

Kepuasan Antenatal Care terhadap Kunjungan Ulang Ibu Hamil Puskesmas Simomulyo

Tiara Cahya Novia Shalzabila¹, Minarni Wartiningih², Cempaka Harsa Sekarputri³

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra Surabaya

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra Surabaya

³Departemen Patologi Anatomi, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra Surabaya

ABSTRAK

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Neonatal (AKN) pada negara Indonesia masih tergolong tinggi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dan berhubungan dengan kunjungan ulang ibu hamil untuk melakukan antenatal care. Puskesmas Simomulyo Surabaya khususnya Poli KIA menyediakan layanan kesehatan antenatal care yang wajib dilakukan minimal 4 kali selama masa kehamilan. Tujuan peneliti untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan ibu hamil pada antenatal care dan kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Simomulyo Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan pengkajian analitik observasional dengan rancangan cross-sectional. Sampel sebanyak 62 orang sebagai responden adalah ibu hamil yang pernah melakukan antenatal care di Poli KIA Puskesmas Simomulyo Surabaya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam lembar kertas. Analisis yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian didapatkan jumlah terbanyak responden berumur 17-25 tahun (46,8%) dan tidak/belum bekerja 59,7%, sedangkan pendidikan SMA/ sederajat 54,8%. Ibu hamil dengan kunjungan ulang lebih dari 1 kali sebesar 91,9%. Dimensi kualitas pelayanan sebagian besar menunjukkan hasil yang baik. Reliability puas (46,8%), responsiveness sangat puas (58,1%), assurance puas (46,8%), empathy puas (48,4%), dan tangible sangat puas (45,2%). Disarankan untuk menjaga tingkat kunjungan ulang ibu hamil di poli KIA Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Kata kunci: kepuasan pelayanan; antenatal care; pukeskesmas, kunjungan ulang

ABSTRACT

The Maternal Mortality Rate and Neonatal Mortality Rate in Indonesia are still relatively high. Quality healthcare significantly influences the satisfaction of pregnant women and is correlated with revisits for antenatal care. The Simomulyo Community Health Center in Surabaya, particularly its Maternal and Child Health Clinic (Poli KIA), provides antenatal care services that are mandatory at least 4 times during pregnancy. The research aims to determine the relationship between the satisfaction levels of pregnant women with antenatal care and their revisits to the Simomulyo Community Health Center. This study utilizes observational analytical assessment with a cross-sectional design. The sample, consisting of 62 respondents, comprises pregnant women who have undergone antenatal care at the Maternal and Child Health Clinic of the Simomulyo Community Health Center in Surabaya. Data collection is conducted through questionnaires on paper. The analysis involves univariate and bivariate analysis using the Chi-square test. The research results indicate that the majority of respondents are aged 17-25 years (46.8%), unemployed or not currently working (59.7%), and have an education level of high school or equivalent (54.8%). Pregnant women with more than one revisit constitute 91.9% of the sample. Most dimensions of service quality show positive results: satisfaction with reliability (46.8%), very satisfied with responsiveness (58.1%), satisfaction with assurance (46.8%), satisfaction with empathy (48.4%), and very satisfied with tangibles (45.2%). It is recommended to maintain the level of revisits by pregnant women to the Maternal and Child Health Clinic at the Simomulyo Community Health Center in Surabaya.

Keywords: service satisfaction; antenatal care; community health center, revisit

Nama: Minarni Wartiningih

Instansi: Universitas Ciputra Surabaya

Alamat: CitraLand CBD Boulevard, Made, Kec. Sambikerep, Surabaya, Jawa Timur

Email: minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

Pendahuluan

Peningkatan kesehatan merupakan bagian dari upaya pembangunan nasional yang melibatkan seluruh sumber daya manusia di Indonesia, termasuk warga masyarakat, sektor swasta, dan pemerintah. Tujuan dari pembangunan nasional adalah meningkatkan taraf kesehatan masyarakat dengan mengedukasi, memotivasi, dan memberdayakan setiap individu untuk hidup sehat (Kemenkes RI, 2016). Salah satu pelayanan kesehatan yang bertujuan khusus merawat kesehatan ibu dan janin adalah ANC (*antenatal care*). ANC ini adalah layanan medis yang diberikan selama periode dari konsepsi hingga sebelum proses persalinan dimulai (Kemenkes RI, 2020).

