

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Marita Eka Sari^{1*}, Ratna Dewi², Sendy Pratiwi Ramadhani³, Putu Lusita Nati Indriani⁴

Universitas Kader Bangsa^{1,2,3,4}

Informasi Artikel :

Diterima : 29 November 2025

Direvisi : 07 Desember 2025

Disetujui : 14 Desember 2025

Diterbitkan : 30 Desember 2025

*Korespondensi Penulis :
ekasarimarita@gmail.com

ABSTRAK

Antenatal care merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada ibu selama masa kehamilan. Kepuasan ibu hamil dapat didefinisikan sebagai perasaan senang dan memuaskan yang dirasakan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diterima selama kehamilan. Tujuan penelitian ini diketahui hubungan kualitas pelayanan dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care secara simultan dan parsial di Puskesmas Tanjung Rambang tahun 2025. Metode penelitian menggunakan survei analitik dengan pendekatan dilakukan dengan cara Cross Sectional. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April - Agustus 2025 di Puskesmas Tanjung Rambang. Dari data survei pendahuluan di Puskesmas Tanjung Rambang didapatkan data ibu hamil yang melakukan antenatal care pada bulan Januari - Mei berjumlah 123 orang. Sampel penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu dengan mengambil responden yang kebetulan ada pada saat penelitian berjumlah 56 responden. Data dianalisis dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan bermakna antara kualitas pelayanan dengan nilai (P-Value = 0,000), ada hubungan bermakna antara komunikasi bidan dengan nilai (P-Value = 0,033), terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Tanjung Rambang tahun 2025. Kesimpulan ada hubungan kualitas pelayanan dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Diharapkan puskesmas melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan Antenatal Care, Kualitas Pelayanan, Komunikasi Bidan

ABSTRACT

Antenatal care is a service provided by health workers to mothers during pregnancy. Maternal satisfaction can be defined as a feeling of pleasure and satisfaction felt by pregnant women towards the health services received during pregnancy. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of service and midwife communication with the level of satisfaction of pregnant women in antenatal care services simultaneously and partially at the Tanjung Rambang Community Health Center in 2025. The research method used an analytical survey with a cross-sectional approach. The study was conducted in April - August 2025 at the Tanjung Rambang Community Health Center. From preliminary survey data at the Tanjung Rambang Community Health Center, data were obtained on 123 pregnant women who underwent antenatal care in January - May. The sample of this study used the Accidental Sampling technique, namely by taking respondents who happened to be available at the time of the study, amounting to 56 respondents. The results of the showed that there was a significant relationship between the quality of service with the value

(P-Value = 0.000), there was a significant relationship between midwife communication with the value (P-Value = 0.033), on the level of satisfaction of pregnant women in antenatal care services at the Tanjung Rambang Health Center in 2025. The conclusion is that there is a relationship between the quality of service and midwife communication with the level of satisfaction of pregnant women. It is hoped that the health center will conduct patient satisfaction surveys periodically as evaluation material for improving patient satisfaction services.

Keywords: *Pregnant Women's Satisfaction with Antenatal Care Services, Service Quality, Midwife Communication*

PENDAHULUAN

Wanita hamil mungkin mendapatkan *Antenatal care* dari profesional medis. Layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan untuk *Antenatal care*. Jika seorang ibu hamil memeriksakan kehamilannya, setiap masalah pada janinnya akan teridentifikasi sejak dini dan segera ditangani (Kemenkes, 2018).

Kurangnya kunjungan *antenatal care* merupakan faktor utama dalam banyak kematian ibu. Meningkatkan pelayanan pralahir merupakan salah satu cara untuk mencoba menurunkan angka kejadian AKI (*Maternal Death Rate*). Setiap ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya akan dapat mengidentifikasi adanya masalah pada janinnya sejak dini dan segera diatasi, karena layanan yang ditawarkan sudah sesuai dengan standar pelayanan pranatal yang telah ditetapkan (Zahrotunnisa and Ratnaningsih, 2023).

Penyebab ketidakpuasan ibu hamil terhadap *antenatal care* bisa beragam, namun seringkali terkait dengan pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan, kurangnya informasi, dan hambatan akses. Faktor seperti lama menunggu, komunikasi yang kurang baik dengan petugas kesehatan, dan kurangnya fasilitas kesehatan yang memadai juga dapat memicu ketidakpuasan. Wanita hamil yang tidak senang dengan *antenatal care* mereka mungkin juga cenderung tidak menghadiri janji *antenatal care*, yang meningkatkan risiko masalah kehamilan dan persalinan, seperti kematian ibu dan bayi. Selain itu, ketidakpuasan dapat membuat layanan kesehatan menjadi kurang efektif, yang meningkatkan angka kematian ibu dan bayi. (Andini, S., & Lestari, W. 2023).

Beberapa faktor utama yang menyebabkan *antenatal care* tidak tercapai adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran ibu hamil dan keluarganya, keterbatasan akses ke fasilitas kesehatan, dukungan keluarga yang kurang, serta faktor ekonomi dan sosial seperti miskin, pendidikan rendah, dan kesibukan pekerjaan selain itu yang menyebabkan *antenatal care* tidak tercapai adalah ibu hamil merasa tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care* itu sendiri sehingga enggan melakukan kunjungan ulang. (Lestari, D., & Andini, S. 2023).

Kepuasan ibu hamil dapat didefinisikan sebagai perasaan senang dan memuaskan yang dirasakan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang ia terima selama masa kehamilan. Ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas perawatan, sikap petugas kesehatan, dan rasa nyaman selama pemeriksaan.

Indonesia masing-masing mencapai 96,4% dan 88,5% kunjungan *antenatal care* K1 dan kunjungan prenatal K4 pada tahun 2021. Sedangkan capaian pelayanan kesehatan ibu hamil tumbuh pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya yaitu kunjungan K1 sebesar 98,0% dan kunjungan K4 sebesar 88,8%, capaian kunjungan KI turun menjadi 93,3% dan K4 sebesar 84,6% pada tahun 2022 (Kemenkes, 2024).

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* dapat di lihat dari evaluasi terhadap jumlah kunjungan *antenatal care* yang dilakukan oleh ibu hamil (K1, K4, K6) untuk mengetahui aksesibilitas pelayanan. Pada 2023, capaian cakupan *antenatal care* sebanyak 6 kali di Indonesia sebesar 73,57% dari target 80% dimana capaian tertinggi di DKI Jakarta sebesar 94,82% dan terendah di Papua Pegunungan sebesar 1,37%. Hal ini dikarenakan pelaporan yang belum maksimal dan pelayanan kesehatan yang belum optimal (Kemenkes, 2024).

Data Dinas kesehatan Kota Prabumulih, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* pada tahun 2022 sebesar 98,4%, tahun 2023 sebesar 84,6% dan tahun 2024 sebesar 93%. Berdasarkan data tersebut cakupan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* mengalami penurunan pada tahun 2023 (Dinkes Prabumulih, 2023).

