

HUBUNGAN STANDAR PELAYANAN ANTENATAL CARE(ANC) 10 T DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG

by Kharisma Rakhmah

Submission date: 15-Mar-2021 12:12AM (UTC-0700)

Submission ID: 1533413709

File name: Publish_Jurnal_Kharisma.docx (129.08K)

Word count: 4236

Character count: 26201



**HUBUNGAN STANDAR PELAYANAN ANTENATAL CARE(ANC)
10 T DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG**

Kharisma Rakhmah*); Hanifatur Rosyidah; Rr. Catur Leny Wulandari

*Fakultas Kedokteran Prodi Kebidanan; Universitas Islam Sultan Agung Semarang Jalan Raya
Kaligawe Km. 4 Po.Box 1054/SM Semarang 50112 – Indonesia*

Abstrak

Pada tahun 2017 di kota Semarang jumlah Angka Kematian Ibu (AKI) sebanyak 88,3 per 100.000 Kelahiran Hidup (KH). Salah satu kasus AKI setelah ditelusuri penyebabnya yaitu adanya keterlambatan dalam deteksi dini komplikasi kehamilan dan didapatkan data bahwa pelaksanaan ANC belum sesuai standar. Kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh tenaga kesehatan pastinya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Jenis penelitian ini merupakan analisis kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuesioner standar pelayanan ANC 10 T dan kepuasan ibu hamil. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan menggunakan accidental sampling didapatkan sebanyak 55 ibu hamil TM III. Metode analisis data menggunakan uji descriptive stastictics frequencies dan uji chi-square. Hasil penelitian didapatkan bahwa standar pelayanan ANC 10 T di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang sebagian besar dilakukan secara lengkap sesuai standar 10 T yaitu 43 ibu hamil (78,2 %). Kepuasan ibu hamil pada waktu melakukan pemeriksaan hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan yaitu 44 ibu hamil (80 %). Ada hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Kesimpulannya mayoritas pelayanan dilakukan sesuai standar dan ibu merasa puas.

Kata kunci : Angka kematian ibu, Standar pelayanan ANC 10 T ; Kepuasan ibu hamil.

Abstract

[English Title: Relationships For 10 T Antenatal Care (Anc) Service Standards With Pregnant Mother Satisfaction In The Tlogosari Kulon Puskesmas Puskesmas Area Semarang City] In 2017 in the city of Semarang the number of maternal mortality (MMR) was 88.3 per 100,000 live births (KH). One case of AKI after tracing the cause is the delay in the early detection of pregnancy complications and the data obtained that the implementation of the ANC is not according to standards. The good quality of service carried out by health workers will certainly increase the trust and satisfaction of the community. The purpose of this study is to find out the ANC 10 T service standards to the satisfaction of pregnant women at the Tlogosari Kulon Health Center in Semarang. This type of research is a quantitative analysis with cross sectional approach. Data collection was performed using a standard ANC 10 T service questionnaire and satisfaction of pregnant women. Sampling was carried out using accidental sampling found as many as 55 pregnant women. The method of data analysis uses descriptive statistical frequencies test and chi-square test. The results showed that the ANC 10 T service standards in the work area of the Semarang City Tlogosari Kulon Community Health Center were mostly carried out in complete accordance with the 10 T standard, namely 43 pregnant women (78.2%). Satisfaction of pregnant women during pregnancy check-ups in the work area of the Tlogosari Kulon Health Center in Semarang City, most pregnant women were satisfied with the services provided by midwives, namely 44 pregnant women (80%). There is a relationship between the ANC 10 T service standard to the satisfaction of pregnant women in the work area of the Semarang Tlogosari Kulon Health Center. In conclusion, the majority of services are carried out according to standards and mothers are satisfied.

Keywords: *Maternal mortality rate, ANC 10 T service standards; Satisfaction of pregnant women.*

1. Pendahuluan

Menurut (Dinkes Kota Semarang, 2017) Kota Semarang jumlah Angka Kematian Ibu (AKI) sebanyak 88,3 per 100.000 Kelahiran Hidup (KH). AKI mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 121,5 per 100.000 KH pada tahun 2016 namun masih dikatakan masih cukup tinggi untuk nilai AKI. Kota Semarang merupakan penyumbang 4 besar terbanyak AKI di Jawa Tengah. Pada tahun 2015 di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan penyumbang AKI 2 besar terbanyak di Kota Semarang.

