

HUBUNGAN FAKTOR SOSIO-EKONOMI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANC (*ANTENATAL CARE*) DI PUSKESMAS KARTASURA TAHUN 2021

Devi Nofita Sari¹⁾, Noor Alis Setiyadi²⁾

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email: J410170122@student.ums.ac.id , noor_alis@kkumail.com

Abstrak

Antenatal care (ANC) merupakan prosedur rutin yang dilakukan oleh bidan dalam proses pelayanan pada ibu hamil hingga persiapan persalinan. Upaya penurunan angka kematian dan kesakitan pada ibu hamil yaitu dengan meningkatkan pelayanan pemeriksaan kehamilan atau ANC (*antenatal care*) terpadu dan komprehensif. Tujuannya adalah Menganalisis hubungan antara faktor sosio-ekonomi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura tahun 2021. Metode ini menggunakan Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 96 orang ibu hamil. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner. Uji statistik dilakukandengan menggunakan uji *Chi Square*. Hasil dari ada hubungan antara kepuasan pengguna ANC dengan pendidikan ($p = 0,003$), pendapatan ($p = 0,001$), *tangible* ($p = <0,001$), *assurance* ($p = <0,001$), *responsiveness* ($p = <0,001$) dan tidak ada hubungan antara kepuasan pengguna ANC dengan *reliability* ($p = 0,479$) dan *empathy* ($p = 0,227$). Kesimpulan dari ini ada hubungan antara kepuasan dengan pendidikan, pendapatan, *tangible*, *assurance*, dan *responsiveness* dan tidak ada hubungan antara kepuasan dengan *reliability* dan *empathy*. Saran bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan variable yang bervariasi serta diharapkan puskesmas dapat meningkatkan kualitas layanan terutama dalam fasilitas dan kelengkapan alat pemeriksaan kehamilan.

Kata Kunci: faktor sosio ekonomi, kualitas layanan, kepuasan, pengguna ANC

Abstract

Antenatal care (ANC) is a routine procedure carried out by midwives in the service process for pregnant women to preparation for delivery. Efforts to reduce mortality and morbidity in pregnant women are by increasing integrated and comprehensive antenatal care (ANC) services. The aim is to analyze the relationship between socio-economic factors and service quality on the satisfaction of ANC users at Kartasura Health Center in 2021. This method uses an analytical research with a cross sectional approach. The sampling technique in this research is random sampling. The number of respondents in this study were 96 pregnant women. Data was collected by filling out a questionnaire. Statistical tests were carried out using the Chi Square test. The results show that there is a relationship between ANC user satisfaction with education ($p = 0.003$), income ($p = 0.001$), *tangible* ($p = <0.001$), *assurance* ($p = <0.001$), *responsiveness* ($p = <0.001$) and there is no relationship between satisfaction ANC users with *reliability* ($p = 0.479$) and *empathy* ($p = 0.227$). The conclusion from this there is a relationship between satisfaction with education, income, *tangible*, *assurance*, and *responsiveness* and there is no relationship between satisfaction with *reliability* and *empathy*. Suggestions for further researchers can develop research with varied variables and it is hoped that the puskesmas can improve the quality of services, especially in facilities and completeness of pregnancy examination tools.

Keywords : Socio-economic factors, service quality, satisfaction, ANC user

PENDAHULUAN

Antenatale care (ANC) merupakan prosedur rutin yang dilakukan oleh bidan dalam proses pelayanan pada ibu hamil hingga persiapan persalinan. Pemberian asuhan antenatal yang baik menjadi salah satu landasan *safe motherhood* dalam upaya penurunan angka kesakitan dan kematian ibu dan perinatal (Tyastuti, 2016).