Dari data awal di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih, didapatkan bahwa jumlah ibu hamil yang melakukan *antenatal care* tahun 2022 K1 sebanyak 98,61% dan K4 97,15%, tahun 2023 K1 sebanyak 98,80 dan K4 97,80%, tahun 2024 K1 sebanyak 99% dan K4 98,77%, sedangkan pada tahun 2025 pada bulan Januari K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 21 ibu hamil (8,64%) K6 lengkap sebanyak 27 ibu hamil (11,11%), Februari K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 41 ibu hamil (16,87%) K6 lengkap sebanyak 27 ibu hamil (11,11%), Maret K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 61 ibu hamil (25,1%) K6 lengkap sebanyak 60 ibu hamil (24,69%), April K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 83 ibu hamil (34,16%) K6 lengkap sebanyak 81 ibu hamil (33,33%), Mei K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 106 ibu hamil (43,62%) K6 lengkap sebanyak 100 ibu hamil (43,62%), total ibu hamil dari bulan Januari sampai dengan Mei ibu hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care* K1 murni pada dokter dan bidan sebanyak 312 ibu hamil dan K6 lengkap sebanyak 215 ibu hamil, adapun terbagi menjadi K1 murni oleh dokter sebanyak 189 ibu hamil dan K5 oleh dokter sebanyak 254 ibu hamil, sedangkan K1 murni pada bidan sebanyak 123 ibu hamil dan K5

sebanyak 58 ibu hamil. Pada data kunjungan *antenatal care* tersebut menunjukkan data cenderung meningkat, namun belum mencapai target. Target K1 dan K4 Puskesmas Tanjung Rambang yaitu 100% (Profil Puskesmas 2022,2023,2024).

Pada data awal survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Tanjung Rambang pada tahun 2022 yaitu sebanyak 70% dengan target 70%, tahun 2023 sebanyak 80% dengan target 78%, tahun 2024 sebanyak 89,61% dengan target 90%, sedangkan pada tahun 2025 sebanyak 90,04% dengan target 91%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat mengalami peningkatan pada 3 tahun terakhir, pada tahun 2022 dan 2023 sudah mencapai target namun pada tahun 2024 dan 2025 belum mencapai target yang ditentukan Puskesmas Tanjung Rambang (Profil Puskesmas 2025).

Menurut penelitian Mawan (2019) pada Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe, hasil analisis memperlihatkan bahwasannya ibu hamil pada umumnya puas dengan pelayanan *antenatal* di Puskesmas, dengan 33 responden (70,2%) melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi dan 14 responden (29,8%) melaporkan tingkat kepuasan yang rendah. Jika hasil terbaik diwujudkan dalam setiap layanan, maka kepuasan terhadap layanan perawatan pralahir akan tercapai.

Cara termudah untuk menurunkan AKI adalah dengan memastikan bahwasannya semua calon ibu memiliki akses mudah ke layanan kesehatan berkualitas tinggi, seperti *antenatal care*. Selain minimal dua kali pemeriksaan dokter, khususnya kunjungan pertama pada trimester pertama dan kunjungan kelima pada trimester ketiga, ibu hamil diharapkan menjalani minimal enam kali kunjungan pranatal, yang meliputi dua kali pada trimester pertama, satu pada trimester kedua, dan tiga kali pada trimester ketiga. *Antenatal care* adalah layanan yang diberikan kepada ibu hamil untuk meningkatkan hasil yang sehat dan menguntungkan bagi ibu dan anaknya yang belum lahir. Hal ini dicapai dengan membangun hubungan yang dapat dipercaya dengan ibu, mendidiknya tentang potensi komplikasi yang mengancam jiwa, mempersiapkannya untuk melahirkan, dan menawarkan pendidikan kesehatan (Ocktariyana, 2024).

Memastikan semua ibu mempunyai akses terhadap pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas tinggi, antara lain pelayanan kesehatan maternitas, perawatan nifas untuk ibu dan bayi, rujukan jika terjadi komplikasi, dan pendampingan saat melahirkan dari tenaga medis terlatih di fasilitas kesehatan, merupakan salah satu cara untuk

mempercepat penurunan AKI (Dinkes Sumsel, 2023).

Menurut (Hamidah, 2023), wanita hamil yang senang dengan perawatan medis yang mereka dapatkan selama kehamilan lebih cenderung tetap menggunakan penyedia layanan kesehatan mereka saat ini dan menjadwalkan pemeriksaan rutin dan tindak lanjut dengan mereka.

Sebagai penyedia utama *antenatal care*, bidan harus terus meningkatkan standar perawatan. Kepuasan ibu terhadap *antenatal care* juga meningkat ketika kualitas layanan ditingkatkan. Selain meningkatkan kemampuan bidan yang melakukan pemeriksaan pranatal, bidan dapat berkolaborasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan bertukar keahlian antara bidan yang lebih berpengalaman dan yang kurang berpengalaman. Selain itu, tetapkan jadwal piket untuk bidan yang bekerja lebih awal, tetapkan pedoman waktu pelayanan maksimal untuk calon ibu, gunakan bahasa yang sopan, mudah dipahami, gunakan peralatan steril, sediakan area pelayanan yang tenang (tidak berisik) dan nyaman, dan berikan kotak saran untuk mengukur seberapa puas calon ibu dengan pemeriksaan *antenatal care* (Sabila et al, 2022).

Untuk menurunkan angka kematian dan morbiditas ibu dan anak, kualitas *antenatal care* harus memenuhi standar profesional yang tinggi dan memberikan pengalaman kehamilan dan persalinan yang bahagia bagi wanita. “Perawatan *prenatal care* yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan medis yang ditawarkan oleh bidan dan Puskesmas” klaim (Hastuty et al, 2023).

Hasil penelitian Kiki Wahyuni (2024) dengan judul hubungan bidan dengan derajat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal* di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa mayoritas bidan berkomunikasi dengan kurang dari 25 orang (62,5%), sedangkan minoritas bidan yang baik berkomunikasi dengan sebanyak 15 orang (37,5%). Kurangnya komunikasi mungkin berdampak besar pada tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan melibatkan pertukaran verbal dan nonverbal, serta komunikasi yang buruk dan sikap yang tidak menyenangkan.

Menurut temuan studi Kahar tahun 2021, pelayanan pralahir kebidanan tidak berkualitas tinggi di semua bidang. Menurut penelitian Kahar dkk. (2021), karakteristik responden didominasi oleh pasien dengan pendidikan S1 (40,7%) yang terdaftar di perguruan tinggi dan mampu

mengevaluasi kualitas pelayanan. Studi ini menemukan bahwa wanita hamil masih menerima respons dan layanan yang sangat buruk, seperti kegagalan untuk tersenyum saat memberikan perawatan.