Terdapat kasus kematian ibu disebabkan penyakit jantung pada waktu masa nifas di wilayah kerja Puskesmas Gending pada tanggal 11 Juni 2012. Setelah ditelusuri penyebabnya yaitu keterlambatan dalam deteksi dini komplikasi kehamilan dan didapatkan data bahwa pelaksanaan ANC belum sesuai standar (Puskesmas Gending Kabupaten Gresik, 2012).

Menurut hasil penelitian (Kaparang, Widjanarko, & Purnami, 2015) Faktor penyebab bidan tidak melakukan ANC terpadu sesuai standar karena beberapa faktor yaitu beban kerja yang diberikan terlalu banyak dan kurang tenaga kesehatan bidan bertugas dalam menjalankan program di Puskesmas. Seperti program gizi, program imunisasi, program Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) yang merupakan lintas sektor yang berkaitan dengan pemeriksaan kehamilan, kunjungan ibu hamil yang banyak.

Menurut pedoman pelayanan ANC terpadu yang diluncurkan oleh (Kementerian Kesehatan RI, 2010). Seorang bidan harus melakukan pelayanan sesuai standar 10 T, seperti (Timbang berat badan dan ukur Tinggi badan, ukur Tekanan darah, nilai status gizi (Ukur Lingkar Lengan Atas /LiLA), ukur Tinggi Fundus Uteri (TFU) tentukan presentasi janin dan Denyut Jantung Janin (DJJ), skrining status imunisasi tetanus dan Berikan Imunisasi Tetanus Toksoid (TT) bila diperlukan, beri tablet tambah darah, periksa laboratorium (rutin dan khusus), tatalaksana/penanganan kasus, temu wicara. Tenaga kesehatan Bidan dalam melakukan pelayanan ANC terpadu 10 T bertujuan untuk memenuhi hak setiap ibu hamil untuk mendapatkan yang berkualitas sehingga mampu menjalani kehamilan dengan sehat, bersalin dengan selamat, dan melahirkan bayi yang sehat.

Kualitas pelayanan menurut Donabedian (1968) dalam (Maulana, 2011) bahwa kualitas merupakan pelayanan yang diharapkan dapat memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Untuk menjamin kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya peningkatan kemampuan dan mutu pelayanan kesehatan, penetapan dan penerapan standar, peningkatan mutu sumber daya manusia, penyelenggaraan quality assurance, percepatan pelaksanaan akreditasi, peningkatan kerjasama serta koordinasi dan peningkatan peran serta masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh tenaga kesehatan pastinya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu atau kualitas pelayanan puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien bisa dinilai dengan 5 karakteristik yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness (Nursalam, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh (Davina Amalia, 2018) Menunjukkan hasil nilai signifikasi ($p=0,21$) dan koefisien korelasi ($r=0,252$). Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi kehandalan dengan minat berobat kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember.

Upaya pemerintah melalui SK Menkes No 284/Menkes/SK/III/2004 menetapkan tentang buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sebagai alat pencatatan pelayanan kesehatan ibu dan anak sejak ibu hamil (pelayanan ANC), melahirkan dan selama nifas hingga bayi yang dilahirkan berusia 5 tahun, termasuk pelayanan KB, imunisasi, gizi dan tumbuh kembang anak. Buku KIA sebagai pedoman sumber informasi untuk menambah pengetahuan untuk ibu hamil sebagai deteksi dini. Saat ini pemerintah telah

meluncurkan program Buku KIA telah menyebarkan 5 juta eksemplar Buku KIA ke seluruh Kab/Kota di Indonesia (Kemenkes RI, 2017).

Upaya bidan dalam pelayanan bisa diterapkan melalui Continuity of Care yang dilakukan oleh bidan di Australia dimana terbukti meningkatkan hubungan bidan dengan klien, klien merasa lebih nyaman selama menghadapi proses kehamilan, persalinan, dan nifas. Serta meningkatkan kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang telah dilakukan (Williams, 2012).

