



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 10281-10297
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Standar Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung Tahun 2023

Mery Amdika Desianti^{1✉}, Torry Duet Irianto², Fitri Ekasari³

Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

Dosen Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

Email: meryamdika0@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang bermutu hendaknya memenuhi kepuasan pasien dan berkualitas, karena kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan antenatal care (ANC) di Indonesia mengacu pada rekomendasi WHO tahun 2001 untuk melakukan minimal 6 kali kunjungan pelayanan antenatal, Cakupan K1 (kunjungan pertama) di Provinsi Lampung tahun 2021 sudah mencapai target yaitu sebesar 96, 15% sedangkan Cakupan K4 belum mencapai target yaitu 92, 19%, target K4 94%. Adapun penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Rawat Inap Way Kandis untuk ANC berjumlah 96 ibu menggunakan teknik total sampling. Analisa data dengan analisis univariat, bivariat (*chi square*), dan multivariat (*regresi logistic* model faktor risiko). Pada hasil uji univariat dari 102 sampel terdapat 56 orang (54, 9%) menganggap penerapan prinsip bukti fisik (tangible) kategori Baik, keandalan (reliability) 62 orang (60, 8%) kategori baik, pada ketanggapan (responsiveness) 52 orang (51%) kategori baik, pada jaminan (assurance) 56 orang (54, 9%) kategori baik, pada perhatian (empathy) 56 orang (54, 9%) kategori baik, pada kepuasan pasien 42 orang (41, 2%) kategori baik. Dari hasil uji bivariat terdapat hubungan antara prinsip bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien antenatal care dengan *p-value* 0, 000, prinsip keandalan (*reliability*) *p-value* 0, 000, ketanggapan (*responsiveness*) *p-value* 0, 000, jaminan (*assurance*) *p-value* 0, 000 dan Perhatian (*Empathy*) *p-value* 0, 000. Hasil multivariat variabel independent bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini nilai koefisien paling besar adalah variabel jaminan (assurance) yakni sebesar 6,806, sehingga variabel ini menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan puskesmas untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : *Kepuasan Ibu, ANC, Puskesmas, Ibu Hamil*

Abstract

Quality health services should meet patient satisfaction and quality, because patient satisfaction is very important in assessing the quality of health services. Antenatal care (ANC) services in Indonesia refer to the 2001 WHO recommendation to carry out a minimum of 6 antenatal care visits. K1 coverage (first visit) in Lampung Province in 2021 has reached the target of 96.15%, while K4 coverage has not yet reached the target, namely 92.19%, Q4 target 94%. This research aims to determine the factors related to pregnant women's satisfaction with antenatal care services at the Way Kandis Inpatient Health Center, Bandar Lampung. Type of quantitative research with a cross sectional approach. The population and sample in this study were all pregnant women who visited the Way Kandis Inpatient Health Center for ANC using total sampling techniques. Data analysis using univariate, bivariate (chi square), and multivariate analysis (logistic regression model of risk factors). In the univariate test results from 102 samples, there were 56 people (54.9%) who considered the application of the principles of physical evidence (tangible) to be in the Good category, reliability (reliability) 62 people (60.8%) in the good category, in responsiveness (responsiveness) 52 people (51%) good category, on assurance 56 people (54.9%) good category, on empathy 56 people (54.9%) good category, on patient satisfaction 42 people (41.2%) category Good. From the results of the bivariate test, there is a relationship between the principle of physical evidence (tangible) and satisfaction with antenatal care patients with a p-value of 0.000, the principle of reliability (reliability) p-value 0.000, responsiveness (responsiveness) p-value 0.000, guarantee (assurance) p-value 0.000 and Attention (Empathy) p-value 0.000. Multivariate results of the independent variables physical evidence (tangible), reliability and assurance have a significant effect on patient satisfaction. In this study, the largest coefficient value was the assurance variable, namely 6,806, so this variable was the most dominant variable in influencing patient satisfaction. It is hoped that the puskesmas will maintain and improve the quality of health services.