Mayoritas bidan (62,5%) berkomunikasi dengan kurang dari 25 orang, sedangkan minoritas bidan berkompeten (37,5%) berkomunikasi dengan sebanyak 15 orang, menurut temuan studi Erin Padilla Siregar dari tahun 2024. Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi secara signifikan oleh komunikasi yang buruk. Komunikasi yang dilakukan bidan melibatkan pertukaran verbal dan nonverbal, serta komunikasi yang buruk dan sikap yang tidak menyenangkan.

Melihat dari profil kesehatan kota Prabumulih 3 tahun terakhir, Puskesmas Tanjung Rambang memiliki tingkat capaian cakupan kepuasan masyarakat yang belum memenuhi target.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui hubungan simultan dan parsial antara kualitas pelayanan dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal* di puskesmas Kota Tanjung Rambang Prabumulih pada tahun 2025, penelitian ini menggunakan survei analitik (Faktor Risiko termasuk dalam penelitian). Pendekatan bidan komunikasi *cross-sectional* digunakan, dan variabel dependen (tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care*) dilakukan secara bersamaan. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Juli – Agustus tahun 2025. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih. Semua ibu hamil yang mendapatkan *antenatal care* K1 murni di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih pada tahun 2025-sebanyak 123 orang dari Januari hingga Mei 2025-merupakan populasi penelitian. Tujuan penelitian ini adalah menggunakan sampling *non probability* memakai *accidental sampling* untuk memilih kasus atau responden yang kebetulan hadir di fasilitas kesehatan Tanjung Rambang selama

Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian di Puskesmas Tanjung Rambang agar dapat menaikkan kualitas layanan hingga memotivasi ibu hamil agar rutin melaksanakan kunjungan *antenatal care* dan menerima pelayanan yang berkualitas.

Enam dari sepuluh ibu hamil menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas pelayanan dan komunikasi bidan dalam pelayanan *antenatal* di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih, menurut temuan studi awal yang dilakukan peneliti terhadap sepuluh ibu hamil.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025”.

periode penelitian berjumlah 56 orang responden. Data primer **ialaj** informasi yang telah dikumpulkan langsung dari sumber aslinya oleh peneliti sendiri dengan menggunakan metode seperti observasi, wawancara, atau kuesioner. Dengan menggunakan alat pengukur atau teknologi pengambilan data di lokasi peneliti, data dikumpulkan sesuai dengan masalah yang akan diselidiki. Responden diberikan kuisisioner untuk diisi guna menghimpun data. Analisa ini tujuannya untuk melihat distribusi frekuensi dan presentasi dari variabel independen (kualitas pelayanan, komunikasi bidan) dan variabel dependen (tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care*). Tujuan analisis ini yakni untuk mengetahui keterkaitan antara variabel bebas dan dependen baik secara parsial (satu per satu) maupun secara bersamaan (keseluruhan). *Uji chi-square* akan digunakan dalam studi bivariat ini, dan nilai $p \leq 0,05$ menunjukkan hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen, sedangkan nilai $p > 0,05$ menunjukkan tidak ada.

HASIL PENELITIAN

Analisa Univariat

Variabel Dependen

1. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tingkat kepuasan ibu hamil yang bervariasi dibagi menjadi dua kategori

berdasarkan temuan penelitian dan pengolahan data: *excellent* (jika median) dan *less* (jika median). Tabel di bawah ini menampilkan temuan analisis:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	29	51,8
Kurang	27	48,2
Total	56	100,0

Sesuai tabel 1 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik berjumlah 29 responden (51,8%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 27 responden (48,2%).

Variabel Independen

1 . Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan adalah 2 yaitu *excellent* (jika median) dan *less* (jika median), sesuai dengan temuan penelitian dan pengolahan data. Tabel di bawah ini menampilkan temuan analisis:

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	29	51,8
Kurang	27	48,2
Total	56	100,0

Sesuai tabel 2 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik berjumlah 29 responden (51,8%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 27 responden (48,2%).

Tabel 3 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang pada dimensi *Tangible* (Bukti Langsung)

<i>Tangible</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	30	53,6
Kurang	26	46,4
Total	56	100,0

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	7	12,5
Tidak Setuju	29	51,8
Setuju	17	30,4
Sangat Setuju	3	5,3
Total	56	100,0

Sesuai tabel 3 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik dalam kuesioner kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* berjumlah 30 responden (53,6%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 26 responden (46,4%).

Tabel 4 Tanggapan responden mengenai mengenai teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi memadai

Terbukti dari Tabel 4 bahwa meskipun deskripsi responden tentang teknologi dan peralatan yang digunakan oleh petugas administrasi dapat diterima, mayoritas dari mereka 29 responden, atau 51,8% menilai tidak setuju.

Tabel 5 Tanggapan responden mengenai petugas berpenampilan rapi dan menarik

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	8,9
Tidak Setuju	23	41,1
Setuju	21	37,5
Sangat Setuju	7	12,5
Total	56	100,0

Tabel 5 menunjukkan bahwa, menurut komentar responden, polisi tampak rapi dan tampan. Namun, mayoritas responden seluruhnya 23, atau 41,1% - menilai ini sebagai kategori ketidaksetujuan.

Tabel 6 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman bagi para pasien

Tabel 6 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden (27 responden, atau 48,3%) menilai deskripsi ketersediaan ruang tunggu yang higienis dan menyenangkan bagi pasien sebagai kategori ketidaksetujuan.

Tabel 7 Tanggapan responden mengenai lokasi puskesmas yang mudah dijangkau oleh masyarakat

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	9	16,1
Tidak Setuju	22	39,3
Setuju	22	39,3
Sangat Setuju	3	5,3
Total	56	100,0

Tabel 7 menunjukkan bahwa mayoritas responden (22 responden, atau 39,3%) menganggap deskripsi berdasarkan jawaban mereka di lokasi fasilitas kesehatan masyarakat termasuk dalam kategori ketidaksetujuan.

Tabel 8 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang pada dimesi Reliability (Kehandalan)

Reliability	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	36	64,3
Kurang	20	35,7
Total	56	100,0

Berdasarkan tabel 8 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik dalam kuesioner kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* berjumlah 36 responden (64,3%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 20 responden (35,7%).

Tabel 9 Tanggapan responden mengenai Puskesmas

memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	7,1
Tidak Setuju	27	48,3
Setuju	22	39,3
Sangat Setuju	3	5,3
Total	56	100,0

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	10,7
Tidak Setuju	25	44,7
Setuju	23	41,0
Sangat Setuju	2	3,6
Total	56	100,0

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	10,7
Tidak Setuju	25	44,6
Setuju	21	37,5
Sangat Setuju	4	7,2
Total	56	100,0

Terbukti dari Tabel 9 bahwa mayoritas responden seluruhnya 25, atau 44,6% menilai pernyataan bahwa fasilitas kesehatan menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat seperti yang dijanjikan termasuk dalam kategori ketidaksetujuan.