Peneliti melakukan wawancara dengan bidan koordinasi Puskesmas Tlogosari Kulon terkait dengan kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil yang meliputi sarana prasarana, tenaga kesehatan (bidan), pasien (ibu hamil). Data evaluasi yang didapatkan yaitu sarana prasarana terdapat 1 (satu) ruang ANC di puskesmas, pelayanan ANC dilakukan setiap hari senin sampai dengan kamis dimulai pukul 07.00 WIB sampai 12.00 WIB dan jum'at - sabtu dimulai pukul 07.00 WIB sampai 10.00 WIB. Tenaga kesehatan yaitu bidan yang bekerja di puskesmas Tlogosari Kulon jumlahnya 8 orang bidan, pembagian pekerjaan bidan diruang KIA terdapat 3 bidan dan ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) terdapat 5 bidan setiap harinya. Bidan yang bertugas di ruang KIA mampu melayani ANC 10 T dengan baik sesuai dengan SOP. Pasien yaitu ibu hamil K4 yang memeriksakan kehamilannya di puskesmas dari bulan januari sampai dengan Agustus jumlahnya yaitu 796 ibu hamil. Proses pelayanan ANC dimulai ibu hamil menunggu antrian dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan ANC diruang KIA . Bidan dalam proses memberikan pelayanan ANC pada setiap ibu hamil membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal, yaitu 10 T.

Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

2. Metode

Pengambilan sampel dilaksanakan dengan menggunakan accidental sampling didapatkan

sebanyak 55 ibu hamil. Metode analisis data menggunakan uji descriptive stastictics frequencies dan uji chi-square.

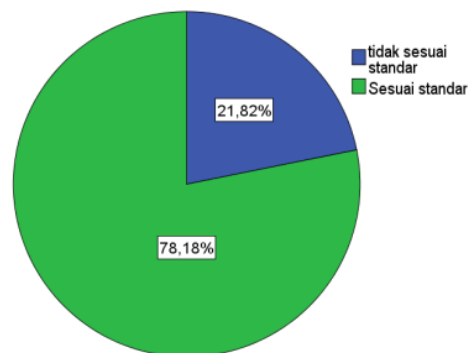
Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 20 September sampai 5 Oktober 2019. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 55 ibu hamil TM III yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Tlogosari Kulon. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuesioner standar pelayanan ANC 10 T dan kepuasan ibu hamil. Metode analisis data menggunakan uji *descriptive stastictics frequencies* dan uji *chi-square*.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

a. Standar pelayanan ANC 10 T

Hasil penelitian dari 55 ibu hamil tentang standar pelayanan ANC 10 T yang dilakukan bidan sebagai berikut ini :



Gambar 1 Standar pelayanan ANC 10 T

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa standar pelayanan ANC 10 T yang dilakukan bidan di Puskesmas Tlogosari kulon mayoritas pada kategori sesuai standar yaitu 43 ibu hamil (78,2 %) dan kategori tidak sesuai standar <10 T yaitu 12 ibu hamil (21,8%).

Tabel 1
Standar pelayanan ANC 10 T

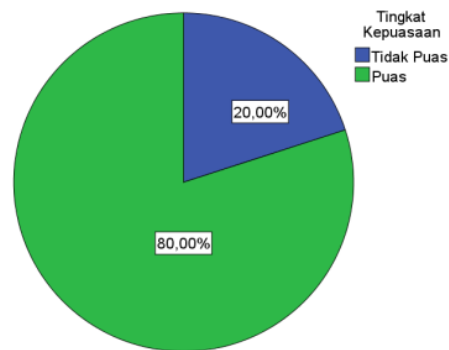
Standar pelayanan ANC 10 T	Tidak dilakukan (Jumlah)
Penimbangan badan	0
ukur berat tinggi	

badan		
Pengukuran tekanan darah	0	
Pengukuran Lingkar Lengan Atas (LiLA)	6	
Pengukuran tinggi rahim (tinggi fundus uteri).	0	
Penentuan presentasi janin dan penilaian Denyut Jantung Janin (DJJ)	0	
Skrining imunisasi TT/diberikan bila perlu	2	
Pemberian tablet tambah darah (FE)	4	
Pemeriksaan laboratorium	2	
Pelaksanaan temu wicara/konseling	6	
Tatalaksana kasus	0	