Pengecekan pada tiga bulan pertama dilakukan sebanyak tiga kali, pada bulan keempat hingga keenam dilakukan satu kali, dan pada bulan ketujuh hingga sembilan dilakukan dua kali. Pengecekan kehamilan bisa dilakukan di Puskesmas, klinik, atau rumah sakit dengan tenaga medis yang terdiri dari bidan, perawat, dokter umum, atau dokter spesialis obstetri dan ginekologi. Pemeriksaan kehamilan dilaksanakan untuk memastikan kesehatan fisik dan mental ibu tetap optimal, sehingga dapat melewati masa persalinan, masa nifas, dan memberikan ASI eksklusif dengan lancar. Selain itu, pemeriksaan ini juga bertujuan untuk memastikan alat reproduksi ibu kembali dalam kondisi yang sehat setelah melahirkan (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kesehatan di Indonesia diatur oleh sistem jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan standar kesehatan bangsa (Wartiningih et al, 2022). Nomor 71 Tahun 2013 yang membahas Pelayanan Kesehatan terhadap Jaminan Kesehatan Nasional menyatakan bahwa Fasilitas Kesehatan merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/ atau Masyarakat dimana berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, baik secara promotif, preventif,

kuratif maupun *rehabilitative* (Wartiningih dkk, 2022). Puskesmas merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan primer yang menjadi garis depan layanan kesehatan di Indonesia karena berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam pengelolaan masalah kesehatan sehari – hari secara holistik dan komperhensif. Pencegahan penyakit di Puskesmas dilakukan dengan promosi kesehatan dan pencegahan penyakit (Wartiningih, 2020)

Semakin baik mutu pelayanan kesehatan, maka semakin meningkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (Pasalli' & Patattan, 2021). Kepuasan pasien adalah perbandingan antara ekspektasi dan realita yang didapatkan pasien yang dapat timbul berupa perasaan yang senang atau kecewa (Wartiningih dkk, 2020). Kepuasan seseorang dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu, *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (penampilan/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurances* (keyakinan/jaminan), *empathy* (empati), (Parasuraman et al., 1985).

Metodologi

Penelitian ini memakai jenis pengkajian analitik observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Sampel yang diambil untuk merepresentasikan populasi adalah ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care di Puskesmas Simomulyo Surabaya sebanyak 62 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah simple random sampling.

Kuesioner sebagai data primer adalah bahan yang digunakan dalam penelitian ini dan data sekunder mengenai kunjungan ulang ANC didapatkan dari wawacara peneliti kepada responden. Pada penelitian ini lembar kuesioner dan alat tulis digunakan untuk menilai dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien. Kuesioner diisi berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan

(*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Simomulyo Surabaya, sementara analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelayanan ANC dengan kunjungan ulang ibu hamil, peneliti menggunakan uji korelasi Chi-square menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Table 1. Jumlah kunjungan pasien

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persen (100%)
1 kali	10	8.1%
> 1 kali	52	91.9%
Total	62	100.0

Pada tabel 1. jumlah kunjungan ulang ibu hamil > 1 kali sebanyak 52 orang dengan persentase 91,9%, sedangkan ibu hamil yang baru pertama kali mendapatkan *antenatal care* pertama kali sebanyak 10 orang atau 8,1%.

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Table 2. Karakteristik berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persen (100%)
17 – 25	29	46.8%
26 – 35	25	40.3%
36 – 45	8	12.9%
Total	62	100.0

Ibu hamil sebagai responden dalam penelitian ini sebagaimana yang bisa dilihat pada tabel 2. memiliki usia yang bervariasi, dimana kelompok usia paling tinggi yaitu ibu hamil berusia 17 – 25 tahun dengan presentase 46,8% atau sebanyak 29 orang. Jumlah kelompok ibu hamil sebagai responden dalam penelitian ini

yang paling rendah yaitu pasien berusia 36 – 45 tahun dengan presentase 12,9% atau sebanyak 8 orang. Adapun jumlah ibu hamil di kelompok usia 26 – 35 tahun dengan presentase 40,3% atau sebanyak 25 orang.