Berdasarkan Laporan Kerja Instansi Pemerintah (LKj IP) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah kasus AKI pada tahun 2018 mencapai 78,6/100.000 kelahiran hidup, pada tahun 2019 mencapai 76,93/100.000 kelahiran hidup, dan pada tahun 2020 mencapai 98,6/100.000 kelahiran hidup. Hal ini masih jauh dalam memenuhi capaian target provinsi yaitu 85,8/100.000 kelahiran hidup (Dinkes Jateng, 2021). Angka kematian ibu di Indonesia dari tahun 1991-2015 sempat mengalami kejadian kasus yang fluktuatif, meskipun di tahun 2018-2019 mengalami penurunan kasus (Kemenkes RI, 2020). AKI di Provinsi Jawa Tengah dalam 3 tahun terakhir mengalami kejadian kasus yang fluktuatif, dari penurunan yang signifikan tahun 2015-2019 kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2020 yaitu 530 kasus kematian ibu (Dinkes Jateng, 2021b). Terdapat penurunan kasus AKI di Kabupaten Sukoharjo pada tahun 2015 hingga 2018. Namun dalam dua tahun terakhir kasus kematian ibu di Kabupaten Sukoharjo mengalami peningkatan, dari 5 kasus di tahun 2019 menjadi 7 kasus di tahun 2020 (Dinkes Sukoharjo, 2020).

Kategori tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Sukoharjo tertinggi adalah setara SMP dengan jumlah 22,50% penduduk laki-laki dan 21,19% penduduk perempuan (Badan Pusat Statistik, 2021). Berdasarkan data yang bersumber dari sekretariat kecamatan tingkat pendidikan aparat pemerintah di Kecamatan Kartasura tahun 2020 mayoritas menempuh pendidikan SMA. Jumlah sarana pendidikan di Kecamatan Kartasura saat ini ada 102 dengan jenjang SD/MI, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat dan perguruan tinggi (BPS Kabupaten Sukoharjo, 2021). Status pekerjaan utama penduduk Kabupaten Sukoharjo mayoritas yang bekerja merupakan buruh/ karyawan/ pegawai

yaitu sebanyak 49,34%. Besarnya pekerja dengan status buruh/ karyawan/ pegawai ini dikarenakan di kabupaten sukoharjo terdapat banyak industri baik besar, sedang ataupun kecil (Badan Pusat Statistik, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2019) menyatakan bahwa orang dengan pendidikan tinggi mempunyai status ekonomi, status sosial serta pengetahuan yang tinggi dan mempunyai ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang diberikan sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya maka akan dikatakan tidak puas. Begitupun sebaliknya orang dengan pendidikan rendah cenderung memiliki tingkat rasional yang rendah sehingga cepat merasa puas karena pendidikan yang rendah berpengaruh terhadap penilaian kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian Ilma dan Emilia (2016) menyatakan bahwa dimensi kualitas *reliability* (keandalan) tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas layanan. Dimana semakin tinggi keandalan bidan/ petugas kesehatan makin tinggi responden yang mengatakan puas, sebaliknya makin rendah keandalan bidan/ petugas kesehatan makin rendah responden yang mengatakan puas. Berdasarkan hasil penelitian Dyah dan Fetty (2019) menyatakan bahwa tingkat kepuasan terendah pada dimensi kualitas layanan yaitu pada *assurance* (jaminan), dimana penarikan biaya yang kurang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Penarikan tarif biaya di puskesmas harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan agar sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut diketahui masih ada perbedaan hasil penelitian yang beragam. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan menambahkan variabel yang lebih bervariasi untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara faktor sosio-ekonomi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember tahun 2021 di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Kartasura selama bulan Agustus hingga November 2021 berjumlah 1.369 orang dan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dengan cara *probability sampling* (pengambilan sampel secara acak/ *random sampling*). Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data responden. Analisis yang digunakan adalah *Chi Square*.

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Kartasura

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur (tahun)		
	20-30	80	83,4
	>30	16	16,6
	Rerata (\pm SD)		26,79 (\pm 3,31)
	Nilai tengah (min:maks)		26,50 (21:37)
2	Usia kehamilan		
	< 14	7	7,29
	14-28	74	77,08
	29-36	13	13,54
	>36	2	2,08
	Rerata (\pm SD)		23,13 (\pm 6,2)
	Nilai tengah (min:maks)		23 (8:39)
3	Jumlah kehamilan		
	1	38	39,6
	2	37	38,5
	3	19	19,8