Dari hasil tabel 1 kuisioner penelitian tentang standar pelayanan ANC 10 T dengan kategori tidak sesuai standar <10 T yang mayoritas tidak dilakukan pelayanan oleh bidan yaitu pengukuran Lingkar Lengan Atas (LiLA) ibu yaitu 6 ibu hamil, konseling tentang kehamilan TM III yaitu 6 ibu hamil dan yang tidak dilakukan setengah pengukuran LiLA dan setengah konseling tentang kehamilan TM III yaitu 3 ibu hamil.

b. kepuasan ibu hamil

Hasil penelitian dari 55 ibu hamil tentang kepuasan ibu hamil setelah dilakukan pelayanan oleh bidan sebagai berikut ini :



Gambar 2 Kepuasan ibu hamil

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa kepuasan ibu hamil di Puskesmas Tlogosari kulon mayoritas pada kategori puas yaitu 44 ibu hamil (80%) dan kategori tidak puas yaitu 11 ibu hamil (20%).

Tabel 2
Aspek kepuasan ibu hamil

Aspek kepuasan ibu hamil	Score (Mean)
Tangibles	101
Reliability	100,3
Responsive	102,5
Assurance	101,6
Empaty	97,6

Dari hasil Tabel 2 kuisioner penelitian tentang kepuasan ibu hamil dengan kategori puas disebabkan karakter bidan adalah responsive dengan score paling banyak yaitu 102,5. Sedangkan kategori tidak puas disebabkan karakteristik bidan adalah empati ke ibu hamil dalam proses pelayanan dengan score paling sedikit yaitu 97,6.

c. Hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan pasien.

Tabel 3
Hubungan standar pelayanan 10 T terhadap kepuasan ibu hamil

Standar pelayanan ANC 10 T	Tingkat Kepuasan Ibu Hamil						<i>p-value</i>
	Tidak puas		Puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Tidak sesuai standar <10 T	6	10,9	6	10,9	12	100	0,008
Sesuai standar	5	9,1	38	69,1	43		

Ket :

*** Uji Fisher's Exact Test**

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa standar pelayanan ANC 10 T yang dilakukan bidan dengan kategorik tidak sesuai standar <10 T yang merasa tidak puas yaitu 6 ibu hamil (10,9 %) dan merasa puas yaitu 6 ibu hamil (10,9 %). Sedangkan pelayanan ANC yang dilakukan bidan dengan kategorik sesuai standar mayoritas merasa puas yaitu 38 ibu hamil (69,1 %) dan merasa tidak puas yaitu 5 ibu hamil (9,1 %).

Hasil perhitungan dengan Chi- Square Test diperoleh nilai $P = 0,008$ ($P < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

Pembahasan

Standar pelayanan ANC 10 T

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tlogosari Kulon mayoritas dilakukan pelayanan sesuai standar ANC 10 T yaitu 43 ibu hamil (78,2%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bundarini & Fitriahadi, 2019) tentang gambaran kelengkapan antenatal care terpadu di Puskesmas Tepus II Gunungkidul. Hasil penelitiannya menunjukkan ibu hamil yang memperoleh pelayanan antenatal standar 10 T sebagian besar sesuai standar yaitu 144 orang (72%).

Penelitian yang dilakukan oleh (Mumu, Kandou, & Doda, 2015) Menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan bidan dalam memberikan pelayanan antenatal maka bidan harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga perlu dilakukan monitoring terhadap bidan selama memberikan pelayanan antenatal dengan harapan dapat meningkatkan kompetensi bidan dalam memberikan pelayanan antenatal. SOP pelayanan terhadap kepuasan pasien berupa

assurance yaitu memberikan jaminan pelayanan kesehatan yang berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan kesehatan yang tentunya memberikan suatu nilai tersendiri yang dapat diyakini oleh setiap pasien (Sari Devy, 2014)

Pelayanan ANC di puskesmas Tlogosari Kulon sudah disediakan standar operasional prosedur (SOP) yang baku. Penerapan SOP dalam pelayanan ANC oleh bidan akan mendukung terwujudnya kualitas pelayanan ANC yang baik.

Kualitas pelayanan menurut Donabedian (1968) dikutip dalam (Maulana., 2011) menjelaskan tentang kualitas merupakan pelayanan yang diharapkan dapat memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien. Penilaian kualitas dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Untuk menjamin kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan.