Table 3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen (100%)
Bekerja	25	40.3%
Tidak/ Belum Bekerja	37	59.7%
Total	62	100%

Ibu hamil sebagai responden dalam penelitian ini sebagaimana yang bisa dilihat pada tabel 3. adalah sebagian besar responden tidak bekerja. Persentase ibu hamil yang tidak/belum bekerja adalah 59,7% atau sebanyak 37 orang dan persentase ibu hamil yang bekerja adalah 40,3% atau sebanyak 25 orang.

Table 4. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persen (100%)
SD/Sederajat	11	17.8%
SMP/Sederajat	9	14.5%
SMA/Sederajat	34	54.8%
Perguruan Tinggi/Sederajat	8	12.9%
Total	62	100.0

Pendidikan ibu hamil sebagai responden dalam penelitian ini sangat bervariasi sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 4. Ibu hamil dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat merupakan yang paling tinggi dengan persentase 54,8% atau 34 orang, sedangkan jumlah ibu hamil dengan pendidikan perguruan tinggi/ sederajat menempati angka paling rendah dengan persentase 12,9% atau 8 orang. Adapun ibu hamil dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat dengan persentase 17,8% atau 11 orang dan ibu hamil tingkat pendidikan SMP/ sederajat dengan persentase 14,5% atau 9 orang.

Tingkat Kepuasan Responden

Table 5. Kepuasan berdasarkan *reliability*

Aspek <i>Reliability</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	1	1.6%
Cukup Puas	7	11.3%
Puas	29	46.8%
Sangat Puas	25	40.3%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *reliability* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 5. ibu hamil dengan hasil nilai puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 46,8% atau 29 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai tidak puas dengan persentase 1,6% atau 1 orang, nilai cukup puas dengan persentase 11,3% atau 7 orang, dan nilai sangat puas dengan persentase 40,3% atau 25 orang.

Table 6. Kepuasan berdasarkan *responsiveness*

Aspek <i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	1	1.6%
Cukup Puas	3	4.8%
Puas	22	35.5%
Sangat Puas	36	58.1%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *responsiveness* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 5.6 ibu hamil dengan hasil nilai sangat puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 58,1% atau 36 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai tidak puas dengan persentase 1,6% atau 1 orang, nilai cukup puas dengan persentase 4,8% atau 3 orang, dan nilai puas dengan persentase 35,5% atau 22 orang.

Table 7. Kepuasan berdasarkan *assurance*

Aspek <i>assurance</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	8	12.9%
Puas	30	48.4%
Sangat Puas	24	38.7%
Total	62	100%

Cukup Puas	14	22.6%
Puas	29	46.8%
Sangat Puas	19	30.6%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *assurance* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 7. ibu hamil dengan hasil nilai puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 46,8% atau 29 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas dan tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai cukup puas dengan persentase 22,6% atau 14 orang, nilai sangat puas dengan persentase 30,6% atau 19 orang.

Table 8. Kepuasan berdasarkan *assurance*

Aspek <i>assurance</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	14	22.6%
Puas	29	46.8%
Sangat Puas	19	30.6%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *assurance* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 8. ibu hamil dengan hasil nilai puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 46,8% atau 29 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas dan tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai cukup puas dengan persentase 22,6% atau 14 orang, nilai sangat puas dengan persentase 30,6% atau 19 orang.

Table 9. Kepuasan berdasarkan *empathy*

Aspek <i>Empathy</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	8	12.9%
Puas	30	48.4%
Sangat Puas	24	38.7%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *empathy* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 9. ibu hamil dengan hasil nilai puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 48,4% atau 30 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas dan tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai cukup puas dengan persentase 12,9% atau 8 orang, nilai sangat puas dengan persentase 38,7% atau 24 orang.

Table 10. Kepuasan berdasarkan *empathy*

Aspek <i>Tangible</i>	Frekuensi	Persen (100%)
Kurang Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	0	0%
Cukup Puas	7	11.3%
Puas	27	43.5%
Sangat Puas	28	45.2%
Total	62	100%

Kepuasan berdasarkan aspek *tangible* sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel 10. ibu hamil dengan hasil nilai sangat puas menempati angka paling tinggi dengan persentase 45,2% atau 28 orang, sedangkan nilai sangat tidak puas dan tidak puas menempati angka paling rendah dengan persentase 0%. Terdapat juga nilai cukup puas dengan persentase 11,3% atau 7 orang, nilai puas dengan persentase 43,5% atau 27 orang.