Keyword: *Maternal Satisfaction, ANC, Community Health Center, Pregnant Women*

PENDAHULUAN

Antenatal Care (ANC) adalah setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan sejak terjadinya masa konsepsi hingga sebelum mulainya proses persalinan yang komprehensif dan berkualitas dan diberikan kepada seluruh ibu hamil (Kemenkes RI, 2020). Penurunan angka kematian ibu masih merupakan tantangan di Indonesia dan dunia. Menurut data yang bersumber dari WHO, pada tahun 2017, angka kematian ibu

secara global mencapai 211 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2020). Jumlah Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia pada tahun 2020 yang dihimpun dari pencatatan program kesehatan keluarga di Kementerian Kesehatan masih menunjukkan peningkatan sebanyak 4.627 kematian. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibandingkan pada tahun 2019 sebanyak 4.221 kematian (Kemenkes RI, 2020).

Upaya menurunkan angka kematian dan kesakitan pada ibu hamil yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan *antenatal care* terpadu yang merupakan pelayanan antenatal komprehensif dan terpadu, mencakup upaya promotif, preventif sekaligus kuratif dan rehabilitative yang meliputi pelayanan KIA, gizi, pengendalian penyakit menular (imunisasi, HIV/AIDS, malaria, PMS), penanganan penyakit tidak menular serta beberapa program lokal dan spesifik lainnya sesuai dengan kebutuhan program (Kemenkes, 2014). Pelayanan *antenatal care* (ANC) di Indonesia mengacu pada rekomendasi WHO tahun 2001 untuk melakukan minimal 6 kali kunjungan pelayanan antenatal, pelayanan *antenatal care* mempersiapkan calon ibu agar benar-benar siap untuk hamil, melahirkan dan menjaga agar lingkungan sekitar mampu melindungi bayi dari infeksi. Dokter dan bidan mampu melaksanakan *antenatal care* yang berkualitas serta melakukan deteksi dini (skrining), menegakkan diagnosis, melakukan tatalaksana dan rujukan sehingga dapat berkontribusi dalam upaya penurunan kematian maternal dan neonatal (Kemenkes RI, 2020).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan di tingkat dasar yang digunakan untuk melakukan *antenatal care* terpadu, setiap ibu hamil wajib melakukan *antenatal care* terpadu di puskesmas pada trimester I (Kemenkes RI, 2020). Kunjungan ibu hamil di fasilitas kesehatan sangat perlu untuk dilakukan, karena dapat mencegah terjadinya faktor resiko kehamilan. Selama masa kehamilan 9 bulan, ibu hamil disarankan melakukan pemeriksaan yang disebut *antenatal care* minimal 6 kali. Hasil pelayanan antenatal dapat dilihat dari cakupan pelayanan K1(kunjungan pertama) dan K4(kunjungan ke-4) (Kemenkes RI, 2020).

K1(kunjungan pertama) adalah kontak pertama ibu hamil dengan tenaga kesehatan untuk mendapatkan pelayanan terpadu dan komprehensif sesuai standar pada trimester 1, sebaiknya sebelum minggu ke 8. K4(kunjungan ke-4) adalah kontak ibu hamil dengan tenaga kesehatan untuk mendapatkan pelayanan terpadu dan komprehensif sesuai standar pada trimester III, usia kehamilan > 24 minggu (Kemenkes RI, 2020).

Kota Bandar Lampung memiliki luas 183,72 km². Terdiri 20 kecamatan dan 126 kelurahan, terdapat 20 RS, 31 Puskesmas. Antara lain Puskesmas Rawat Inap Way Kandis (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, 2022).