Menurut hasil penelitian (Kaparang et al., 2015) Faktor penyebab bidan tidak melakukan ANC terpadu sesuai standar karena beberapa faktor yaitu beban kerja yang diberikan terlalu banyak, kurang tenaga kesehatan bidan bertugas dalam menjalankan program di Puskesmas, seperti program gizi, program imunisasi, program Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) yang merupakan lintas sektor yang berkaitan dengan pemeriksaan kehamilan, banyaknya kunjungan ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya.

Pada penelitian ini untuk standar pelayanan ANC 10 T mayoritas tidak dilakukan pelayanan oleh bidan yaitu pengukuran Lingkar Lengan Atas (LiLA) dan konseling yaitu 6 ibu hamil. Pada pengukuran LiLA jika $< 23,5$ cm, maka menunjukkan deteksi ibu hamil menderita Kurang Energi Kronis (KEK) dan berisiko melahirkan Bayi Lahir Rendah (BBLR). Konseling yang dilakukan oleh tenaga kesehatan pada ibu hamil mengenai perawatan kehamilan,

pengecahan kelainan bawaan, persalinan dan Inisiasi Menyusui Dini (IMD). Tujuan tenaga kesehatan melakukan standar pelayanan ANC untuk memantau dan meningkatkan kesehatan ibu dan janin (Kemenkes RI, 2015).

Pada pengukuran LiLA mayoritas dilakukan sebanyak 51 ibu (92,7%), dimana hasil ini menunjukkan bahwa kinerja bidan sudah banyak melakukan pelayanan sesuai standar. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Gapmelezy, 2018) di Wilayah Kerja Puskesmas Sumber Sari Bantul Kota Metro menjelaskan bahwa adanya bidan yang tidak melakukan pemeriksaan LiLA tersebut dapat dimungkinkan karena kondisi ibu yang menurut bidan sudah termasuk dalam kategori normal atau status gizi yang baik sehingga mereka tidak melakukan pengukuran LiLA.

Hasil penelitian kualitatif yang dilakukan oleh (Marniyati, 2016) menurut pernyataan yang diberikan oleh Kepala Puskesmas bahwa bidan telah melaksanakan pelayanan antenatal sesuai standar walaupun belum dilaksanakan secara optimal terutama dalam anamnesis dan konseling dikarenakan membutuhkan waktu yang cukup lama. Selain itu, ada pemeriksaan fisik yang sulit untuk dilakukan dikarenakan alat yang rusak yaitu pemeriksaan LiLA dan denyut jantung janin menggunakan doppler portable. Kemudian, bidan juga mengalami kesulitan dalam pencatatan dan pelaporan pelayanan antenatal dikarenakan banyak format pencatatan dan pelaporan yang harus diisi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Demny, 2013) Keterbatasan fasilitas dan keadaan alat ANC yang rusak menyebabkan suatu permasalahan yang berdampak dengan rendahnya mutu pelayanan antenatal care. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan interpersonal dengan mutu pelayanan dan responden yang menyatakan kurang pada ketersediaan fasilitas dan peralatan antenatal care adalah 21,1% responden.

Kepuasan ibu hamil

Hasil penelitian ini mayoritas ibu hamil merasa puas dengan pelayanan bidan yang dilakukan di Puskesmas Tlogosari Kulon yaitu 44 ibu hamil (80%). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Rahayu, 2013) Kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar

Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 menjelaskan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 sebagian besar adalah puas yaitu 52 orang (70,3%).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu atau kualitas pelayanan puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien bisa dinilai dengan 5 karakteristik yaitu keandalan (reliability), jaminan (assurance), kenyataan (tangibles), empati (empathy), tanggung jawab (responsiveness) (Nursalam, 2015).

Beberapa ibu hamil merasa puas meskipun pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar < 10 T. Hal ini kemungkinan disebabkan kecekan bidan dalam memberikan pelayanan (responsive) dengan score paling tinggi ibu hamil merasa puas yaitu 102,5. Seperti halnya penelitian di klinik Pratama Niar Kabupaten Deli Serdang dari 39 ibu hamil, 36 diantaranya merasa puas pada saat bidan memberikan informasi yang tidak berbelit - belit dan mudah dimengerti (Siregar et al., 2018).

Menurut penelitian (Jati, Sriatmi, & Kusumastuti, 2014) Hasil pengujian menunjukkan persepsi empati mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai Chi-Square sebesar 43,020 dengan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0.05$).