Analisis Bivariat

Hubungan Tingkat Kepuasan dan Kunjungan Ulang

Table 11. Hubungan tingkat kepuasan dimensi *reliability* dan kunjungan ulang

<i>Realibility</i>	Kunjungan		Total
	1 Kali Kunjungan	>1 Kali Kunjungan	
Tidak Puas	1	0	1
Cukup Puas	0	7	7
Puas	2	27	29

Sangat Puas	2	23	25
Total	5	57	62
Chi-Square			12.068
P-value			0.007

Tabel 11. menunjukkan aspek *realibility* terhadap hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi kunjungan ulang ibu hamil. Dari hasil uji *chi-square* (12.068) dengan nilai *p-value* sebesar 0.007 yang lebih kecil dari 0.05 (level signifikansi yang umum digunakan), terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan terhadap kehandalan layanan (*realibility*) dan kunjungan ulang ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kehandalan layanan memiliki pengaruh pada tingkat kunjungan ulang ibu hamil ke Puskesmas Simomulyo.

Table 12. Hubungan tingkat kepuasan dimensi *responsiveness* dan kunjungan ulang

<i>Responsiveness</i>	Kunjungan		Total
	1 Kali Kunjungan	>1 Kali Kunjungan	
Tidak Puas	1	0	1
Cukup Puas	0	3	3
Puas	1	21	22
Sangat Puas	3	33	36
Total	5	57	62
Chi-Square			12.034
P-value			0.007

Tabel 12. menunjukkan aspek *responsiveness* terhadap hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi kunjungan ulang ibu hamil. Dengan hasil uji *chi-square* sebesar 12.034 dan nilai *p-value* 0.007, juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan terhadap responsivitas layanan (*responsiveness*) dan kunjungan ulang ibu hamil. Ini menegaskan bahwa kepuasan terhadap layanan *antenatal care* khususnya aspek *responsiveness* juga memiliki dampak yang

signifikan terhadap kunjungan ulang ibu hamil ke Puskesmas Simomulyo.

Table 13. Hubungan tingkat kepuasan dimensi assurance dan kunjungan ulang

Assurance	Kunjungan		Total
	1 Kali Kunjungan	>1 Kali Kunjungan	
Tidak Puas	0	0	0
Cukup Puas	1	13	14
Puas	3	26	29
Sangat Puas	1	18	19
Total	5	57	62
Chi-Square			0.421
P-value			0.81

Tabel 13. menunjukkan aspek *assurance* terhadap hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi kunjungan ulang ibu hamil. Dengan nilai *chi-square* sebesar 0.421 dan nilai *p-value* sebesar 0.81, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan terhadap aspek *assurance* dan tingkat kunjungan ulang ibu hamil ke Puskesmas Simomulyo. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap kepastian pelayanan tidak memengaruhi secara signifikan tingkat kunjungan ulang ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di poli KIA Puskesmas Simomulyo.

Table 14. Hubungan tingkat kepuasan dimensi empathy dan kunjungan ulang

Assurance	Kunjungan		Total
	1 Kali Kunjungan	>1 Kali Kunjungan	
Tidak Puas	0	0	0
Cukup Puas	1	7	8
Puas	2	28	30
Sangat Puas	2	22	24
Total	5	57	62

Chi-Square	0.294
P-value	0.863

Tabel 14. menunjukkan aspek *empathy* terhadap hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi kunjungan ulang ibu hamil. Dengan nilai *chi-square* sebesar 0.294 dan nilai *p-value* sebesar 0.863, hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan khususnya aspek *empathy* terhadap tingkat kunjungan ulang ibu hamil ke Puskesmas Simomulyo. Ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap aspek *empathy* tidak memengaruhi secara signifikan terhadap tingkat kunjungan ulang ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di poli KIA Puskesmas Simomulyo.