Tabel 10 Tanggapan responden mengenai proses waktu layanan pendaftaran yang cepat

<i>Responsiveness</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	34	60,7
Kurang	22	39,3
Total	56	100,0

Tabel 10 memperlihatkan bahwasannya sebanyak 25 responden (44,7%) menempatkan prosedur waktu layanan pendaftaran cepat sebagai kategori ketidakpuasan, yang sesuai dengan uraian yang diberikan oleh responden.

Tabel 11 Tanggapan responden mengenai petugas tanggap terhadap keluhan pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	7,1
Tidak Setuju	24	42,9
Setuju	26	46,4
Sangat Setuju	2	3,6
Total	56	100,0

Tabel 11 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden menilai responden terhadap keluhan pasien termasuk dalam kelompok 26 responden setuju (46,4%), menurut komentar mereka.

Tabel 12 Tanggapan responden mengenai kemudahan layanan informasi Puskesmas

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	7	12,5
Tidak Setuju	21	37,5
Setuju	23	41,1
Sangat Setuju	5	8,9
Total	56	100,0

Tabel 12 menunjukkan, berdasarkan jawaban responden, mayoritas responden menilai kemudahan pelayanan informasi di Puskesmas masuk dalam kategori setuju, dengan 23 responden (41,1%) setuju.

Tabel 13 Kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang pada dimensi

Responsiveness (Daya Tanggap)

Sesuai tabel 13 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik dalam kuesioner kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* berjumlah 34 responden (60,7%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 22 responden (39,3%).

Tabel 14 Tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	8	14,2
Tidak Setuju	20	35,8
Setuju	26	46,4
Sangat Setuju	2	3,6
Total	56	100,0

Tabel 14 memperlihatkan bahwasannya, menurut komentar responden, uraian petugas memberikan informasi yang jelas yang mudah dipahami oleh masyarakat umum. Mayoritas responden (26, atau 46,4%) menilai hal ini menyenangkan.

Tabel 15 Tanggapan responden mengenai pelayanan Puskesmas yang mudah dan tidak berbelit-belit

Tabel 15 menunjukkan bahwa menurut jawaban responden, pelayanan puskesmas bersifat lugas dan tidak rumit; mayoritas responden, termasuk 30 (53,6%), memberikan penilaian yang termasuk dalam kategori tidak setuju.

	<i>Assurance</i> Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	32	57,1
Kurang	24	42,9
Total	56	100,0

Tabel 16 Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	8	14,2
Tidak Setuju	22	39,3
Setuju	25	44,7
Sangat Setuju	1	1,8
Total	56	100,0

Seperti yang dapat dilihat dari Tabel 16, mayoritas responden menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik sebagai kategori yang disepakati, dengan sebanyak 25 responden (44,7%) setuju.

Tabel 17 Tanggapan responden mengenai petugas medis memberi penjelasan tentang penyakit kepada pasien dengan baik

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	8,9
Tidak Setuju	23	41,1
Setuju	24	42,9
Sangat Setuju	4	7,1
Total	56	100,0

Tabel 17 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden menilai gambaran tenaga medis sebagai kelompok yang terdiri dari 24 responden (42,9%), yang memperlihatkan bahwasannya mereka memberikan informasi yang jelas kepada pasien tentang penyakitnya.

Tabel 18 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang

pada dimensi *Assurance* (Jaminan)

Sesuai tabel 18 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik dalam kuesioner kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* berjumlah 32 responden (57,1%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 24 responden (42,9%).

Tabel 19 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Didukung Tenaga Medis yang Handal Sehingga Dapat Menimbulkan Kepercayaan Terhadap Pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	5,4
Tidak Setuju	30	53,6
Setuju	21	37,5
Sangat Setuju	2	3,5
Total	56	100,0

Tabel 19 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden 23 responden, atau 41,1% menilai deskripsi polisi yang didukung oleh staf medis yang dapat dipercaya sebagai kategori ketidaksetujuan. Hal ini didasarkan pada jawaban responden atas kemampuan petugas untuk menginspirasi kepercayaan pada pasien.

Tabel 20 Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan pengobatan yang tepat bagi setiap pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
----------	------------------	-------------------

<i>Emphaty</i>	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	32	57,1
Kurang	24	42,9
Total	56	100,0
Sangat Tidak Setuju	7	12,5
Tidak Setuju	27	48,2
Setuju	18	32,2
Sangat Setuju	4	7,1
Total	56	100,0

Tabel 20 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden (27 responden, atau 48,2%) menilai deskripsi tersebut masuk dalam kategori ketidaksetujuan berdasarkan jawaban mereka terhadap kemampuan petugas menangani setiap pasien dengan tepat.

Tabel 21 Tanggapan responden mengenai petugas bersikap ramah dan sopan kepada setiap pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	8	14,3
Tidak Setuju	20	35,7
Setuju	27	48,2
Sangat Setuju	1	1,8
Total	56	100,0

Menurut Tabel 5.21, mayoritas responden menilai keramahan dan kesopanan petugas terhadap setiap pasien termasuk dalam kategori "setuju", dengan sebanyak 27 responden (48,2%) setuju.

Tabel 22 Tanggapan responden mengenai pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Tanjung Rambang

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	7	12,5
Tidak Setuju	28	50,0
Setuju	20	35,7

Sangat Setuju	1	1,8
Total	56	100,0

Tabel 22 memperlihatkan bahwasannya, menurut jawaban responden tentang apakah pasien merasa nyaman berobat di Puskesmas Tanjung Rambang atau tidak, mayoritas responden seluruhnya 28, atau 50,0% - menilai tidak setuju.

Tabel 23 Kualitas Pelayanan di Puskesmas Tanjung Rambang pada dimensi *Emphaty* (Empati)

Sesuai tabel 23 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik dalam kuesioner kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty* berjumlah 32 responden (57,1%) dan responden yang termasuk kategori kurang berjumlah 24 responden (42,9%).

Tabel 24 Tanggapan responden mengenai petugas bersikap adil dan tidak membedakan setiap pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	8,9
Tidak Setuju	29	51,8
Setuju	21	37,5
Sangat Setuju	1	1,8
Total	56	100,0

Mayoritas responden, yaitu 29 responden (51,8%), menempatkan deskripsi keadilan petugas dan kurangnya diskriminasi terhadap setiap pasien sebagai kategori ketidaksetujuan, seperti yang diperlihatkan Tabel 24.

Tabel 25 Tanggapan responden mengenai petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	10,8
Tidak Setuju	26	46,4
Setuju	20	35,7
Sangat Setuju	4	7,1
Total	56	100,0

Terbukti dari Tabel 25 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden (26 responden, atau 46,4%) menilai gambaran polisi menghabiskan waktu ekstra untuk berbicara dengan pasien termasuk dalam kategori ketidaksetujuan.