Cakupan K1 (kunjungan pertama) di Provinsi Lampung tahun 2021 sudah mencapai target yaitu sebesar 96, 15% sedangkan Cakupan K4(kunjungan ke-4) belum mencapai target yaitu 92, 19%, target K4 94% (Dinkes Provinsi Lampung, 2019). Cakupan K1(kunjungan pertama) di Kota Bandar Lampung tahun 2021 sebesar 99, 2% dan K4 (kunjungan ke-4) sebesar 96, 9%. Jumlah kematian ibu di Kota Bandar Lampung pada tahun 2021 sebanyak 15 orang, jumlah ini meningkat dibandingkan dengan tahun 2020 berjumlah 10 orang. Hal ini dikarenakan salah satunya adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di fasilitas Kesehatan (Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung, 2022). Kondisi seperti ini harus segera diantisipasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan supaya ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga ibu hamil rutin untuk memeriksakan kehamilannya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu tujuan peningkatan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja atau hasil dan harapannya.(Khairani, 2022)

Pelayanan kesehatan yang bermutu hendaknya memenuhi kepuasan pasien dan berkualitas, karena kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan. (Erviainingsih et al., 2020)

Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit. Masyarakat menganggap kemudahan mengakses pelayanan, baik itu akses jarak maupun akses bahasa, serta hubungan interpersonal dengan petugas sebagai suatu dimensi mutu yang sangat penting (Erviainingsih et al., 2020).

Tingkat kepuasan pasien dapat mempengaruhi keteraturan pemeriksaan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Menurut Barry et. al, (dalam Zethaml et. al, 1993) terdapat dimensi-dimensi dasar

yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan antara lain : Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya), Responsiveness (ketanggapan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat), Assurance (jaminan, keramahan serta sopan santun), Empathy (perhatian) (Ekasari & Natalia, 2019).

Memperhatikan kondisi angka cakupan K1 (kunjungan pertama) & K4 (kunjungan ke-4) yang belum tercapai dan angka kematian ibu yang meningkat sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care*. Puskesmas Way Kandis merupakan salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan *antenatal care* terbanyak di Kota Bandar Lampung tahun 2022 dengan jumlah total kunjungan ibu hamil untuk melakukan *antenatal care* sebanyak 922 ibu hamil pada K1(kunjungan pertama) sampai dengan K6(kunjungan ke-6) (Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung, 2022). Dari uraian yang dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti "faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap standar pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung tahun 2023".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung pada bulan Maret hingga September tahun 2023. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Rawat Inap Way Kandis untuk pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung pada bulan Januari-September 2023 berjumlah 96 ibu menggunakan Teknik total sampling. Variabel dependen pada penelitian ini adalah pelayanan *antenatal care* dan Variabel independent pada penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Analisa data dengan analisis univariat, bivariat (*chi-square*), dan multivariat (*regresi logistic* model faktor risiko).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 karakteristik responden di Puskesmas Rawat Inap
Way Kandis Bandar Lampung

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
18-20 Tahun	12	11,8
21-30 Tahun	61	59,8
31-40 Tahun	29	28,4
Total	102	100,0
Pendidikan		
SMP	34	33,3
SMA	30	29,4
Perguruan Tinggi	38	37,3
Total	102	100,0
Pekerjaan		
PNS/Pemerintahan	33	32,4
Karyawan Swasta	32	31,4
Wiraswasta	28	27,5
Lain-Lain	9	8,8
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden berusia 21-30 tahun sebanyak 59,8%. Selanjutnya berdasarkan pendidikan, Sebagian besar responden mengenyam pendidikan Perguruan Tinggi dengan persentase sebanyak 37,3%. Sebagian besar profesi responden merupakan PNS/Pemerintahan dengan persentase sebanyak 32,4%.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Penerapan Prinsip Bukti Fisik (*Tangible*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	8	7,8
Cukup	38	37,3
Baik	56	54,9
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden menganggap penerapan prinsip bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung baik dengan jumlah 56 orang (54,9%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Penerapan Prinsip Keandalan (*Reliability*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Keandalan (<i>Reliability</i>)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	2	2,0
Cukup	38	37,3
Baik	62	60,8
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden menganggap penerapan prinsip keandalan (*reliability*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung baik dengan jumlah 62 orang (60,8%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Penerapan Prinsip Ketanggapan (*Responsiveness*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	6	5,9
Cukup	44	43,1
Baik	52	51,0
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden menganggap penerapan prinsip ketanggapan (*responsiveness*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung baik dengan jumlah 52 orang (51%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Penerapan Prinsip Jaminan (*Assurance*)
di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	2	2,0
Cukup	44	43,1
Baik	56	54,9
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden menganggap penerapan prinsip jaminan (*assurance*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung baik dengan jumlah 56 orang (54,9%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Penerapan Prinsip Perhatian (*Empathy*)
di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Perhatian (<i>Empathy</i>)	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	2	2,0
Cukup	44	43,1
Baik	56	54,9
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden menganggap penerapan prinsip perhatian (*empathy*) di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung baik dengan jumlah 56 orang (54,9%).