Table 15. Hubungan tingkat kepuasan dimensi tangible dan kunjungan ulang

Assurance	Kunjungan		Total
	1 Kali Kunjungan	>1 Kali Kunjungan	
Tidak Puas	0	0	0
Cukup Puas	1	6	7
Puas	3	25	28
Sangat Puas	1	26	27
Total	5	57	62
Chi-Square			0.294
P-value			0.863

Tabel 15. menunjukkan aspek *tangible* terhadap hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi kunjungan ulang ibu hamil. Dengan nilai *chi-square* sebesar 1.323 dan nilai *p-value* sebesar 0.516, hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan khususnya *tangible* terhadap tingkat kunjungan ulang ibu hamil ke Puskesmas Simomulyo. Ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap aspek *tangible* tidak memengaruhi secara signifikan terhadap tingkat kunjungan ulang ibu hamil pada

pelayanan *antenatal care* di poli KIA Puskesmas Simomulyo.

Kesimpulan

Hasil Analisis Univariat

Berdasarkan hasil analisis kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Simomulyo tahun 2023 menurut hasil 5 dimensi mayoritas menyatakan puas. Terlihat juga sebagian besar responden dengan kunjungan ulang > 1 kali sebanyak 52 orang dengan persentase 91,9% , sedangkan sisanya merupakan responden yang baru pertama kali (8,1%) mendapatkan pelayanan *antenatal care*. Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok 26-45 tahun dengan persentase 56,5% yang terlihat di tabel 5.1. Responden dengan karakteristik pekerjaan juga menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan persentase 59,7% tidak bekerja. Sedangkan tingkat pendidikan responden yang melaksanakan antenatal care mayoritas memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat dengan persentase 54,8%.

Penelitian ini sejalan dengan pendapat oleh (Pasalli' & Patattan, 2021) yang menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan, maka semakin meningkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Sedangkan pada penelitian Wartiningsih *et al.*, (2023) pada indikator *reliability*, responden dominan setuju bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai, penjelasan kesehatan sesuai, dan sistem administrasi baik. Pada indikator *assurance* dan *tangibles*, responden dominan sangat setuju sikap staf yang baik, biaya perawatan terjangkau, lingkungan dan fasilitas lengkap, modern, nyaman dan bersih. Namun

pada indikator *responsiveness*, responden dominan tidak setuju dengan pelayanan yang cepat dan tanggap. Sedangkan pada indikator empati responden dominan bersikap netral terhadap pelayanan rumah sakit yang memperhatikan kebutuhan pasien.

Hasil Analisis Bivariat

Terdapat hubungan antara kunjungan ulang ibu hamil dengan variabel *reliability* dan *responsiveness*. Dimensi *reliability* menunjukkan Hasil uji *chi-square* (12.068) dengan nilai *p-value* sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 (level signifikansi yang umum digunakan) artinya terdapat hubungan yang signifikan, hasil yang sama juga didapatkan dari dimensi *responsiveness* dengan hasil uji *chi-square* sebesar 12.034 dan nilai *p-value* 0.007.

Hasil penelitian juga menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara kunjungan ulang ibu hamil terhadap variabel *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Hasil penelitian terhadap variabel *assurance* menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 0.421 dan nilai *p-value* sebesar 0.81 artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan. Hasil yang sama juga didapatkan pada variabel *empathy* dengan nilai *chi-square* sebesar 0.294 dan nilai *p-value* sebesar 0.863 artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan. Dan juga variabel *tangible* dengan nilai *chi-square* sebesar 1.323 dan nilai *p-value* sebesar 0.516, hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Hasil penelitian dari analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness* dengan kunjungan ulang ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* menggambarkan kehandalan dalam pelayanan antenatal care, kemampuan pelayanan dalam melaksanakan janji, kepedulian terhadap pasien, dan ketepatan waktu serta ketepatan dalam melakukan pencatatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kunjungan ulang ibu

hamil untuk melakukan *antenatal care*. Hal yang sama pada dimensi *responsiveness* yaitu pelayanan yang memberikan perhatian sepenuhnya dan memberikan respon sesuai dengan permintaan pasien juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan ulang ibu hamil di Poli KIA Puskesmas Simomulyo Surabaya.

