

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, 24 AGUSTUS 2026

GITA MARSYA UTAMI
Hj. BETRIANITA, SKM.,MKM

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE* (ANC) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS MUARA RUPIT KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA PROVINSI SUMATRA SELATAN

**ix + 112 hlm, 12 tabel, 2 gambar, 9 lampiran
ABSTRAK**

Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) merupakan pelayanan kesehatan bagi ibu hamil untuk memantau kondisi ibu dan janin, mendeteksi komplikasi secara dini, serta memberikan pelayanan dan edukasi. Kualitas pelayanan ANC menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan ibu hamil. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Muara Rupit.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 40 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan $\alpha=0,05$.

Hasil analisis menunjukkan *Tangibles* kategori baik 52,5%, *Reliability* 67,5%, *Responsiveness* 52,5%, *Assurance* 55%, dan *Empathy* 55%. Sebanyak 16 responden (40,0%) puas dan 24 responden (60,0%) tidak puas. Terdapat hubungan *Tangibles* ($p=0,008$), *Reliability* ($p=0,000$), *Responsiveness* ($p=0,002$), dan *Assurance* ($p=0,005$) dengan kepuasan, sedangkan *Empathy* tidak berhubungan ($p=0,136$).

Disarankan kepada Puskesmas Muara Rupit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan ANC, terutama dalam aspek kenyamanan fasilitas, keandalan pelayanan, kecepatan dan ketanggapan petugas, serta pemberian jaminan dan komunikasi yang baik kepada ibu hamil sehingga dapat meningkatkan kepuasan ibu terhadap pelayanan ANC.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Ibu Hamil, *Antenatal Care*, SERVQUAL

Daftar Bacaan: 26 (2021–2026)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
THESIS, 24 AUGUST 2026

GITA MARSYA UTAMI
Hj. BETRIANITA, SKM., MKM

***THE RELATIONSHIP BETWEEN ANTENATAL CARE (ANC) SERVICE
QUALITY AND PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION IN THE WORKING
AREA OF MUARA RUPIT COMMUNITY HEALTH CENTER, NORTH MUSI
RAWAS REGENCY, SOUTH SUMATRA PROVINCE***
ix + 112 pages, 12 tables, 2 figures, 9 appendices

ABSTRACT

Antenatal Care (ANC) is a health service for pregnant women that aims to monitor the condition of the mother and fetus, detect complications early, and provide health services and education. The quality of ANC services is one of the factors that can influence pregnant women's satisfaction. This study aimed to determine the relationship between ANC service quality based on the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and the level of satisfaction among pregnant women in the working area of Muara Rupit Community Health Center.

This study used a quantitative design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 40 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using a questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate analyses with the Chi-Square test at $\alpha=0.05$.

The results showed that the Tangibles dimension was categorized as good at 52.5%, Reliability at 67.5%, Responsiveness at 52.5%, Assurance at 55%, and Empathy at 55%. A total of 16 respondents (40.0%) were satisfied and 24 respondents (60.0%) were dissatisfied. There were significant relationships between Tangibles ($p=0.008$), Reliability ($p=0.000$), Responsiveness ($p=0.002$), and Assurance ($p=0.005$) and satisfaction, while Empathy was not significantly related to satisfaction ($p=0.136$).

It is recommended that Muara Rupit Community Health Center continue to improve the quality of ANC services, particularly in terms of facility comfort, service reliability, staff speed and responsiveness, as well as providing assurance and good communication to pregnant women, in order to increase maternal satisfaction with ANC services.

Keywords: Service Quality, Pregnant Women's Satisfaction, Antenatal Care, SERVQUAL

References: 26 (2021–2026)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan ibu merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat. upaya peningkatan kesehatan ibu dilakukan melalui berbagai program, salah satunya adalah *Antenatal care* (ANC). ANC merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil secara berkala untuk memantau kondisi ibu dan janin, mendeteksi dini komplikasi, serta memberikan edukasi terkait kehamilan dan persalinan yang aman. Pelayanan ini memiliki peran strategis dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu serta bayi (Amin et al., 2025).

Secara global, Angka Kematian Ibu (AKI) masih menjadi permasalahan serius, khususnya di negara berkembang. Sebagian besar kematian ibu terjadi di negara berpendapatan rendah dan menengah, dan sebenarnya dapat dicegah melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas, termasuk ANC. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas ANC memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan keselamatan ibu dan bayi serta hasil kehamilan (Khatri et al., 2022). AKI juga menjadi indikator penting dalam menggambarkan tingkat kesehatan suatu wilayah, sehingga tingginya AKI mencerminkan masih rendahnya kualitas pelayanan kesehatan (Herinawani et al., 2021).

