari pengunjung yang di tunjukan di kotak saran seperti air di kamar mandi yang macet, penerangan ruangan yang kurang memadai dan lainnya.(Gusti Suciati, Chairil Zaman, 2023)

Penelitian Ika tahun 2015 menyatakan bahwa Ada korelasi yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien di puskesmas sukoharjo artinya, manajemen puskesmas mampu membuktikan sarana dan prasarana fisik yang baik, di tunjukan dengan kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan yang nyaman bagi pasien dan keluarganya, hal lain dapt di lihat dari penampilan para karyawan di puskesmas yang baik seperti seragam dan penampilan fisik para perawat dan petugas kesehatan dan pada saat memberikan pelayanan sudah bagus di perhatikan dari kebersihan alat yang digunakan, kesiapan dan kelengkapan alatnya.(Ika et al, 2015)

Tangible merupakan tampilan bukti secara fisik yang mencakup penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik meliputi kenyamanan ruangan tunggu, kebersihan ruang perawatan, tempat parkir yang memadai, kebersihan ruang pemeriksaan, dan alat komunikasi yang lengkap dan penampilan karyawan

yang rapih (Manalu, 2019)

Tangibles (tampilan/bukti fisik) akan mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang/pasen, hal ini disebabkan karena saat kondisi tubuh tidak nyaman/sakit hal pertama yang di rasakan oleh pasien saat di rawat atau diberikan pelayanan adalah tempat dia sakit/kamar rawat inapnya, btempat tidurnya atau keberihannya sehingga perasaan senang atau nyaman akan muncul menjadi kepuasan dari orang tersebut.

Table 4. Hubungan antara *Reability* (Kehandalan) dengan tingkat Kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Reability	Kepuasan Pelayanan						P-Value	OR
	Antenatal 10T				Total			
	Tidak Puas		Puas		f	%		
f	%	f	%					
Kurang	37	92,5	3	7,5	40	100	0,000	86,333
Baik	2	12,5	14	87,5	16	100		
Total	39	69,6	17	30,4	56	100		

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 56 responden dengan kategori *reability* kurang yang memiliki nilai ketidakpuasan sebesar 37 (92,5%) dan sebesar 3 (7,5%) ibu hamil merasa puas. Sedangkan responden dengan kategori *Reability* baik yang memiliki nilai ketidakpuasan sebanyak 2 ibu hamil (15,5%) dan sebesar 14 ibu hamil (87,5%) merasa puas. Uji *Chi square* dengan nilai *p value* $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan antenatal 10T dengan *Reability* di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023. Didapatkan nilai OR sebesar 86,333, dapat disimpulkan bahwa jika *Reabilitynya* kurang memiliki resiko 86 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pelayanan Antenatal 10T dibandingkan dengan kemampuan yang baik.

Menurut Supartiningsih tahun 2017, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kemampuan/kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen, dapat disimpulkan bahwa kehandalan saat memberikan layanan akan berdampak pada kepuasan pasien, maka terjadi peningkatan nilai kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.(Supartiningsih, 2017)

Peneliti lain menyatakan terdapat korelasi antara *Antenatal care reability* terhadap tingkat kepuasan pasien. Persepsi ini dapat dilihat dari kehandalan bidan dalam memberikan layanan ANC 10 T, ditunjukkan saat melakukan Anamnesa, pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, penilaian status gizi

serta pemberian tablet tambah darah. Tingkat kepuasan pasien akan meningkat diimbangi dengan mutu layanan yang baik sehingga pasien akan melakukan ulang pada fasilitas kesehatan yang sama. (Putu et al., 2019)

Ketidakpuasan pasien saat menerima layanan kesehatan disebabkan faktor kualitas layanan kesehatan yang kurang baik. Saat pelayanan yang diberikan berkualitas akan terjadi peningkatan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh pasien. Mereka akan merasa puas jika sikap petugas kesehatan menunjukkan keterampilan klinis yang profesional. (Yunike et al., 2023)

Sifat dan kebiasaan petugas rumah sakit seperti terlambat pada jadwal praktek dokternya, komunikasi dan informasi yang kurang, perawat yang tidak standby, perawat yang tidak ramah/judes, dan tidak segera tanggap pada kebutuhan klien, lamanya proses administrasi, merupakan gambaran yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. (Suryawati, 2022)