Beberapa ibu hamil merasa puas diantaranya kemungkinan disebabkan pasien merasa aman di priksa oleh bidan dan percaya mampu melayani pasien dengan baik (assurance). Aspek assurance (jaminan) merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien. Dalam hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan yang tepat, terampil dalam memberikan pelayanan, dan menjamin keamanan pasien yang menimbulkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan (Mandias, 2013).

Beberapa ibu hamil merasa puas diantaranya disebabkan penampilan bidan yang berpakaian rapih dan bersih (tangibles). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Sari, 2017) di Puskesmas Temon II Kulon Progo Tahun 2017, menyimpulkan bahwa ibu hamil yang merasa puas sebanyak 51 responden (98,1%) dan 1 responden (1,9%) merasa tidak puas dengan bukti fisik (tangibles) dalam pelayanan antenatal care terintegrasi di Puskesmas Temon II Kulon Progo.

Beberapa ibu hamil merasa puas diantaranya disebabkan kehandandalan bidan selalu siap melayani pasien setiap saat (reliability). Menurut Parasuraman et al dalam (Maulana, 2011) salah satu faktor penyebab meningkatnya kepuasan pasien yaitu reliability. Reliability merupakan keandalan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan serta menyelenggarakan pelayanan. **Hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan pasien.**

Hasil perhitungan dengan uji Chi-Square Test diperoleh nilai $P = 0,008$ ($P < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

Menurut hasil penelitian (Rahayu, 2013) Kualitas pelayanan ANC di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013 terdapat hubungan kualitas pelayanan Antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga tahun 2013 ($p=0,000$) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan ibu hamil.

Hasil penelitian yang dilakukan (Amatiria, 2017) Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 50 (64,9%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada sudah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 27 responden (35,1%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada kurang. Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 44 (57,1%) responden menyatakan puas, sedangkan sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan tidak puas. Ada

hubungan signifikan atau bermakna antara Kualitas Pelayanan ANC. Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung Tahun 2014 nilai p value $< 0,05$.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan di RS Achimota negara Ghana oleh (Mensah, 2018) Menjelaskan bahwa hampir semua (91,81%) responden puas dengan layanan ANC, obat-obatan, pencegahan dan pengendalian infeksi dan beberapa pedoman tersedia di fasilitas. pengambilan riwayat, penyelidikan laboratorium dan klinis, pendidikan kesehatan dan pemeriksaan fisik dari kepala hingga kaki dilakukan pada hampir semua responden kemudian dikaitkan dengan kepuasan pasien didapatkan ($p = 0,000$) yang menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan yang baik dengan meningkatnya kepuasan pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan di klinik daerah Nallur Depkes, Jaffna oleh (Dissanayake, 2018) menunjukan bahwa 224 ibu hamil 51,8% merasa puas dengan kualitas pelayanan antenatal secara keseluruhan. Ibu merasa puas dikarenakan puas terhadap kondisi tempat duduk yang tersedia, waktu tunggu yang efisien, keadaan lingkungan yang bersih, serta dukungan dan sikap yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

4. Simpulan dan Saran Simpulan

- Standar pelayanan ANC 10 T di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang sebagian besar dilakukan secara lengkap sesuai standar 10 T yaitu 43 ibu hamil (78,2 %).
- Kepuasan ibu hamil pada waktu melakukan pemeriksaan hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan yaitu 44 ibu hamil (80 %).
- Ada hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

Saran

- Kementerian Kesehatan RI
 - Upaya peningkatan kebijakan program SOP dengan memonitoring dan evaluasi

pelayanan ANC 10 T.