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan indikator penting derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia, AKI masih tergolong tinggi yaitu 189 per 100.000 kelahiran hidup berdasarkan *Long Form* SP2020. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan kesehatan ibu, termasuk pelayanan

Antenatal (ANC), guna menurunkan risiko komplikasi dan kematian ibu (Badan Pusat Statistik, Tahun 2023). Berdasarkan hasil Long Form Sensus Penduduk 2020 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), Angka Kematian Ibu (AKI) di Provinsi Sumatera Selatan sebesar 175 per 100.000 kelahiran hidup. Angka tersebut menunjukkan bahwa kematian ibu masih menjadi permasalahan kesehatan yang perlu mendapat perhatian melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ibu, termasuk pelayanan *Antenatal care* (ANC) (Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatra Selatan, 2020).

Menurut *World Health Organization* (2016), pelayanan *Antenatal care* harus dilakukan secara komprehensif, berkualitas, dan berkesinambungan, dengan minimal delapan kali kunjungan selama masa kehamilan. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan ibu hamil sebagai pengguna layanan Kesehatan. kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan program kesehatan ibu.

Di Indonesia, pemerintah telah mengembangkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ibu, salah satunya melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan penerapan standar pelayanan antenatal care. Salah satu regulasi yang mengatur pelayanan ANC adalah Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 tentang pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, yang menekankan pelayanan ANC sesuai standar 10T sebagai upaya deteksi dini risiko kehamilan. Selain itu, pemerintah juga memperkuat sistem pelayanan kesehatan melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan,

yang menekankan pentingnya pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada pasien.

Kunjungan *Antenatal care* pertama (K1) ibu hamil dapat menjamin proses alamiah tetap berjalannormal dan mendeteksi ibu hamil yang tidak normal sehingga komplikasi yang mungkin terjadi selama kehamilan dapat terdeteksi secara dini serta ditangani secara memadai. Namun, masih terdapat ibu hamil yang tidak melakukan kunjungan K1. Beberapa faktor yang berkontribusi rendahnya cakupan pelayanan *antenatal care*(ANC) yaitu ekonomi keluarga, jarak fasilitas kesehatan dari rumah ibu, dukungan suami, dan paritas (Kheorunnisa 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Model *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh A. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk *Antenatal Care*.

Kepuasan pasien merupakan respon yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Menurut Kotler (2016), kepuasan akan tercapai apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan ibu hamil sangat penting karena dapat mempengaruhi perilaku dalam memanfaatkan layanan kesehatan.

Menurut Notoatmodjo (2018), kepuasan pasien memiliki hubungan erat dengan kepatuhan dalam menggunakan layanan kesehatan. Ibu hamil yang

merasa puas cenderung lebih rutin melakukan kunjungan ANC, sedangkan ketidakpuasan dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ANC berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian oleh Firdaus et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ANC merupakan salah satu upaya efektif dalam menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu. Penelitian lain oleh Amin et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ANC berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil dalam pemanfaatan layanan Kesehatan. selain itu, penelitian Mangkuji et al. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan ANC dengan standar 10T memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan cara membuat program yang dapat membantu meningkatkan kesehatan ibu dan bayi. program yang telah dilakukan pemerintah yaitu ANC terpadu, program P4K (Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi) dan program posyandu (pos pelayanan terpadu). Pemerintah mengharapkan program ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan serta menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Zahrotunnisa, Alifa & Ratnaningsih, 2023).

Di Provinsi Sumatera Selatan, pelayanan *Antenatal care* (ANC) terus mengalami peningkatan, namun cakupannya belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan. Data Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023 menunjukkan bahwa cakupan kunjungan ANC K4 mencapai 91,5%,

meningkat dibandingkan tahun 2022 sebesar 91,1%. Selain itu, cakupan kunjungan ANC K6 di Sumatera Selatan pada tahun 2021 mencapai 72,9%. Meskipun angka tersebut menunjukkan akses pelayanan kesehatan ibu hamil yang cukup baik, masih terdapat ibu hamil yang belum melakukan kunjungan ANC sesuai standar, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan agar seluruh ibu hamil memperoleh pelayanan yang optimal. Cakupan ANC yang belum maksimal dapat berdampak pada keterlambatan deteksi risiko kehamilan dan berpotensi meningkatkan komplikasi selama kehamilan maupun persalinan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil menjadi aspek penting yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kesehatan ibu di Sumatera Selatan.