Menurut hasil penelitian Yunike 2023, Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi memastikan pelayanan yang baik. Faktor terpenting yang diperhatikan oleh pimpinan/ manajemen rumah sakit adalah: (1) Ketepatan waktu jadwal praktek; (2) kepedulian dokter/ bidan; (3) ketepatan pembayaran; (4) informatif dan komunikatif saat memberikan pelayanan; (5) kecepatan pelayanan; dan (6) ketersediaan petugas sesuai kebutuhan pasien. Karena pasien bergantung pada rekomendasi dokter/ bidan yang merawatnya. (Yunike et al., 2023)

Asumsi peneliti kualitas pelayanan antenatal, terutama pada dimensi keandalan dan fisik menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena saat ibu hamil/pasien/klien mendiskusikan masalah/keluhan kepada bidan/petugas kesehatan memiliki harapan besar untuk dapat menyelesaikan masalahnya/sakitnya maka dokter/ bidan atau petugas kesehatan yang lainnya memiliki kompetensi yang handal terhadap kasus-kasus atau masalah-masalah kesehatan klien/pasiennya. Maka dari itu selalu tingkatkan peningkatan kualitas pelayanan terutama dari segi keandalan dan aspek nyata dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan antenatal 10T.

Table 5. Hubungan antara Kepuasan ibu hamil dengan *Responsive* di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Responsiv e	Kepuasan Pelayanan				Total		P-Value	OR
	Antenatal 10T							
	Tidak Puas		Puas					
f	%	f	%	f	%			
Kurang	31	83,8	6	16,2	37	100		

Baik	8	42,1	11	57,9	19	100	0,004	7,104
Total	39	69,6	17	30,4	56	100		

Tabel 5 menunjukkan pada *responsive* kurang yang memiliki nilai ketidakpuasan 31 ibu hamil (83,8%) dan sebesar 6 ibu hamil (16,2%) merasa puas. Pada *responsive* baik yang memiliki nilai ketidakpuasan sebanyak 8 ibu hamil (42,1%) dan 11 ibu hamil (57,9%) merasa puas. Uji *Chi square* dengan nilai *p value* $0,004 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa ada korelasi yang signifikan tingkat kepuasan pelayanan antenatal 10T dengan *responsivedi* Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023. Dengan nilai OR sebesar 7,104 dapat di simpulkan bahwa responden dengan *responsive* kurang memiliki resiko 7 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pada pelayanan Antenatal 10T dibandingkan dengan ibu hamil yang berpendapat baik *responsive*.

Penelitian Pizi tahun 2019, menyatakan ada korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien rawat inap Harapan pasien terhadap ketanggapan pelayanan. Dengan komunikasi yang baik dan kondisi fisik yang bagus akan mempengaruhi kepuasan pasien. bentuk komunikasi yang baik dapat di tunjukan saat memberikan pelayanan dengan menjelaskan proses atau alurnya, menjawab dengan tulus serta sigap dan tanggap, maka persepsi pasien terhadap nilai kepuasan akan menjadi meningkat jika hal-hal tersebut terpenuhi (Pizi zipora M, 2019)

Dalam penelitian Siregar 2022, berpendapat jika kehandalan dan kesigapan petugas kesehatan saat memberikan pelayanan baik pada pasien maka Rumah sakit tersebut dinilai bagus. Persepsi kepuasan pasien dipengaruhi pada daya tanggap dari petugas kesehatan saat membantu pasien, memberikan informasi yang jelas, alur pelayanan yang cepat dan segera tanggap pada kebutuhan pasien, jika hal tersebut tidak terpenuhi maka akan timbul persepsi yang negatif pada tingkat mutu pelayanan. (Siregar, 2022)

Responsiveness menekankan pentingnya komunikasi yang efektif untuk menjaga pasien mendapat informasi, mendengarkan kekhawatiran mereka, dan memberikan jawaban yang jelas dan tepat terhadap pertanyaan dan kebutuhan yang muncul. Komunikasi yang baik juga memungkinkan pasien merasa didengarkan dan dipahami sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, teori daya tanggap juga mempertimbangkan aspek aksesibilitas dalam layanan kesehatan. (Masta et al, 2020)

Peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian ini memberikan informasi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam konteks pelayanan antenatal 10T. *Responsiveness* terbukti menjadi faktor kunci yang berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan pentingnya perhatian terhadap interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Table 6. Hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Assurance	Kepuasan Pelayanan						P-Value	OR
	Antenatal 10T				Total			
	Tidak Puas		Puas		f	%		
f	%	f	%					
Kurang	36	76,6	11	23,4	37	100	0,017	6,545
Baik	3	33,3	6	66,7	19	100		
Total	39	69,6	17	30,4	56	100		

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 56 responden dengan kategori *Assurance* kurang yang memiliki nilai ketidakpuasan 36 ibu hamil (76,6%) dan 11 ibu hamil (23,4%) merasa puas. Pada variabel *Assurance* baik yang memiliki nilai ketidakpuasan sebanyak 3 ibu hamil (33,3%) dan 6 ibu hamil (66,7%) merasa puas. Uji *Chi square* dengan nilai *p value* $0,017 < 0,05$ dapat disimpulkan ada korelasi yang signifikan antara kepuasan pelayanan antenatal 10T dengan *Assurance* di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023. Dengan nilai OR sebesar 6,545 dapat disimpulkan bahwa jika *Assurance* kurang memiliki resiko 6 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pelayanan Antenatal 10T dibandingkan dengan *Assurance* yang baik.