Analisis dengan hasil tidak adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dan kunjungan ulang ibu hamil didapatkan pada dimensi *assurance* atau keyakinan yang merujuk pada kemampuan untuk mengembangkan kepercayaan kepada pasien. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada dimensi *empathy* yang merupakan cara mengungkapkan kepedulian kepada pasien tidak memiliki hubungan yang signifikan. Lalu, dimensi *tangible* atau bukti fisik berupa lingkungan Puskesmas dan fasilitas yang disediakan Poli KIA Puskesmas Simomulyo juga tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kunjungan ulang ibu hamil.

Sejalan dengan penelitian Alif *et al.*, (2022) bahwa dimensi *responsiveness* menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kunjungan ulang pasien, sedangkan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dari variabel dimensi *tangible*, *empathy*, *reability* dan *assurance* dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama. Begitu juga menurut Putri *et al.*, (2021) menunjukkan terdapat hubungan yaitu pada dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan pada dimensi *tangible* tidak terdapat hubungan.

Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pelaksanaan penelitian, serta hidayah-Nya, selain itu kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang terlibat. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada tim dari Fakultas Kedokteran

Universitas Ciputra, yang telah mendukung. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Dr.dr Minarni Wartiningih, M.Kes., FISPH, FISCAM dan Cempaka Harsa Sekarputri, dr., Sp. PA., FISCAM yang memberi arahan, masukan dan bimbingan.

Referensi

1. Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
2. Anggraeni, R. (2019). *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish.
3. Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Kodrat, P. A., & Pramudho, A. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192.
4. Azwar, Asrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
5. Azwar, Azrul. (1988). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
6. Dinkes RI. (2023). *Data Dasar Puskesmas*. Jakarta: Dinas Kesehatan RI.
7. Fatimah, & Nuryaningsih. (2017). *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
8. Fitriyani, I. (2019). *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada*

- Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Somba Opu.* Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
9. Irma, S. (2021). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Leyengan. *Jurnal Kedokteran UNILA*, 1(2), 11–29.
10. Irma, S. (2021). *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Leyengan.* Semarang: Skripsi, Universitas Ngudi Waluyo.
11. Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.* Jakarta: Kemenkes RI. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
12. Kemenkes RI. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci* (Kemenkes R). Jakarta.
13. Kemenkes RI. (2020a). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu.* Jakarta: Kemenkes RI.
14. Kemenkes RI. (2020b). *Pelayanan Antenatal Care (ANC) pada Masa Pandemi Covid-19.* Jakarta: Kemenkes RI.
15. Leevey, S., & Loomba, P. N. (1973). *Healthcare Administration a Managerial Prespective.* Philadelphia: Philadelphia, J.P
16. Nikmatuzaroh, R. E. (2014). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.* Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
17. Notoatmodjo, S. (2017). *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineke Cipta.
18. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, U. (2019). The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113–1120.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
20. Pasalli, A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
21. Pohan, F. K. (2018). *Kesejahteraan Spiritual dan Depresi pada Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Sering Medan.* Medan: Universitas Sumatera Utara.
22. Puspita, I. (2009). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang.* Medan: Universitas Sumatera Utara.
23. Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD IA Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428–433.
24. Rachmawati, A. I., Puspitasari, R. D., & Cania, E. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kunjungan Antenatal Care (ANC) Ibu Hamil. *Jurnal Majority*, 7(1), 72–76.
25. SDKI. (2017). *Laporan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
26. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
27. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
28. SUPAS. (2015). *Angka Kematian Ibu Menurut Pulau 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
29. Wartiningsih, M., Setiawan, F. E. B., (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*.
30. Wartiningsih, M., Silitonga, H. T. H., Ritunga, I., Prayogo, M. C., Wijaya, E. D. (2022). *Patient Satisfaction Improvement by Comprehensive Holistic Services at Public Health Centre X Surabaya*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
31. Wartiningsih, M., Soesanto, D., Silitonga, H. T. H., Santoso, G. A. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Ibu terhadap Perilaku Gaya Hidup Bersih dan Sehat Berdasarkan Health Belief Model di Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*.
32. Wartiningsih, M., Tail, M. A., & Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36–44.
33. Zeithmal, A. V, Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Service quality*. New York: Mc Graw-Hill.