Tabel 26 Tanggapan responden mengenai petugas mampu mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan setiap pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	9	16,1
Tidak Setuju	20	35,7
Setuju	22	39,3
Sangat Setuju	5	8,9
Total	56	100,0

Tabel 26 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden (22 responden, atau 39,3%) menilai deskripsi tersebut dapat diterima berdasarkan jawaban mereka terhadap kemampuan petugas untuk mendengarkan dengan seksama setiap masalah pasien.

Tabel 27 Tanggapan responden mengenai Puskesmas beroperasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan sehingga pasien dapat terlayani dengan baik

Kualitas Pelayanan	Kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal Care				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Baik		Kurang					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	23	79,3	6	20,7	29	100	0,000	13,417 (3,742 - 48,105)
Kurang	6	22,2	1	7,7	7	100		
Total	29		7		36			

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	7	12,5
Tidak Setuju	21	37,5
Setuju	24	42,9
Sangat Setuju	4	7,1
Total	56	100,0

Tabel 27 memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden menilai Puskesmas sebagai kategori yang disepakati, dengan sebanyak 24 responden (42,9%) setuju bahwa Puskesmas berfungsi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan untuk memastikan pasien dilayani dengan baik.

2. Komunikasi Bidan

Karakteristik komunikasi bidan dibagi menjadi dua kategori berdasarkan temuan penelitian dan pengolahan data: *excellent* (jika median) dan *less* (jika median). Tabel di bawah ini memperlihatkan temuan analisis:

Tabel 28 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi Bidan di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Komunikasi Bidan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	34	60,7
Kurang	22	39,3
Total	56	100,0

Sesuai tabel 28 memperlihatkan bahwasannya dari 56 responden diketahui responden yang termasuk kategori baik berjumlah 34 responden (60,7%) dan yang termasuk kategori rendah berjumlah 22 responden (39,3%).

Analisa Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (kualitas Pelayanan dan komunikasi bidan) dengan variabel terikat (kepuasan ibu hamil). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji chi-square dengan melihat nilai p dimana $\alpha = 0,05$. Jika nilai p adalah 0,05, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel dependen. Lebih disukai jika nilai-p > 0,05 berarti tidak ada hubungan yang berarti antara variabel-variabel tersebut.

1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 29 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Berdasarkan tabel 29 diatas memperlihatkan bahwasannya dari 29

responden kualitas pelayanan yang berkategori baik dan puas berjumlah 23 responden (79,3%) dan yang berkategori baik namun kurang puas berjumlah 6 responden (20,7%), sedangkan dari 27 responden kualitas pelayanan yang berkategori kurang namun puas berjumlah 6 responden (22,2%) dan yang berkategori kurang dan kurang puas berjumlah 21 responden (77,8%).

Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0.000 \leq \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil *odd ratio* didapat *OR* 13,417 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan kategori kurang berpeluang 13,417 kali lebih besar terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan kategori baik.

2. Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 30 Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal Care				Jumlah		p-value	OR (95% CI)
	Baik		Kurang					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	22	64,7	12	35,3	34	100	0,033	3,929 (1,256 - 12,284)
Kurang	7	31,8	2	68,2	22	100		-
Total	29	100	14	100	43	100		

Berdasarkan tabel 30 diatas memperlihatkan bahwasannya dari 34 responden komunikasi bidan yang berkategori baik dan puas berjumlah 22 responden (64,7%) dan yang berkategori baik namun kurang puas berjumlah 12 responden (35,3%), sedangkan dari 22 responden komunikasi bidan yang berkategori kurang namun puas berjumlah 7 responden (31,8%) dan yang berkategori kurang dan kurang puas berjumlah 15 responden (68,2%).

Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0.033 \leq \alpha = 0,05$, maka kesimpulannya bahwasannya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care*. Hasil *odd ratio* didapat *OR* 3,929 yang berarti bahwa komunikasi bidan kategori kurang berpeluang 3,929 kali lebih besar terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dibandingkan dengan komunikasi bidan kategori baik.

puas berjumlah 29 responden (51,8%) dan responden yang tidak puas berjumlah 27 responden (48,2%).

Antenatal care merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil untuk memantau kesehatan ibu dan janin selama kehamilan serta mencegah komplikasi. *Antenatal care* menurut WHO (*World Health Organization*) adalah serangkaian perawatan yang diberikan kepada wanita selama kehamilan untuk memantau kesehatan ibu dan janin, serta untuk mendeteksi dini risiko tinggi dan komplikasi kehamilan. Tujuan *antenatal care* adalah memantau dan meningkatkan kesejahteraan ibu dan bayi (Sari et al., 2020).

Sikap keseluruhan seseorang terhadapantisipasi bahwa pasien akan sangat puas dengan perawatan yang mereka terima dikenal sebagai kepuasan. Jika hasil

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih pada bulan 1 Juli – 15 Agustus 2025. Penelitian ini mencari hubungan antara variabel dependen (Tingkat Kepuasan Ibu Hamil) dan variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Bidan) yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care*

Pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih di dapatkan hasil variabel dependen (Tingkat Kepuasan Ibu Hamil). Variabel Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dikategorikan menjadi 2 yaitu Baik (jika puas) dan Kurang (jika kurang puas)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara univariat menunjukkan bahwa dari 56 responden diketahui responden yang merasa

terbaik diwujudkan dalam setiap layanan, maka kepuasan terhadap layanan perawatan pralahir akan tercapai. Jika outcome terbaik diperoleh pada setiap pelayanan yang diberikan, maka akan ada peralatan, sarana, dan prasarana yang lengkap, ruang tunggu, lingkungan yang bersih, nyaman, dan tertib, petugas yang ramah saat memberikan pelayanan, dan empati terhadap pengaduan (Desti A Z & Sri R, 2023).

Penelitian Rabtul Marzuki Siregar (2023, dikutip dalam Ayu et al., 2025) menunjukkan bahwa analisis mutu pelayanan kesetahan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sapirook Kabupaten Tapanuli Selatan dari 112 responden diketahui bahwa variable daya tanggap ($p\text{-value} = 0,000$), reliabilitas ($p\text{-value} = 0,005$) dan bukti fisik ($p\text{-value} = 0,002$) adalah variable yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Variabel jaminan ($p\text{-value} = 0,496$) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien serta daya tanggap yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai Exp (B) = 7,262.

