

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN ANC DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIPATOKANG OGOAMAS

Umraeni Bakri, Reni Yuli Astutik

Program Studi Kebidanan Fakultas Kebidanan

Universitas STRADA Indonesia

Umrahtirwan77@gmail.com

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan antenatal care (ANC) dan memengaruhi keteraturan kunjungan ibu hamil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Kabupaten Donggala. Kepuasan ibu hamil dipengaruhi oleh kualitas teknis pelayanan, seperti pemeriksaan medis, edukasi gizi dan tanda bahaya kehamilan, serta kontinuitas pemeriksaan, maupun aspek non-teknis, termasuk keramahan petugas, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan kesempatan bertanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Kabupaten Donggala.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik dan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Sipatokang Ogoamas pada Januari 2026. Sampel penelitian berjumlah 51 ibu hamil yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Spearman Rank dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden menilai kualitas pelayanan ANC dalam kategori cukup (39,2%) dan tingkat kepuasan ibu hamil hampir setengahnya juga berada pada kategori cukup (41,2%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$) dengan koefisien korelasi (r) = 0,631, yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Temuan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan ANC berperan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman ibu hamil terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepatuhan kunjungan ANC serta deteksi dini risiko kehamilan.

Disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan ANC yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan ANC secara komprehensif dan berkelanjutan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan ibu hamil serta mendukung upaya penurunan angka kematian ibu.

Kata Kunci: antenatal care; ibu hamil; kepuasan; kualitas pelayanan.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF ANTENATAL CARE (ANC) SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT SIPATOKANG OGOAMAS PUBLIC HEALTH CENTER

Umraeni Bakri, Reni Yuli Astutik

Program Studi S1 Kebidanan Fakultas Kebidanan

Universitas STRADA Indonesia

Umrahtirwan77@gmail.com

Patient satisfaction is an important indicator of the quality of antenatal care (ANC) services and influences the regularity of pregnant women's visits. This study aims to examine the effect of ANC service quality on patient satisfaction at Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Donggala Regency. Pregnant women's satisfaction is influenced by the technical quality of services, such as medical examinations, nutrition education, and awareness of pregnancy warning signs, as well as the continuity of care, and by non-technical aspects, including staff friendliness, waiting times, facility comfort, and opportunities to ask questions. This study aimed to determine the relationship between the quality of ANC services and the level of satisfaction among pregnant women at Sipatokang Ogoamas Public Health Center, Donggala Regency.

This study employed a quantitative analytic observational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 51 pregnant women selected using purposive sampling. The instruments used were a SERVQUAL questionnaire and a patient satisfaction questionnaire using a Likert scale. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis with the Spearman Rank correlation test at a significance level of $p < 0.05$.

The results of the study showed that nearly half of the respondents rated the quality of antenatal care (ANC) services as moderate (39.2%), and nearly half of the pregnant women's satisfaction levels were also in the moderate category (41.2%). The Spearman Rank test revealed a p -value of 0.000 ($p < 0.05$) with a correlation coefficient (r) of 0.631, indicating a strong and statistically significant relationship between ANC service quality and pregnant women's satisfaction.

These findings indicate that the quality of ANC services plays an essential role in shaping pregnant women's perceptions and experiences. Optimal service quality not only enhances satisfaction but may also improve adherence to ANC visits and early detection of pregnancy risks.

In conclusion, better quality of ANC services is associated with higher levels of satisfaction among pregnant women. Therefore, comprehensive and continuous improvement of ANC service quality is necessary to enhance maternal satisfaction and support efforts to reduce maternal mortality.

Keywords: antenatal care; pregnant women, satisfaction, service quality.