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Standar Pelayanan *Ante Natal Care*
di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Standar Pelayanan ANC	Frekuensi (%)	Persentase (%)
Kurang	24	23,5
Cukup	36	35,3
Baik	42	41,2
Total	102	100,0

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diketahui bahwasanya sebagian besar responden merasakan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* yang baik atas pelayanan Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung dengan jumlah 42 orang (41,2%).

Analisis Bivariat

Pada penelitian ini dilakukan uji analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Pearson* untuk menentukan korelasi antara variable independen dengan variable dependen. Uji korelasi *person* digunakan karena mempertimbangkn jumlah data sampel yang besar, distribusi data yang normal, serta data yang diolah menggunakan data numerik. Hasil uji korelasi tersebut ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 8 Hubungan Antara Penerapan Prinsip Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Pelayanan ANC				Total		<i>p</i> - value	OR CI(95%)
	Tidak Dilaksanakan		Dilaksanakan					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	50	100	11	21,15	61	59,80	0,000	0,180 (0,106 - 0,308)
Ya	0	0	41	78,85	41	40,20		
Total	50	100	52	100,00	102	100,00		

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip bukti fisik (*tangible*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care*, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$.

Tabel 9 Hubungan Antara Penerapan Prinsip Keandalan (*Reliability*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pelayanan ANC				Total		<i>p</i> - value	OR CI(95%)
	Tidak Dilaksanakan		Dilaksanakan					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	48	96,00	5	9,62	53	51,96	0,000	225,6 (41,69 - 1220,7)
Ya	2	4,00	47	90,38	49	48,04		
Total	50	100,00	52	100,00	102	100,00		

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip keandalan (*reliability*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care*, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$.

Tabel 10 Hubungan Antara Penerapan Prinsip Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan ANC				Total		p- value	OR CI(95%)
	Tidak Dilaksanakan		Dilaksanakan					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	50	100,00	3	5,77	53	51,96	0,000	0,057 (0,019 - 0,170)
Ya	0	0,00	49	94,23	49	48,04		
Total	50	100,00	52	100,00	102	100,00		

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip ketanggapan (*responsiveness*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care*, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$ dan.

Tabel 4.11 Hubungan Antara Penerapan Prinsip Jaminan (*Assurance*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan ANC				Total		p- value	OR CI(95%)
	Tidak Dilaksanakan		Dilaksanakan					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	44	88,00	3	5,77	47	46,08	0,000	119,7 (28,25 - 507,8)
Ya	6	12,00	49	94,23	55	53,92		
Total	50	100,00	52	100,00	102	100,00		

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip jaminan (*assurance*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care*, di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$ dan.