Kebahagiaan ibu hamil di PMB Mega Kota Depok berkorelasi dengan komunikasi bidan dan kualitas pelayanan pralahir, per studi (Novi Ariyanti, Hidayani, & Agus, 2025). Menurut temuan studi univariat, dari 50 responden, 30 (60,0%) melaporkan memiliki kemampuan komunikasi yang buruk dengan bidan, 27 (54,0%) melaporkan kualitas layanan perawatan pralahir yang buruk, dan 27 (54%), atau ibu hamil., dilaporkan merasa kurang bahagia. Kepuasan ibu hamil terhadap PMB bidan Mega berkorelasi signifikan dengan kualitas komunikasi dan pelayanan bidan, terbukti dari hasil nilai p yang signifikan (0,000), yang secara signifikan lebih rendah dari standar signifikan 0,05 or (pa), setelah itu hipotesis diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kebahagiaan ibu hamil di PMB Mega Depok pada tahun 2024 berkorelasi signifikan dengan komunikasi bidan dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan data 83 ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*, temuan sebuah penelitian (Yayah Khoeriah dkk., 2021) terhadap kualitas pelayanan *antenatal* terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Polis kebidanan menunjukkan terdapat 15

individu (18,1%), 16 individu (19,3%) yang empatik, dan 16 individu (19,3%) yang berwujud kurang baik dan tidak puas. Kesimpulannya, terdapat korelasi yang signifikan antara tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* dengan tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empati terhadap tangible (nilai-p = 0,000 ATAU 140,80), reliability (nilai-P = 0,000 ATAU 86,66), responsiveness (nilai-p = 0,000 ATAU 303,3), assurance (nilai-p = 0,000 ATAU 140,8), dan emphaty (nilai-p = 0,000 ATAU 140,8). Variabel yang paling dominan adalah tangible and assurance (or 140.8).

Peneliti berasumsi bahwa tingkat kepuasan ibu hamil tidak hanya dilihat dari aspek medis semata, tetapi juga dari pengalaman ibu selama menerima pelayanan, mulai dari pendaftaran, proses pemeriksaan, hingga tindak lanjut yang diberikan. Apabila ibu hamil yang merasa puas, maka hal ini akan berdampak positif pada kepatuhan melakukan kunjungan *antenatal care* sesuai jadwal, keterbukaan dalam menyampaikan keluhan, serta meningkatnya peran aktif ibu dalam menjaga kesehatan kehamilannya. Sebaliknya, apabila ibu hamil merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, maka kemungkinan besar akan timbul rasa enggan untuk melakukan kunjungan ulang, munculnya ketidakpercayaan pada tenaga kesehatan, dan berpotensi menurunkan derajat kesehatan ibu maupun janin. Oleh karena itu, kepuasan ibu hamil menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Hasil univariat dan bivariat menunjukkan bahwa dari 29 responden kualitas pelayanan yang berkategori baik dan puas berjumlah 23 responden (79,3%) dan yang berkategori baik namun puas berjumlah 6 responden (20,7%), sedangkan dari 27 responden kualitas pelayanan yang berkategori kurang dan kurang puas berjumlah 6 responden (22,2%) dan yang berkategori kurang namun puas berjumlah 21 responden (77,8%).

Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0.000 \leq \alpha = 0,05$,

maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil *odd ratio* didapat *OR* 13.417 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan kategori kurang berpeluang 13.417 kali lebih besar terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan kategori baik.

Faktor penting yang harus diperhitungkan saat memberikan kualitas layanan yang luar biasa adalah kualitas layanan. Bisnis menempatkan prioritas tinggi pada kualitas layanan karena memengaruhi kebahagiaan pelanggan, dan pelanggan yang puas lebih cenderung puas jika layanan berkualitas tinggi (Mulyapradana et al, 2020).

Berikut ini adalah lima ukuran kualitas layanan: 1) Keandalan, yang didefinisikan sebagai penyampaian kualitas layanan yang sesuai dan akurat. 2) Berwujud, yang didefinisikan oleh ketersediaan sumber daya tambahan yang memadai. 3) Dorongan untuk menyediakan layanan yang cepat kepada pelanggan adalah ciri dari daya tanggap. 4) Jaminan yang menunjukkan tingkat pertimbangan moral dan etika dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. 5) *Emphaty*, yang mendefinisikan derajat kesiapan untuk memahami tuntutan dan keinginan pelanggan (Bakti dkk, 2020).

a. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Tangible*

Fasilitas fisik, peralatan, pejabat, dan saluran komunikasi yang sesuai merupakan contoh aspek nyata dari *service excellence* yang mungkin langsung dirasakan pelanggan (Zahrotunnisa & Ratnaningsih, 2023).

Dari 56 responden, Tabel 5.3 mengungkapkan bahwa mayoritas menganggap deskripsi tersebut sangat baik, dengan 30 di antaranya (53,6%) menyatakan didasarkan pada aspek konkrit.

dampak nyata dan substansial pada kepuasan pasien. Puskesmas memberikan bukti nyata berupa ruang dalam dan luar yang dirancang dengan baik, ruangan yang bersih tanpa noda, dan teknologi mutakhir. Kenyamanan setiap pasien dan efisiensi pemberian

layanan dapat dipengaruhi oleh bukti nyata ini.

Mayoritas responden yang menyatakan setuju dengan hal tersebut, menunjukkan bahwa kondisi fisik Puskesmas sesuai dengan keinginan pasien. Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh seberapa suportif lingkungan fisik Puskesmas tersebut.

Tangible positif tidak akan selalu mengubah pendapat pasien. Namun, unsur berwujud ini juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan; unsur fisik yang menguntungkan belum mampu memberikan kesan bahwa Puskesmas dapat menawarkan pelayanan yang berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Reliability*

Kapasitas bidan atau tenaga kesehatan lainnya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan protokol disebut reliabilitas. Menurut Zahrotunnisa dan Ratnaningsih (2023), ketergantungan merupakan dimensi yang menilai seberapa baik tenaga kesehatan memberikan pelayanan pralahir atau seberapa andal pelayanan kesehatan bagi pasien.

Tabel 5.8 mengungkapkan bahwa, dari 56 responden, mayoritas (36, atau 64,3%) menilai deskripsi tersebut berada dalam kategori sangat baik berdasarkan dimensi ketergantungan.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh keandalan. Reliabilitas adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan Puskesmas secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Ini termasuk bersikap jujur saat membuat janji, jujur saat memberikan layanan, dan berusaha mencegah kesalahan. Ini menunjukkan bahwa bisnis mulai menawarkan layanannya dengan segera.

Di sini, reliabilitas didefinisikan sebagai kapasitas petugas untuk memahami dan menyelesaikan masalah pasien secara tepat waktu. Semakin dapat dipercaya temuan petugas, semakin cepat masalah pasien diperbaiki. Kepuasan pasien akan

dipengaruhi oleh tingkat ketergantungan Pusat Kesehatan.

Dimensi ketergantungan, yang mengukur seberapa konsisten Pusat Kesehatan memberikan layanan kepada pasien, juga memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan. Ini menyiratkan bahwa kepuasan pasien akan terjadi jika faktor ketergantungan diterapkan dengan baik.