	4	2	2,1
	Rerata (\pm SD)		1,84 (\pm 0,812)
	Nilai tengah (min:maks)		2 (1:4)
4	Kepemilikan BPJS		
	Ya	93	96,9
	Tidak	3	3,1
5	Pendidikan suami		
	SD	6	6,3
	SMP	13	13,5
	SMA	28	29,2
	Perguruan Tinggi	49	51
6	Pendidikan istri		
	SD	4	4,2
	SMP	11	11,5
	SMA	38	39,6
	Perguruan Tinggi	43	44,8
7	Pendapatan suami		
	< UMR	11	11,5
	\geq UMR	85	88,5
	Rerata (\pm SD)		1,82 (\pm 1,056)
	Nilai tengah (min:maks)		2 (0:3)
8	Pendapatan istri		
	< UMR	76	79,2
	\geq UMR	20	20,8
	Rerata (\pm SD)		0,26 (\pm 0,567)
	Nilai tengah (min:maks)		0 (0:3)

Berdasarkan tabel diketahui gambaran karakteristik ibu hamil sebagian besar berumur 20-30 tahun, yaitu 83,4% dengan usia kehamilan paling banyak pada usia 14-28 minggu yaitu 77,08%. Berdasarkan jumlah kehamilan sebagian besar adalah kehamilan pertama yaitu 39,6% dan berdasarkan kepemilikan BPJS sebagian besar terdaftar kepesertaan BPJS yaitu 96,9%.

Berdasarkan tingkat pendidikan suami sebagian besar adalah pendidikan tinggi yaitu 51%, sedangkan tingkat pendidikan istri sebagian besar adalah pendidikan tinggi yaitu 44,8%. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan suami 88,5% dengan pendapatan \geq UMR, sedangkan pendapatan istri 79,2% sebagian besar dengan pendapatan $<$ UMR.

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Tangible		
	Kurang	70	72,9
	Baik	26	27,1
	Rerata (\pm SD)		0,27 (\pm 0,447)
	Nilai tengah (min:maks)		0 (0:1)
2	Assurance		
	Kurang	44	45,8
	Baik	52	54,2
	Rerata (\pm SD)		0,54 (\pm 0,501)
	Nilai tengah (min:maks)		1 (0:1)
3	Responsiveness		
	Kurang	24	25
	Baik	72	75
	Rerata (\pm SD)		0,75 (\pm 0,435)
	Nilai tengah (min:maks)		1 (0:1)
4	Reliability		
	Kurang	1	1
	Baik	95	99
	Rerata (\pm SD)		0,99 (\pm 0,102)
	Nilai tengah (min:maks)		1 (0:1)
5	Empathy		
	Kurang	2	2,1
	Baik	94	97,9
	Rerata (\pm SD)		0,98 (\pm 0,144)
	Nilai tengah (min:maks)		1 (0:1)
6	Kepuasan		
	Puas	46	47,9

Sangat puas	50	52,1
Rerata (\pm SD)		4,52 (\pm 0,502)
Nilai tengah (min:maks)		5 (4:5)

Berdasarkan tabel diatas nilai *tangible* sebagian besar berpendapat kurang yaitu 72,9%, nilai *assurance* sebagian besar berpendapat baik yaitu 54,2%, nilai *responsiveness* sebagian besar berpendapat baik yaitu 75%, nilai *reliability* sebagian besar berpendapat baik yaitu 99% dan nilai *empathy* sebagian besar berpendapat baik yaitu 97,9% dan tingkat kepuasan sebagian besar 52,1% berpendapat sangat puas.

B. Hasil Analisis Univariat

a. Pendidikan

Hasil penelitian mengenai tingkat pendidikan responden diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Gambaran Tingkat Pendidikan di Puskesmas Kartasura

Tingkat Pendidikan Suami	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Rendah	19	19,8
Tinggi	77	80,2
Total	96	100

Tingkat Pendidikan Istri	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Rendah	15	15,6
Tinggi	81	84,4
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui responden di Puskesmas Kartasura 19 orang (19,8%) memiliki tingkat pendidikan suami rendah sedangkan tingkat pendidikan suami tinggi berjumlah 77 orang (80,2%). Pada tingkat pendidikan istri rendah berjumlah 15 orang (15,6%) sedangkan tingkat pendidikan istri tinggi berjumlah 81 orang (84,4%).

b. Pendapatan

Hasil penelitian mengenai tingkat pendapatan responden diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Gambaran Tingkat Pendapatan di Puskesmas Kartasura

Tingkat pendapatan suami	Frekuensi (N)	Persentase (%)
< UMR	41	42,7
≥UMR	55	57,3
Total	96	100