Kondisi tersebut juga ditemukan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit. Berdasarkan data laporan, jumlah sasaran ibu hamil sebanyak 144 orang dan 53 ibu nifas, namun hanya 61 orang yang memiliki buku KIA. Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan pelayanan ANC belum optimal sehingga perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan ibu hamil dan ibu nifas terhadap pelayanan ANC yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan ibu hamil merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas ANC. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC di wilayah kerja Puskesmas Muara Rupit. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan ibu. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dan Ibu Nifas Terhadap Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (Anc) Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Provinsi Sumatra Selatan.”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang dapat permasalahan sebagai berikut:

1. Angka Kematian Ibu (AKI) masih menjadi masalah kesehatan masyarakat yang perlu mendapat perhatian. Salah satu upaya untuk menurunkan AKI adalah melalui pelayanan *Antenatal care* (ANC) yang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan ANC yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diterima.
3. Berdasarkan data UPTD Puskesmas Muara Rupit, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait pemanfaatan pelayanan ANC, salah satunya rendahnya kepemilikan Buku KIA. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan ANC belum optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan ibu hamil dan ibu nifas terhadap pelayanan *Antenatal care* (ANC) berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan ibu terhadap dimensi *Tangibles* pada pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026?
2. Bagaimana tingkat kepuasan ibu terhadap dimensi *Reliability* pada pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026?
3. Bagaimana tingkat kepuasan ibu terhadap dimensi *Responsiveness* pada pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026?
4. Bagaimana tingkat kepuasan ibu terhadap dimensi *Assurance* pada pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026?
5. Bagaimana tingkat kepuasan ibu terhadap dimensi *Empathy* pada pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit Tahun 2026?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal care* (anc) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di wilayah kerja uptd puskesmas muara rupit tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan ANC berdasarkan dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan kepuasan pada ibu hamil di wilayah kerja UPTD Muara rupit.

- b. Diketahui hubungan dimensi *Tangibles* dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Muara Rupit.
- c. Diketahui hubungan dimensi *Reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Muara Rupit.
- d. Diketahui hubungan dimensi *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Muara Rupit.
- e. Diketahui hubungan dimensi *Assurance* dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Muara Rupit.
- f. Diketahui hubungan dimensi *Empathy* dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di wilayah kerja UPTD Muara Rupit.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang kesehatan masyarakat, khususnya terkait kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan tingkat kepuasan terhadap (ANC). Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Muara Rupit

Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan ANC sehingga dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil.

- b. Bagi Tenaga Kesehatan

Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi, dan sikap dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil.

c. Bagi Peneliti

Menambah pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian, khususnya terkait analisis kepuasan pelayanan kesehatan.

d. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan referensi dan tambahan literatur dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat

1.7 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan ibu hamil terhadap *Antenatal care* (ANC) telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan pada lokasi, waktu, dan subjek penelitian, yaitu di wilayah kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit. Selain itu, penelitian ini secara khusus menganalisis tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy*), sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik sesuai kondisi di lokasi penelitian.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Penulis dan Judul	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Septiani & Mulyana (2023), Hubungan Pelayanan Kebidanan <i>Antenatal care</i> terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Az-Zahra	Kuantitatif, cross sectional	Meneliti kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC	Lokasi penelitian di klinik pratama, sedangkan penelitian ini di Puskesmas Muara Rupit
2	Mangkuji et al. (2025), Hubungan Pelayanan ANC Standar 10T dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	Kuantitatif, survei analitik	Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC	Fokus penelitian terdahulu pada standar 10T, sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL
3	Amin et al. (2025), Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Antenatal care</i> terhadap Kepuasan Ibu Hamil	Kuantitatif, cross sectional	Kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil	Penelitian terdahulu menganalisis pengaruh, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis chi square
4	Firdaus et al. (2021), Evaluasi Mutu Pelayanan ANC dalam Upaya Penurunan Risiko Kehamilan	Deskriptif kuantitatif	Menilai mutu pelayanan ANC	Penelitian terdahulu fokus pada mutu pelayanan, sedangkan penelitian ini fokus pada kepuasan ibu hamil
5	Zahrotunnisa, Alifa & Ratnaningsih (2023), Pemanfaatan Program ANC Terpadu terhadap Kesehatan Ibu Hamil	Kuantitatif	Membahas pelayanan ANC pada ibu hamil	Penelitian terdahulu fokus pada program ANC terpadu, sedangkan penelitian ini fokus pada kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas
6	Penelitian Gita Marsya Utami, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Muara Rupit	Kuantitatif deskriptif, cross sectional	Meneliti pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil	Fokus lokasi di UPTD Puskesmas Muara Rupit dan menggunakan dimensi SERVQUAL (<i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>)