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwasannya penerapan dimensi reliabilitas oleh Puskesmas tampak baik, ideal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien akan senang dengan pelayanan yang mereka dapatkan jika Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan karena dimensi ini sangat berarti bagi mereka.

c. Kualitas Pelayanan Pada dimensi Responsiveness

Menurut Zahrotunnisa dan Ratnaningsih (2023), *responsiveness* mengacu pada kapasitas dan keinginan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dengan memberikan informasi yang mudah dipahami dan memenuhi harapan mereka.

Tabel 5.13 mengungkapkan bahwa, dari 56 responden, mayoritas (34, atau 60,7%) menganggap deskripsi tersebut berada dalam kategori yang menguntungkan berdasarkan dimensi *responsiveness*.

Dalam konteks ini, *responsiveness* dapat mengacu pada ketepatan waktu atau perhatian petugas dalam membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat. Pasien akan melihat penyelesaian masalah mereka lebih cepat jika polisi lebih responsif. Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh tingkat respons Puskesmas.

Menurut sudut pandang ini, salah satu aspek kualitas layanan yang terkait dengan kebahagiaan pelanggan adalah *responsiveness*. Selama puskesmas dapat memenuhi permintaan kliennya, konsumen akan senang menggunakan layanannya.

Menurut temuan penelitian tersebut, Puskesmas telah melakukan pekerjaan yang sangat baik dalam menerapkan dimensi *responsiveness*. Suasana hati petugas juga berdampak signifikan pada pelayanan yang responsif. Agar pasien senang dengan pelayanan yang didapat dari Puskesmas, sikap petugas harus bisa menyesuaikan dengan tuntutan.

d. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance

Menurut Zahrotunnisa dan Ratnaningsih (2023), *Assurance* adalah pengetahuan yang dimiliki bidan dan tenaga kesehatan lainnya serta kapasitasnya untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan. Contohnya termasuk meyakinkan pasien bahwa mereka akan menerima layanan *antenatal care* sesuai dengan harapan mereka dan menawarkan *Assurance* keamanan jika hasil kinerja bidan cacat.

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa, dari 56 responden, mayoritas (32, atau 57,1%) menilai deskripsi sebagai kategori yang baik. Peringkat ini didasarkan pada dimensi *Assurance*.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh *Assurance*. Kapasitas, keahlian, kesopanan, dan ketergantungan petugas Puskesmas dalam mendampingi pasien - seperti pelayanan yang sopan, keterampilan menyelesaikan tugas, dan pengetahuan yang memadai-dikenal sebagai *Assurance*. Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh tingkat *Assurance* petugas Puskesmas.

Assurance, aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kapasitas Puskesmas untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan pasien, merupakan salah satu yang berdampak pada kebahagiaan pasien. Hal ini mengacu pada penerapan layanan berdasarkan aspek kualitas layanan yang diperoleh. Salah satu unsur yang mempengaruhi kebahagiaan pasien adalah *Assurance*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Assurance* dimensi di Puskesmas cukup efektif. Agar pasien senang dengan

perawatan yang mereka dapatkan, aspek ini harus diabaikan.

e. Kualitas Pelayanan Pada Dimensi *Emphaty*

Fokus yang diberikan bidan atau tenaga kesehatan lainnya kepada calon ibu dikenal sebagai *Emphaty*. Sikap welas asih petugas terhadap pasien dikenal sebagai *Emphaty* (Zahrotunnisa & Ratnaningsih, 2023).

Dari 56 responden, Tabel 5.23 mengungkapkan bahwa mayoritas menilai deskripsi sebagai kategori yang baik, dengan 32 responden (57,1%) menyatakan didasarkan pada emosi.

Emphaty adalah kemampuan petugas Puskesmas untuk menjalin hubungan baik dengan mudah, berkomunikasi secara efektif, memberikan perawatan individual, dan memahami kebutuhan pasien, termasuk kenyamanan, kewajiban keselamatan, dan mengutamakan kepentingan pasien. Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh tingkat *Emphaty* petugas Puskesmas.

Salah satu aspek kualitas layanan yang terkait dengan kebahagiaan pasien adalah *Emphaty*. Jika petugas Puskesmas dapat memenuhi permintaan pelanggan, pasien yang memanfaatkan jasanya akan merasa senang.

Menurut temuan penelitian tersebut, Puskesmas tampaknya telah menerapkan faktor *Emphaty* dengan sebaik-baiknya. Memberikan layanan dengan *Emphaty* sepenuhnya difokuskan pada kebutuhan pelanggan dan akan memuaskan pasien.

“Temuan uji kesehatan yang menggunakan uji chi-square, yang kemudian menghasilkan nilai (p -value = 0,000) dengan tingkat signifikan sebesar 5%, menunjukkan adanya hubungan yang relevan antara pelayanan pralahir dan kepuasan pada ibu hamil” (Faozi dkk., 2022). Menurut survei ini, responden yang menyatakan puas dengan pelayanan pralahir adalah mereka yang menganggap pelayanan pralahir di daerah-daerah tersebut sangat baik. Demikian pula, mereka yang merasa bahwa layanan *antenatal care* di lokasi tersebut buruk atau bahkan sangat buruk adalah mereka yang menyuarakan

ketidaksenangannya dengan layanan tersebut.

Hanya 198 (55%) dari 366 responden yang mengaku puas dengan layanan pralahir yang mereka dapatkan, menurut sebuah studi penelitian (Hussen dan Worku, 2022). Hal ini terjadi akibat kurangnya fokus pada pelayanan kesehatan, antara lain ruang tunggu yang buruk, fasilitas toilet yang buruk, dan air yang tidak bersih, serta sikap dan sikap petugas yang tidak efektif dalam menyapa dan merawat pasien. Akan lebih baik untuk membuat lebih banyak penyesuaian karena masalah selanjutnya memengaruhi seberapa puas calon ibu dengan layanan *antenatal care* yang mereka dapatkan.

Kepuasan ibu hamil pada Bidan PMB Kota Bandung tahun 2023 berkorelasi dengan komunikasi bidan dan kualitas pelayanan pralahir, menurut penelitian (Siti Raudatul Zanah dkk., 2023). Berdasarkan hasil analisis univariat, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan komunikasi antara bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan *antenatal care*. Secara spesifik terdapat 35 orang (30,6%) yang puas dan empat orang (8,5%) yang tidak puas dengan komunikasi antar bidan, sedangkan terdapat 11 orang (10,2%) yang puas dan dua orang (2,80%) yang tidak puas dengan hubungan antara kualitas pelayanan dan derajat kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan *antenatal care*, dengan satu orang (6,3%) pada kategori kurang puas dan tujuh orang (1,7%). Kebahagiaan ibu hamil di PMB Bidan Kota Bandung tahun 2023 berkorelasi dengan komunikasi bidan dan kualitas pelayanan pralahir, sesuai temuan uji nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang menolak temuan tersebut.