Tabel 4.12 Hubungan Antara Penerapan Prinsip Perhatian (*Empathy*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Perhatian (<i>Empathy</i>)	Pelayanan ANC				Total		p- value	OR CI(95%)
	Tidak Dilaksanakan		Dilaksanakan					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak	44	88,00	2	3,85	46	45,10	0,000	183,3 (35,18 - 955,3)
Ya	6	12,00	50	96,15	56	54,90		
Total	50	100,00	52	100,00	102	100,00		

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan prinsip perhatian (*empathy*) dengan Standar Pelayanan *Ante Natal Care*,

di mana nilai $p = 0,000 < 0,05$ dan.

Tabel 13 Hasil Seleksi Variabel Independen Yang Dapat Masuk Ke Dalam Model Multivariat

Variabel	Sig.
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,997
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,000
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	0,997
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,000
Perhatian (<i>Empathy</i>)	0,000

Analisis Multivariat

Dari hasil seleksi variabel diperoleh nilai p untuk beberapa variabel adalah kurang dari 0,05, sehingga variabel independen tersebut dimasukkan ke dalam model multivariate.

Kandidat Multivariat

Variabel	Sig.
Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,000
Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,000
Perhatian (<i>Empathy</i>)	0,000

Tabel 15 Hasil Pemodelan Pertama

Variabel	Sig.	OR	95% C.I.
Reliability2	0,996	1779179925,964	0,000
Assurance2	1,000	0,918	0,000
Empathy2	1,000	1615474842,851	0,000

Hasil multivariat variabel independent bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini nilai koefisien paling besar adalah variabel jaminan (*assurance*) yakni sebesar 6, 806, sehingga variabel ini menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Penerapan Prinsip Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Antenatal care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung
Bukti fisik atau (*tangible*) yaitu: kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan

eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. Seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, sarana parkir dan sebagainya). Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care*. Bukti fisik puskesmas yang dirasakan oleh pasien sudah sangat memuaskan pasien dan berada pada nilai paling tertinggi ini dikarenakan perubahan yang paling tampak setiap tahunnya adalah bukti fisik, seperti ruang tunggu yang bersih membuat para pasien merasa nyaman, ditambah lagi peralatan yang sudah semakin canggih dan lengkap, baik itu peralatan medis maupun peralatan non medis. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007), Aryani dan Rosinta (2010), Khasanah dan Pertiwi (2010), Rachmansyah dan Oetomo (2013), Widjoyo dkk (2013), Wusko (2014), Koestanto dan Yuniati (2014), Nilasari dan Istiatin (2015), dan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan hasil bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care*.

Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi puskesmas untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien.

2. Pengaruh Penerapan Prinsip Keandalan (*Reliability*) terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Antenatal care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap

Standar Pelayanan *Ante Natal Care*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa suatu kehandalan yang dimiliki oleh petugas puskesmas akan memberikan kepuasan pada pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007), Aryani dan Rosinta (2010), Khasanah dan Pertiwi (2010), Rachmansyah dan Oetomo (2013), Immas dkk (2013), Widjoyo dkk (2013), Putra dkk (2013), Wusko (2014), Koestanto dan Yuniati (2014), dan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan hasil bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care*, ini juga sesuai dengan teori Parasuraman et al, 1988 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang mengatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Pengaruh Penerapan Prinsip Prinsip Jaminan (*Assurance*) terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Antenatal care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan tenaga kesehatan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan bagi pasien. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), yaitu meliputi kemampuan tenaga kesehatan atas pengetahuannya terhadap pelayanan secara tepat, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan dapat menumbuhkan rasa percaya para pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sebuah jaminan yang diberikan dengan rasa percaya akan menimbulkan kepuasan bagi pasien. Hasil penelitian ini mendukung dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007), Aryani dan Rosinta (2010), Rachmansyah dan Oetomo (2013), Immas dkk (2013), Widjoyo dkk (2013), Putra dkk (2013), Wusko (2014), Koestanto dan Yuniati (2014), Nilasari dan Istiatin (2015), dan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal*

Care.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jaminan (*assurance*) atas pelayanan *antenatal care* yang diberikan telah dilakukan sesuai dengan semestinya, artinya tenaga kesehatan telah melakukan pelayanan dengan jaminan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan *antenatal care* terjamin keamanan dan kualitasnya. Dengan demikian persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan tenaga kesehatan sesuai dengan harapannya.