Tingkat pendapatan istri	Frekuensi (N)	Persentase (%)
< UMR	92	95,8
≥UMR	4	4,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui responden di Puskesmas Kartasura 41 orang (42,7%) memiliki tingkat pendapatan suami rendah sedangkan tingkat pendapatan suami tinggi berjumlah 55 orang (57,3%). Pada tingkat pendapatan istri rendah berjumlah 92 orang (95,8%) sedangkan tingkat pendapatan istri tinggi berjumlah 4 orang (4,2%).

c. Tangible (Bukti Fisik)

Hasil penelitian mengenai *tangible* (bukti fisik) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Hasil kuesioner tentang *tangible* di Puskesmas Kartasura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Gambaran *Tangible* (Bukti Fisik) Pada ANC di Puskesmas Kartasura

<i>Tangible</i>	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Kurang	70	72,9
Baik	26	27,1
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui 70 responden (72,9%) berasumsi pada ANC di Puskesmas Kartasura kurang dan 26 responden (27,1%) berasumsi baik.

d. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian mengenai *Assurance* (jaminan) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Hasil kuesioner tentang *Assurance* di Puskesmas Kartasura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Gambaran *Assurance* (Jaminan) Pada ANC di Puskesmas Kartasura

<i>Assurance</i>	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Kurang	44	45,8
Baik	52	54,2
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui terdapat 44 responden (45,8%) berasumsi pada ANC di Puskesmas Kartasura kurang dan 52 responden (54,2%) berasumsi baik.

e. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penelitian mengenai *responsiveness* (daya tanggap) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Hasil kuesioner tentang *responsiveness* di Puskesmas Kartasura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Gambaran *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pada ANC di Puskesmas Kartasura

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi (N)	Persentase (%)
Kurang	24	25
Baik	72	75
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui terdapat 24 responden (25%) berasumsi kurang pada ANC di Puskesmas Kartasura dan 72 responden (75%) berasumsi baik.

f. Reliability (Keandalan)

Hasil penelitian mengenai *reliability* (keandalan) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Hasil kuesioner tentang *reliability* di Puskesmas Kartasura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Gambaran *Reliability* (Keandalan) Pada ANC di Puskesmas Kartasura

<i>Reliability</i>	Frekuensi (N)	Persentase (%)
--------------------	---------------	----------------

Kurang	1	1
Baik	95	99
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui terdapat 1 responden (1%) berasumsi kurang pada ANC di Puskesmas Kartasura dan 95 responden (99%) berasumsi baik.

g. Empathy (Empati)

Hasil penelitian mengenai *empathy* (empati) diperoleh dari hasil pengisian kuesioner responden. Hasil kuesioner tentang *empathy* di Puskesmas Kartasura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Gambaran *Empathy* (Empati) Pada ANC di Puskesmas Kartasura

<i>Empathy</i>	Frekuensi	Persentase
	(N)	(%)
Kurang	2	2,1
Baik	94	97,9
Total	96	100

Berdasarkan tabel diketahui terdapat 2 responden (2,1%) berasumsi kurang pada ANC di Puskesmas Kartasura dan 94 responden (97,9%) berasumsi baik.

C. Hasil Analisis Bivariat

a. Hubungan Antara Pendidikan dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 9. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Pendidikan	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Rendah	4	18,2	18	81,8	22	100	0,0
Tinggi	42	56,8	32	43,2	74	100	02

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan rendah terdapat 4 responden (18,2%) memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan

responden yang memiliki pendidikan tinggi terdapat 32 (43,2%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = 0,003 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

b. Hubungan Antara Pendapatan dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 10. Hubungan Pendapatan dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Pendapatan	Kepuasan pengguna ANC				Total	P value	
	Puas		Sangat puas				
	N	%	N	%			
Rendah	11	19,2	29	20,8	40	100	0,001
Tinggi	35	26,8	21	29,2	56	100	

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang memiliki pendapatan rendah terdapat 11 responden (19,2%) memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan responden yang memiliki pendapatan tinggi terdapat 21 (29,2%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = 0,001 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

c. Hubungan Antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 11. Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Tangible	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	44	62,9	26	37,1	70	100	<0,001
Baik	2	7,7	24	92,3	26	100	