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan *antenatal care* di Puskesmas merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan ibu hamil. Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi menurut teori SERVQUAL, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Secara

keseluruhan, peneliti berasumsi bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan melalui kelima dimensi tersebut, maka semakin besar kemungkinan ibu hamil merasa puas, patuh dalam melakukan kunjungan *antenatal care*, serta berperan aktif dalam menjaga kesehatan dirinya dan janinnya.

f. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Hasil univariat dan bivariat menunjukkan bahwa dari 34 responden komunikasi bidan yang berkategori baik dan puas berjumlah 22 responden (64,7%) dan yang berkategori baik namun kurang puas berjumlah 12 responden (35,3%), sedangkan dari 22 responden komunikasi bidan yang berkategori kurang namun puas berjumlah 7 responden (31,8%) dan yang berkategori kurang dan kurang puas berjumlah 15 responden (68,2%).

Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p\text{-value} = 0.033 \leq \alpha = 0,05$, maka kesimpulannya bahwasannya ada hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil *odd ratio* didapat *OR* 3.929 yang berarti bahwa komunikasi bidan kategori kurang berpeluang 3.929 kali lebih besar terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dibandingkan dengan komunikasi bidan kategori baik.

Bidan menggunakan komunikasi kebidanan sebagai alat komunikasi sekaligus memberikan perawatan kebidanan kepada pasien hamil. Keterlibatan antara bidan dan calon ibu dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka digambarkan sebagai komunikasi kebidanan. Wanita hamil diketahui membutuhkan dukungan medis dan psikologis penuh, terutama mereka yang mengalami ketidakstabilan emosi saat menyesuaikan diri dengan perubahan status, seperti menjadi ibu, orang tua, atau menjalani kehamilan pertama. Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan profesional yang harus dapat diakses dan dibantu oleh calon ibu (Kemenkes RI, 2019).

Peran komunikasi bidan adalah membantu membangun hubungan yang

efektif antara bidan dan pasien (ibu hamil) untuk mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Komunikasi yang dilakukan bidan berfungsi tidak hanya untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga untuk memberikan dukungan emosional, membimbing pasien dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan rasa percaya serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Wulandari & Putri, 2023).

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* bidan berkorelasi signifikan dengan faktor komunikasi bidan (nilai- $p = 0,000$, $\alpha = 0,05$), menurut studi Ikes Dwiasuti (2020) tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan ibu hamil di puskesmas rawat inap Pahandut di Kalimantan Tengah.

Menurut penelitian (Rinawati, Tauflanie, & Mariza, 2023) tentang hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* di Puskesmas Sidorejo, mayoritas ibu hamil tidak puas dengan pelayanan *antenatal* sebanyak 2 (92,0%), dan minoritas puas sebanyak 2 (8,0%).), menurut hasil tes univariat dari 25 responden yang kurang komunikasi. Sebanyak 14 ibu hamil (93,3%) menyatakan puas dengan pelayanan pralahir, sedangkan hanya satu ibu hamil (6,7%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan tersebut, padahal 15 bidan mampu berkomunikasi dengan baik. Nilai $P = 0,000$ ($p < 0,05$) untuk uji *chi-square* menunjukkan H_0 ditolak, menunjukkan adanya hubungan komunikasi antara kepuasan bidan dan penggunaan layanan pralahir ibu hamil di Puskesmas Sidorejo.

Mayoritas bidan (62,5%) berkomunikasi dengan kurang dari 25 orang, sedangkan minoritas bidan yang baik (37,5%) berkomunikasi dengan sebanyak 15 orang, menurut penelitian (Kiki Wahyuni dkk., 2024) tentang komunikasi bidan dalam pelayanan *antenatal* di Puskesmas Gebang Kabupaten Langkat tahun 2024. Komunikasi yang tidak efektif dapat berdampak besar pada tingkat kepuasan

pasien. Hasil uji chi-square: nilai- $p = 0,000$ ($p < 0,05$) Fakta H_0 ditolak menunjukkan seberapa puas bidan dan calon ibu dengan pelayanan pranatal yang diberikan Puskesmas Gebang di Kabupaten Langkat pada tahun 2024.

Peneliti berasumsi bahwa ibu hamil yang senang dengan pelayanan *antenatal* yang mereka terima akan menilai bahwa bidan berkomunikasi dengan jelas dan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Ibu hamil yang senang dengan cara bidan berkomunikasi saat

menawarkan layanan pralahir Diketahui bahwa mayoritas calon ibu melaporkan bahwa setiap kali berkunjung, bidan selalu menunjukkan rasa syukur dan hormat kepada calon ibu yang akan melakukan pemeriksaan pralahir. Mereka juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami calon ibu dan selalu sopan. Agar ibu hamil merasa dihargai, nyaman, dan percaya pada pelayanan, komunikasi nonverbal meningkatkan pesan melalui empati, perhatian, dan sikap pendukung. Komunikasi verbal diperlukan untuk memberikan pengetahuan, pendidikan, dan instruksi.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah di jelaskan di bab sebelumnya, maka kesimpulannya yakni : Ada hubungan kualitas pelayanan dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025. Ada hubungan kualitas pelayanan secara parsial dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan

antenatal care Puskesmas Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025 dengan nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Ada hubungan komunikasi bidan secara parsial dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Prabumulih Tanjung Rambang Kota Prabumulih Tahun 2025 dengan nilai $p\text{-value} = 0,033 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., Sari, M., & Dewi, K. 2024. Pengaruh Komunikasi Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care*. *Jurnal Kebidanan Modern* 10(1):88–95.
- Dinkes Sumsel. 2023. Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2019. *Dinkes Provinsi Sumatera Selatan* xvi+96.
- Fadilah, N., Sari, P. 2022. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Tingkat Kepatuhan Kunjungan *Antenatal Care*. *Jurnal Kebidanan Dan Kesehatan Reproduksi* 8(1):74–80.
- Hamidah, Sitti. 2023. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenala Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- Ikes Dwiastuti. 2020. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Rawat Inap Pahandut Kalimantan Tengah. *Jurnal Kebidanan*.
- Iklima, Nurul, Sri Hayati, and Ayu Komalasari. 2021. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI* 9(2):192–99.
- Kemenkes, RI. 2018. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu Dan Anak (PWS-KIA)*. Jakarta.
- Lestari, D., & Andini, S. 2023. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* Di Peskesmas. *Jurnal Kebidanan Nusantara* 8(1):45–52.
- Notoadmodjo, s. 2023. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, A., Fitriani, D., & Saputra, Y. 2023. Indikator Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Ibu. *Jurnal Pelayanan Kesehatan* 11(2):133–40.
- Ocktariyana. 2024. Edukasi Pada Ibu Hamil Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2023. 3(1):1–6.
- Rinawati, Taufanie Rossita, & Mariza Arfianti. 2023. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