4. Pengaruh Penerapan Prinsip – Prinsip Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung didapatkan bahwa prinsip – prinsip Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Standar Pelayanan *Ante Natal Care*. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Elysabeth (2009) yang menyatakan bahwa prinsip – prinsip Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* baik itu secara parsial maupun simultan. Masih ada pasien yang menilai penerapan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh petugas rumah sakit cukup baik tetapi pasien tidak puas dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan nilai Koefisien Regresi (B), diketahui variabel yang memiliki nilai koefisien regresi yang tertinggi adalah prinsip jaminan (*assurance*) ($B = 6,806$) sehingga variabel ini menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung. Prinsip jaminan (*assurance*) menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi Standar Pelayanan *Ante Natal Care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung karena pasien yang berkunjung ke puskesmas sangat mengharapkan sebuah jaminan yang diberikan dengan rasa percaya dalam memberikan pelayanan. Pasien percaya kepada dokter untuk mengkonsultasikan kondisinya, serta memberikan respon yang membuat pasien nyaman pada saat melakukan pengobatan. Selanjutnya diikuti oleh variabel bukti fisik (*tangible*) ($B = 3,529$), dan keandalan (*reliability*) ($B = 2,612$). Hasil penelitian ini sesuai dengan Meutia (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) memberikan pengaruh positif terhadap Standar Pelayanan *Ante Natal Care* pada Puskesmas Langsa Lama.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat 56 orang (54, 9%) menganggap penerapan prinsip bukti fisik (tangible) kategori Baik, keandalan (reliability) 62 orang (60, 8%) kategori baik, pada ketanggapan (responsiveness) 52 orang (51%) kategori baik, pada jaminan (assurance) 56 orang (54, 9%) kategori baik, pada perhatian (empathy) 56 orang (54, 9%) kategori baik, pada kepuasan pasien 42 orang (41, 2%) kategori baik. Dari hasil uji bivariat terdapat hubungan antara prinsip bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien antenatal care dengan p -value 0, 000, prinsip keandalan (*reliability*) p -value 0, 000, ketanggapan (*responsiveness*) p -value 0, 000, jaminan (*assurance*) p -value 0, 000 dan Perhatian (*Empathy*) p -value 0, 000. Hasil multivariat variabel independent bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), dan jaminan (assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian ini nilai koefisien paling besar adalah variabel jaminan (assurance) yakni sebesar 6, 806, sehingga variabel ini menjadi variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Puskesmas disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan penerapan prinsip – prinsip bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*), sehingga kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan *antenatal care* di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung dapat dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. EGC.
- Arulita. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Percepatan Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) Di Indonesia The Effectiveness of The Action to Accelerate The Reduction of Maternal Mortality Rate in Indonesia. *Jurnal Penganggaran Sektor Publik*, 2(1), 1–28. <https://anggaran.e-journal.id/akurasi/article/view/32/17>
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1), 54–61.
- Ayuningrum, H., Immas, P., & Dewi, R. S. (2013). *Rumah Sakit Islam Kota Magelang Pendahuluan*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung. (2022). Statistik Sektor Kota Bandar Lampung Tahun 2022. *Dinas Komunikasi Dan Informatika*, 57–66. [https://bandarlampungkota.go.id/new/dokumen/573-Statistik Sektor Kota Bandar Lampung Tahun 2022-min \(1\).pdf](https://bandarlampungkota.go.id/new/dokumen/573-Statistik%20Sektor%20Kota%20Bandar%20Lampung%20Tahun%202022-min%20(1).pdf)