- b. Bagi puskesmas
 1. Perlu adanya penambahan SDM tenaga kesehatan bidan.
 2. Pengurangan beban kerja SDM (bidan) diluar tupoksi
 3. Pelayanan standar ANC secara komprehensif (misalkan harus kolaborasi dengan dokter gigi, dokter umum, bagian gizi dan lain-lain)
- c. Tenaga kesehatan
 1. Bidan perlu meningkatkan kepatuhan dalam melakukan pelayanan ANC 10 T sesuai standar pada setiap ibu hamil.
 2. Bidan harus manajemen waktu dengan baik dalam melakukan standar pelayanan ANC 10 T.
- d. Bagi Prodi S1 Kebidanan UNISSULLA
 1. Laporan peneitian ini dapat dievaluasi kembali dan dapat digunakan sebagai salah satu contoh untuk penulisan berikutnya.
 2. Bagi institusi pendidikan dapat melengkapi buku sebagai referensi yang terbaru, khususnya mengenai standar pelayanan ANC 10 T dan kepuasan ibu hamil agar mahasiswa dapat memperoleh sumber kepustakaan secara lengkap dan valid.
- e. Bagi pasien
 1. Mengetahui pelayanan ANC yang didapat harus memenuhi standar 10 T.
 2. Mengetahui informasi memilih alternatif tempat pelayanan ANC yang berkualitas baik.
- f. Bagi penulis selanjutnya
 1. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian baru berdasarkan hasil penelitian ini dengan ditambahkan variabel yang lain.
 2. Diharapkan melakukan penelitian dengan waktu yang cukup (karena jika penelitian tentang kualitas pelayanan bisa mengkaji lebih dalam keseluruhan program puskesmas tetapi butuh waktu yang lama) dan jumlah responden yang lebih banyak.

5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Puskesmas Tlogoari Kulon Kota Semarang dan

Fakultas Kedokteran Prodi Kebidanan Unissula yang telah memberikan dukungannya selama proses penelitian ini sehingga penelitian ini selesai dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Amatiria, G. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 12(1), 106-111. Retrieved from <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/366/338>
- Bundarini, B., & Fitriahadi, E. (2019). Gambaran Kelengkapan Antenatal Care Terpadu Di Puskesmas Tepus II Gunungkidul. *Jurnal SMART Kebidanan*, 6(2), 70. <https://doi.org/10.34310/sjkb.v6i2.272>
- Davina Amalia. (2018). No Title. *Hubungan Indeks Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan Dengan Minat Berobat Kembali Di RSD Kalisa Kabupaten Jember*, 6.
- Demry. (2013). No Title. *Analisis Mutu Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Wonorely Kabupaten Maluku Barat Daya Provinsi Maluku Tahun 2012*.
- Dinkes Kota Semarang. (2017). *Profil Kesehatan Kota Semarang*. Semarang: Dinkes Kota Semarang.
- Dissanayake. (2018). Satisfaction of pregnant mothers on institutional infrastructure facilities in primary health care centers in Nallur MOH area , Jaffna, (August), 2018.
- Gapmelezy, E. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Di Wilayah Kerja Puskesmas Sumber Sari Bantul Kota Metro, 3(2).
- Jati, S., Sariatmi, A., & Kusumastuti, M. (2014). Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(4), 276-282.
- Kaparang, M. J., Widjanarko, B., & Purnami, C. T. (2015). Mutu Pelayanan Asuhan Antenatal Care oleh Bidan Pasca Pelatihan ANC Terpadu di Propinsi Sulawesi Tengah. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 03(02), 114-121.
- Kemenkes RI. (2015). *Buku Kesehatan Ibu dan Anak*. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Kemenkes RI. (2017). Optimalisasi

Pemanfaatan Buku KIA. Retrieved from <https://dinkes.bantenprov.go.id/read/berita/1004/OPTIMALISASI-PEMANFAATAN-BUKU-KIA.html>. Diakses. 20 Mei 2019

Kementerian Kesehatan RI. (2010). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Mandias. (2013). No Title. *Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado*.

Marniyati, L. (2016). 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. *Januari*, 3(1), 355-362.

Maulana. (2011). No Title. *Penilaian Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Layanan Antenatal Dalam Kaitannya Dengan Kepatuhan Dan Karakteristik Bidan Di Puskesmas Se Kota Jambi Tahun 2011*.

Mensah, G. A. (2018). Assessment of Quality of Care among Pregnant Women in the Achimota Hospital, (10332207), 1-115.

Mumu, L. J., Kandou, G. D., & Doda, D. V. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Clinic of Internal Medicine Department of RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. *Jurnal Unsrat*, 1. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>

Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Puskesmas Gending Kabupaten Gresik. (2012). Data Dokumentasi Asuhan Kebidanan. Gresik.

Rahayu, Y. P. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Anc Di Puskesmas Jambu Burung Kabupaten Banjar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.