Penelitian Khoeriyah 2021, menyatakan ada korelasi yang signifikan antara mutu layanan ANC dengan tingkat kepuasan pasien. Jika persepsi pasien pada *assurancinya* kurang baik maka penilaian terhadap kualitas layanan kurang baik sehingga berdampak pada ketidakpuasan terhadap mutu layanan ANC. (Khoeriah et al., 2021)

Assurance (jaminan) adalah aspek mutu layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini mencakup kehandalan pengetahuan petugas yang baik, ketrampilan saat memberikan layanan dan kenyamanan yang diterima pasien. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan timbul karena kesesuaian harapan yang dirasakan oleh pasien (Kharisma Rakhmaha et al, 2021)

Ketepatan petugas kesehatan dalam memberikan layanan ANC akan menimbulkan kepercayaan saat mereka menerima pelayanan tersebut. Ketrampilan bidan saat menolong persalinan dengan aman dan nyaman juga mempengaruhi kepuasan pasien. (Nurul Iklima et,al, 2021)

Peneliti berasumsi bahwa kesesuaian pelayanan yang standar sesuai SOP merupakan bagian dari *Assurance*/jaminan. Pasien berharap untuk menerima layanan yang memenuhi atau melampaui standar

sesuai SOP. Memberikan pelayanan sesuai standa operasinal prosedur/SOP tersebut menunjukkan komitmen terhadap mutu dan keselamatan pasien, sehingga akhirnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan meningkatkan. *Assurance/jaminan* menekankan pentingnya kepercayaan, keyakinan, dan kepastian yang dirasakan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan dan sistem layanan kesehatan mereka. Faktor kompetensi, keterbukaan, komitmen, dan kepatuhan menerapkan standar sangat penting untuk membangun dan memperkuat keselamatan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan pasien, keberhasilan pengobatan, dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Table 7. Hubungan antara *Empaty* dengan Kepuasan Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Empaty	Kepuasan Pelayanan						P-Value	OR
	Antenatal 10T				Total			
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Kurang	33	73,3	12	26,7	45	100	0,280	2,292
Baik	6	42,1	5	57,9	11	100		
Total	39	69,6	17	30,4	56	100		

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 56 responden dengan kategori *empaty* kurang yang memiliki nilai ketidakpuasan 33 ibu hamil (73,3%) dan 12 ibu hamil (36,7%) merasa puas. Sedangkan responden dengan kategori *empaty* baik yang memiliki nilai ketidakpuasan sebanyak 6 responden (69,6%) dan 17 ibu hamil (30,4%) merasa puas.

Hasil *Chi square* dengan nilai *p value* $0,280 < 0,05$, dapat disimpulkan ada korelasi yang signifikan antara kepuasan pelayanan antenatal 10T dengan *empaty* di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023. nilai OR sebesar 2,292 dapat disimpulkan jika nilai *empatynya* kurang memiliki resiko 2 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pelayanan Antenatal 10T dibandingkan dengan responden dengan *empaty* baik.

Sejalan dengan penelitian Nori 2021, bahwa Ada hubungan antara *empati* dengan kepuasan pasien. Faktor *empati* yang dimiliki oleh petugas kesehatan yang baik dan perolehan akreditasi paripurna rumah sakit menjadi pemicu untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumennya, sehingga nilai kepuasan pasien semakin meningkat. (Nori Indah Peratiwi et, 2021)

Penelitian Andi 2020, menyatakan bahwa rasa *empati* dapat ditunjukkan dalam membina hubungan

baik, perhatian, komunikasi dan memenuhi kebutuhan klien sebagai pelanggan. Petugas kesehatan diharapkan memperhatikan kebutuhan klien, alur penyakit pasien pasien dan kesigapan petugas. Empati mencakup pula kepedulian saat terjadi kesedihan serta memperhatikan kebutuhannya pada bagi kliennya. (Andi Nadirah Machmud1, 2020)