- Dinkes Provinsi Lampung. (2019). Profil Kesehatan Provinsi Lampung Tahun 2019. *Pemerintah Provinsi Lampung Dinkes*, 44, 136.
- Ekasari, T., & Natalia, M. S. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Kehamilan Secara Teratur Terhadap Kejadian Preeklamsi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(1), 24–28.
- Elysabeth, & Masniar. (2009). *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta*. Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Ervianingsih, Dewi, N. P., Kusumaningrum, A. E., Asriwati, Ismainar, H., Magfirah, Umniyatun, Y., Nurmansyah, M. I., Alaydrus, S., Hadi, N. I., Syamsuriansyah, Siregar, R. A., & Darmayani, S. (2020). *Pembaharuan dalam organisasi pelayanan kesehatan*. 1, 1–29.
- Eswika, N., & Istiantin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo. *Paradigma : Jurnal Ekonomi*, 13(01), 1–12.
- Faridah, & Arifin, J. (2021). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di UPTD Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB : Volume 4 Nomor 1, 2021*. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- HERMAWAN, B. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Perceived Quality), Harapan Pasien (Customer Expectations), Dan Persepsi Nilai (Perceived Value) Terhadap Kepuasan Pasien (Customer Satisfactions) Di Puskesmas Cijati Kecamatan Cijati Kabupaten Cianjur Tahun 2012*.
- Hidayati, F., Peristiwati, Y., & Hasina, S. N. (2022). *Penerapan Metode Anc Aktif Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Keteraturan Ibu Melakukan Antenatal Care Dan Penurunan Risiko Tinggi Ibu Hamil*. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Idris, H., & Gayatri, I. (2021). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD)* (H. Idris & I. Gayatri (eds.); 1st ed.). Universitas Sriwijaya.
- Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumambi, & Yohanes Sondang Kunto. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12. <https://www.neliti.com/id/publications/140676/analisa-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-layanan-drive>
- Iman, A. T., & Suryani, D. L. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan. *Kemenkes*.
- Kemenkes RI. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Antenatal Terpadu. *Health Statistic*, III(3), 38–47.
- Kemenkes RI. (2020). Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Kesehatan Keluarga 2020-2024. *Direktrat Kesehatan Keluarga*, 19.
- Khairani, M. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian anemia pada ibu hamil di wilayah kerja puskesmas kota tangerang selatan*.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.
- KOESTANTO, T. H. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. July, 1–100.

<http://elibrary.almaata.ac.id/1714/%0Ahttps://osf.io/yejcm/%0Ahttp://elibrary.almaata.ac.id%0Ahttps://bmjopen.bmj.com/lookup/doi/10.1136/bmjopen-2019-030624%0Ahttps://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2758%0Ahttp://stikara.ac.id/jupermik>

- Kusuma, J., Putra, I. W. A., & Mulyana, R. S. (2015). *Pelayanan Antenatal Terfokus* (J. Kusuma, I. W. A. Putra, & R. S. Mulyana (eds.); 1st ed.). Himpunan Kedokteran Fetomaternal Denpasar.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). SALEMBA.
- MAILA, I. EL. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau dari Mutu Pelayanan, Persepsi dan Respon Time di Puskesmas*.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (S. Notoatmodjo (ed.); 2nd ed.). PT Rineka Ciptaa.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE " Jurnal Bisnis & Akuntansi,"* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Pohan S, I. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC.
- Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung. (2022). *Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung. Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung Tahun 2021*. 1–183.
- Rachmansyah, A., & Widi, O. H. (2013). *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 12 (2013)*. 2(12), 1–21.
- Sudirman, Riski, Y. all. (2023). Manajemen Mutu. In *Gunadarma University* (Issue 7).
- Susanto, J., Ahmad, L., & Ismail, C. (2016). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemeriksaan Antenatal Care (Anc) Kunjungan 1 – Kunjungan 4 (K1 – K4) Pada Ibu Hamil Di Rsud Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah,* 1(3), 183918.
- Wusko, A. U. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis,* 1(1). <https://doi.org/10.35891/jsb.v1i1.23>