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang menyatakan *tangible* kurang terdapat 44 (62,9%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan responden yang menyatakan *tangible* baik terdapat 24 (92,3%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = <0,001 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

d. Hubungan Antara Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 12. Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Assurance	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	41	93,2	3	6,8	44	100	<0,001
Baik	5	9,6	47	90,4	52	100	

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang menyatakan *assurance* kurang terdapat 41 (93,2%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas,

sedangkan responden yang menyatakan *assurance* baik terdapat 47 (90,4%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = <0,001 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

e. Hubungan antara responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 13. Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Responsiveness	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	22	91,7	2	8,3	24	100	<0,001
Baik	24	33,3	48	66,7	72	100	

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang menyatakan *responsiveness* kurang terdapat 22 (91,7%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan responden yang menyatakan *responsiveness* baik terdapat 48 (66,7%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = <0,001 dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

f. Hubungan Antara Reliability (Keandalan) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara *reliability* (keandalan) dengan

kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 14. Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Reliability	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	1	100	0	0	1	100	0,4
Baik	45	47,4	50	52,6	95	100	79

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang menyatakan *reliability* kurang terdapat 1 (100%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan responden yang menyatakan *reliability* baik terdapat 50 (52,6%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = 0,967 dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

g. Hubungan Antara *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil penelitian mengenai hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura sebagai berikut:

Tabel 15. Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pengguna ANC di Puskesmas Kartasura

Empathy	Kepuasan pengguna ANC				Total		P value
	Puas		Sangat puas		N	%	
	N	%	N	%			
Kurang	2	100	0	0	2	100	0,2
Baik	44	46,8	50	53,2	94	100	27

Berdasarkan tabel hasil analisis diketahui bahwa responden yang menyatakan *empathy* kurang terdapat 2 (100%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang puas, sedangkan responden yang menyatakan *empathy* baik terdapat 50 (53,2%) responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang sangat puas. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* = 0,438 dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

PEMBAHASAN

A. Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Berdasarkan analisis statistik pada tabel menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan pengguna ANC yang merasa puas pada persepsi *tangible* kurang terdapat 44 orang (62,9%) dan sangat puas sebanyak 26 orang (37,1%), sedangkan tingkat kepuasan pengguna ANC dengan persepsi *tangible* baik sebanyak 2 orang (7,7%) yang merasa puas dan sebanyak 24 orang (92,3%) merasa sangat puas. Nilai *p value* = < 0,001 menunjukkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura. Semakin baik bukti fisik yang diterima pelanggan semakin puas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Sebaliknya semakin kurang bukti fisik yang diterima semakin rendah kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurpahmi & Emilia, 2016) yang menyatakan bahwa makin tinggi bukti fisik makin tinggi responden yang merasa puas, sebaliknya makin rendah bukti fisik makin rendah responden yang merasa puas. *Tangible* (bukti fisik) kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Hal ini juga didukung dengan penelitian (Maesaroh et al., 2020) juga berpendapat

dimensi *tangible* yang baik memiliki beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan ruangan serta personel petugas.

Disimpulkan bahwa pada dimensi *tangible* (bukti fisik) ada hubungan dengan kepuasan pelanggan ANC. Fasilitas yang mendukung seperti ruang tunggu yang nyaman dan cukup, kelengkapan alat, kerapihan dan kesopanan petugas, serta tata ruang pemeriksaan yang bersih dan indah akan mempengaruhi penilaian atau kepuasan pelanggan.

B. Hubungan *responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui kepuasan ibu hamil berdasarkan kategori *responsiveness* (daya tanggap) adalah *responsiveness* baik yang puas sebanyak 24 orang (33,3%) dan yang sangat puas sebanyak 48 orang (66,7%), sedangkan nilai *responsiveness* kurang yang puas sebanyak 22 orang (91,7%) dan yang sangat puas sebanyak 2 orang (8,3%). Hasil uji statistik didapatkan $p\ value = <0,001 < 0,05$, artinya ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura. Semakin baik *responsiveness* yang diberikan semakin tinggi kepuasan responden, sebaliknya semakin kurang *responsiveness* yang diberikan semakin rendah kepuasan responden.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurpahmi & Emilia, 2016) bahwa makin tinggi ketanggapan bidan/ petugas kesehatan makin tinggi responden yang mengatakan puas, sebaliknya makin rendah ketanggapan bidan/ petugas kesehatan makin rendah responden yang mengatakan puas. Ketanggapan meliputi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan

konsumen. Didukung dengan penelitian (Batubara et al., 2021) menyatakan ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan ANC dimensi kehandalan dengan kepuasan ibu hamil ($p\ value = 0,001$). Dimensi kehandalan berkaitan dengan keahlian puskesmas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan benar secara profesional serta memberikan pelayannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang cepat dan tepat, sesuai prosedur, dan tanggap dalam pelayanan dan keluhan pasien mempengaruhi/berhubungan penilaian kepuasan, sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pengguna ANC.

C. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pengguna ANC

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui kepuasan ibu hamil berdasarkan kategori pendidikan adalah pendidikan tinggi yang puas sebanyak 42 orang (56,8%) dan yang sangat puas sebanyak 32 orang (43,2%), sedangkan pendidikan rendah yang puas sebanyak 4 orang (18,2%) dan yang sangat puas sebanyak 18 orang (81,8%). Hasil uji statistik didapatkan $p\ value = 0,002 < 0,05$, artinya ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Batubara et al., 2021) responden yang memiliki pendidikan di perguruan tinggi yaitu sebanyak 34 responden (47,2%), SMA 38 responden (52,8%). Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diketahui bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan ibu hamil dengan skor kepuasan. Didapatkan hasil nilai $p\ value\ 0,78 > 0,05$ artinya tidak ada hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan ibu hamil. (Harahap & Utami, 2021) dalam penelitiannya tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi Covid-19, hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dan persepsi masyarakat dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Lilis, 2019) menyatakan bahwa orang berpendidikan tinggi yang mempunyai status ekonomi, status sosial tinggi serta pengetahuan yang tinggi mempunyai ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang diberikan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya maka akan dikatakan tidak puas. Begitupun sebaliknya ibu hamil yang berpendidikan rendah cenderung memiliki tingkat rasional yang rendah sehingga cepat merasa puas karena pendidikan yang rendah berpengaruh terhadap penilaian kepuasan.

D. Hubungan Pendapatan dengan Kepuasan Pengguna ANC

Hasil analisis statistik diketahui kepuasan ibu hamil berdasarkan kategori pendapatan adalah pendapatan tinggi yang merasa puas sebanyak 35 orang (26,8%) dan yang merasa sangat puas sebanyak 21 orang (29,2%), sedangkan pendapatan rendah yang merasa puas sebanyak 11 orang (19,2%) dan yang merasa sangat puas sebanyak 29 orang (20,8%). Hasil uji statistik didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,001$, artinya ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura.

Hasil penelitian (Lilis, 2019) menunjukkan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan ANC. Ibu hamil yang bekerja dan mendapatkan pendapatan sendiri cenderung sering bersosialisasi dengan masyarakat lainnya sehingga informasi, pengalaman dan pengetahuan secara tidak langsung akan bertambah. Hal ini akan berpengaruh terhadap ekspektasi yang tinggi dalam menerima pelayanan Kesehatan, sehingga bila tidak sesuai dengan ekspektasi maka cenderung mudah merasa tidak puas.

Bertolak belakang dengan penelitian (Batubara et al., 2021) ibu hamil yang

memiliki pekerjaan dan pendapatan tidak ada hubungan signifikan antara kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* pada masa pandemi Covid-19.

E. Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pengguna ANC

Berdasarkan hasil analisis statistik diketahui kepuasan ibu hamil berdasarkan kategori *assurance* (jaminan) adalah *assurance* baik yang puas sebanyak 5 orang (9,6%) dan yang sangat puas sebanyak 47 orang (90,4%), sedangkan nilai *assurance* kurang yang puas sebanyak 41 orang (93,2%) dan yang sangat puas sebanyak 3 orang (6,8%). Hasil uji statistik didapatkan $p\text{ value} = <0,001 < 0,05$, artinya ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura. Hasil analisis hubungan *assurance* dengan kepuasan pelanggan ANC di Puskesmas Kartasura terlihat semakin baik *assurance* (jaminan) yang diberikan ke pelanggan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan responden, sebaliknya semakin kurang *assurance* yang diberikan semakin rendah responden yang mengatakan puas.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Nurpahmi & Emilia, 2016) bahwa *assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Hasil analisis hubungan jaminan bidan/ petugas kesehatan dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan *antenatal care* terlihat makin tinggi jaminan bidan/ petugas kesehatan makin tinggi responden yang menyatakan puas, sebaliknya makin rendah jaminan bidan/ petugas kesehatan makin rendah responden yang mengatakan puas.