Perhatian khusus terhadap ibu hamil saat memberikan pelayanan dapat ditunjukkan dengan cara memperhatikan keluhan/masalah yang di ungkapkan oleh ibu hamil. *emphaty* lebih menekankan pada keterbukaan informasi antara pasien dengan petugas kesehatan, ketrampilan menjadi pendengar yang baik, menenangkan kekhawatiran ibu, menjawab pertanyaan dengan tepat dan umpan balik sesuai kebutuhan merupakan bentuk *emphaty*. Berkomunikasi yang baik penuh kasih sayang klien merasa dihargai, didengar, dan disuport saat menerima layanan kesehatan. Selain itu, *emphaty* memperhatikan pentingnya penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan postur suportif oleh penyedia layanan kesehatan ketika mengekspresikan *emphaty*. Gerakan fisik yang positif, seperti kontak mata yang kuat, senyuman hangat, dan sikap terbuka, membantu membangun hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pasien. Kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan petugas kesehatan. (Nurul Iklima et,al, 2021)

Asumsi peneliti bahwa *emphaty berperan besar dari penelitian ini dikarenakan bidan/petugas kesehatan* memahami melihat situasi dari sudut pandang pasien ssebagai sesama perempuan sehingga dapat memahami perasaannya, kekhawatirannya, dan kebutuhan pasien, sehingga cepat merespons untuk memberikan solusi dari keluhan/permasalahannya. Dengan berpusat pada kebutuhan ibu hamil yang lebih mendalam tentang apa yang dirasakan dan diinginkan pasien, akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan 10 T.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara Tingkat kepuasan Pelayanan Antenatal 10T dengan *tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty* di UPT Puskesmas Sukakarya Garut, factor yang berperan dominan adala factor *realibility* (Keandalan) dari pemberi pelayanan ANC yaitu bidan, diharapkan.

REFERENSI

- Andi Nadirah Machmud1. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice Of Midwifery*, 10(2), 940–954.
- Gusti Suciati, Chairil Zaman, E. G. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *June 2022*, 102–116.
- Ika Et Al. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.

- Kemenkes Ri. (2020). Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu 2020 Ed.3. In Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Vol. Iii (Issue 3). <https://Repository.Kemkes.Go.Id/Book/147>
- Kemenkes Ri. (2022). Profil Kesehatan Indonesia 2021. In Pusdatin.Kemkes.Go.Id.
- Kemenkes Ri. (2023). Profil Kesehatan Indo-Nesia. In Pusdatin.Kemkes.Go.Id. <https://Www.Kemkes.Go.Id/Downloads/Resources/Download/Pusdatin/Profil-Kesehatan-Indonesia/Profil-Kesehatan-2021.Pdf>
- Kharisma Rakhmaha Et Al. (2021). Hubungan Standar Pelayanan Antenatal Care (Anc) 10 T Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. 17(1), 43–50. <https://Doi.Org/10.31983/Link.V17i1.6683>
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care(Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620–625. <https://Doi.Org/10.33024/Jkm.V7i4.4891>
- Manalu, F. M. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Di Rsu Mitra Sejati Medan Tahun 2019.
- Marniyati, L., Saleh, I., Soebyakto, & B, B. (2019). Pelayanan Antenatal Berkualitas Dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi Pada Ibu Hamil Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sako , Sosial , Sei Baung Dan Sei Selincah Di Kota Palembang Pendahuluan Menjadi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Pemerintah Propi. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 3(1), 355–362. <https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/181709-Id-Pelayanan-Antenatal-Berkualitas-Dalam-Me.Pdf>
- Masta Et Al. (2020). Komunikasi Kesehatan.
- Nori Indah Peratiwi Et, A. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Kesehatan Kebidanan*, X(2).
- Nurul Iklima Et,Al. (2021). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. 9(2), 192–199.
- Nurwahdaniar Syahrul, Reza Aril Ahri, & Nurul Hikmah B. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Rsud Batara Siang Pangkep. *Window Of Public Health Journal*, 2(6), 1000–1011. <https://Doi.Org/10.33096/Woph.V2i6.310>
- Pizi Zipora M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr.Pirngadi Medan.
- Putu, N., Rahayu, M., Citrawati, N. K., & Juliawan, D. G. (2019). Kepuasan Ibu Hamil Correlation Of Quality Of Antenatal Care With Pregnancy Women Satisfaction Rates. *Caring*, 3, 21–27.

-
- Siregar, H. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022*.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. 6(April), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suryawati, C. (2022). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. *Jmpk (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*, 7(4), 189–194. <https://media.neliti.com/media/publications/22474-id-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). *Quality Of Health Services To The Level Of Patient Satisfaction*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>.