Sari, N. (2017). No Title. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Terintegrasi Di Puskesmas Temon II Kulon Progo Tahun 2017*.

Siregar, M., Harianja, N. Y. F., Oleh, A. N. C., Di, B., Kerja, W., & Ngoresan, P. (2018). Di Klinik Pratama Niar Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 13(1), 37-

42.

Williams, et al. (2012). Mothers' Views of Caseload Midwifer and the Value of Continuity of Care at an Australian Regional Hospital, 2, 615-621.

HUBUNGAN STANDAR PELAYANAN ANTENATAL CARE(ANC) 10 T DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

1%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Student Paper

3%

2

Yusmaharani Yusmaharani. "Hubungan
Dukungan Suami dengan Pemanfaatan Kelas
Ibu Hamil", Jurnal Kesmas Asclepius, 2019

Publication

1%

3

Puput Puspita Sari, Wiwin Mintarsih Purnama,
Siti Patimah. "PENGETAHUAN RISIKO
KEHAMILAN DENGAN FREKUENSI
KUNJUNGAN ANC PADA IBU HAMIL DI
PUSKESMAS BANJARAN KABUPATEN
MAJALENGKA", Media Informasi, 2017

Publication

1%

4

Sandra Harianis, Mia Ritasari, Dewi Erlina Asrita
Sari, Madinah Madinah. "ANALISIS FAKTOR
PELAYANAN ANTENATAL TERPADU DI
WILAYAH KERJA PUSKESMAS TEMBILAHAN
HULU", JOMIS (Journal of Midwifery Science),

1%

5

Linda Rofiasari, Anita Deborah Anwar, Vita Muniarti Tarawan, Herry Herman, Johanes Cornelius Mose, Ahmad Rizal. "Penurunan Keluhan Nyeri Pinggang Pada Ibu Hamil menggunakan M-Health Di Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung", Journal for Quality in Women's Health, 2020

Publication

1 %

6

Submitted to Universitas Islam Bandung

Student Paper

1 %

7

Elta Chrisvianty, Yasir Arafat, Mulyadi Mulyadi. "Pengaruh Keterampilan Mengajar dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru", Jurnal Pendidikan Tambusai, 2020

Publication

1 %

8

dinkes.semarangkota.go.id

Internet Source

1 %

9

Submitted to Politeknik Negeri Jember

Student Paper

<1 %

10

Lala Jamilah. "Pengaruh Program Achievement Motivation Training (AMT) terhadap Motivasi Berprestasi dan Prestasi Mahasiswa Akademi Kebidanan", Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 2019

Publication

<1 %

11

Riska Destiana, Erna Rahma Yani, Triatmi Andri Yanuarini. "Kemampuan Ibu Melakukan Stimulasi Untuk Perkembangan Bayi Usia 3-6 Bulan Di Wilayah Kerja Puskesmas Puhjarak", Jurnal Ilmu Kesehatan, 2017

Publication

<1 %

12

Submitted to Indiana University

Student Paper

<1 %

13

Sri Wahyuningsih, Yuwono Yuwono, Andries Lionardo. "Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan bidan terhadap standar pelayanan antenatal di kota Palembang", Jurnal Kedokteran dan Kesehatan : Publikasi Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya, 2018

Publication

<1 %

14

jurnal.kominfo.go.id

Internet Source

<1 %

15

Submitted to Sekolah Victory Plus

Student Paper

<1 %

16

Taufik Baidawi, Nadia Saras Dwiyaniti. "SISTEM INFORMASI PENJUALAN PERLENGKAPAN BAYI PADA TOKO DEWA KEMBAR BABY SHOP JAKARTA", Jurnal Infotech, 2019

Publication

<1 %

17

Ramadhani Syafitri Nasution, Hasanah Pratiwi Harahap. "Faktor-Faktor yang Berhubungan

<1 %

dengan Keikutsertaan Pelaksanaan Kelas Ibu Hamil", Jurnal Ilmiah Kebidanan Indonesia, 2020

Publication

18

prosiding.unimus.ac.id

Internet Source

<1 %

19

Muliana E. Datu, Lucky T. Kumaat, Barry I. Kambey. "Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Perioperatif Terintegrasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou", e-CliniC, 2019

Publication

<1 %

20

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

HUBUNGAN STANDAR PELAYANAN ANTENATAL CARE(ANC) 10 T DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10