Hal ini juga didukung dengan penelitian (Sampouw, 2019) bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan ibu hamil dari aspek *assurance* (jaminan) dimana perawat terampil dan mengetahui cara melayani pasien sengan baik, bersikap

sopan dan ramah, memberikan keterangan yang jelas saat melakukan pelayanan, memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.

KESIMPULAN

1. Responden pada penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi yaitu 43 orang (44,8 %) dan pendapatan < UMR yaitu 76 orang (79,2%).
2. Dimensi kualitas layanan mayoritas responden berpendapat baik yaitu *assurance* (54,2%), *responsiveness* (75%), *reliability* (99%) dan *empathy* (97,9%) kecuali dimensi *tangible* berpendapat kurang (72,9%).
3. Kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura memiliki nilai tertinggi sangat puas yaitu 50 orang (52,1%).
4. Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = 0,002.
5. Ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = 0,001.
6. Ada hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = < 0,001.
7. Ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = < 0,001.
8. Ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = < 0,001.
9. Tidak ada hubungan antara *reliability* (realibilitas) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = 0,479.
10. Tidak ada hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pengguna ANC di Puskesmas Kartasura nilai *p value* = 0,227.

SARAN

Saran bagi puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat dimulai dari fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan cukup, kelengkapan peralatan seperti alat USG, menyediakan dan selalu menjaga kebersihan toilet, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Bagi masyarakat, perlu adanya pemberian informasi dan edukasi dari pihak puskesmas mengenai upaya penekanan AKI seperti melalui media pamflet dan dibantu dengan bidan desa. Bagi peneliti lain diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas layanan dengan variabel yang lebih bervariasi. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai hubungan faktor sosio-ekonomi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ANC.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si dan Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Dr. Yuli Kusumawati, S.KM., M.Kes. Dwi Linna Suswardany, S.KM., M.Kes dan Kusuma Estu Werdany, S.KM., M.Kes selaku penguji dan Noor Alis Setiyadi, S.KM., M.Kes., Dr.PH selaku pembimbing serta keluarga dan teman-teman yang senantiasa mendukung dan memotivasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Batubara, R. A., Hakimi, M., & Rosidah, L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 12(3), 520–526. <https://doi.org/10.35730/jk.v12i3.505>
2. Badan Pusat Statistik. (2021). *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Sukoharjo 2020/2021*. BPS Kabupaten Sukoharjo.

3. BPS Kabupaten Sukoharjo. (2021). *Kecamatan Kartasura dalam Angka 2021*. BPS Kabupaten Sukoharjo.
4. Dinkes Jateng. (2021). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2020*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
5. Dinkes Jateng. (2021). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020*. <http://dinkesjatengprov.go.id/v2018/dokumen/profilkesehatan2020/mobile/index.html>
6. Dinkes Sukoharjo. (2020). *Profil Kesehatan Kabupaten Sukoharjo 2019*.
7. Dwijayanti, A. D., & Wulandari, F. C. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 10(2), 1–12. <https://e-journal.akbid-purworejo.ac.id/index.php/jkk19/article/view/32/27>
8. Harahap, D. R., & Utami, T. N. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 12(2), 162–165. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.33846/sf12211>
9. Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
10. Kemenkes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
11. Lilis, D. N. (2019). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Kungkai*. 1(1), 13–19.
12. Maesaroh, T. S., Ulfiana, E., & Octaviana, D. A. (2020). Relationship of service quality dimensions with service satisfaction antenatal care. *Journal of Applied Health Management and Technology*, 2(4), 128–136.
13. Nurpahmi, I., & Emilia. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas Bulan Juni Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(2), 35–40. <http://lp3m.thamrin.ac.id/upload/jurnal/JURNAL-1519703430.PDF>
14. Sampouw, N. L. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 4(2), 32–48. <https://doi.org/10.35974/jsk.v4i2.714>
15. Tyastuti, S. (2016). *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia