

Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin

Marta Ulina^{1*}, Y. Ony Djago², Rulia³, Taufan Nugroho⁴, Farida Yuliaty⁵

¹Magister Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP, Jawa Barat, Indonesia.

²⁻⁵ Universitas Sangga Buana YPKP, Jawa Barat, Indonesia

*Email Korespondensi : martaulina100879@gmail.com

Submitted : 08/10/2025

Accepted: 28/03/2026

Published:31/03/2026

Abstract

Antenatal care (ANC) services play an important role in maintaining maternal and fetal health. However, the quality of services in primary healthcare facilities is still not optimal, and dissatisfaction among pregnant women has been identified, particularly in aspects of communication, empathy, and waiting time. Data from the Kementerian Kesehatan Republik Indonesia indicate that ANC visit coverage has not yet reached the expected targets over the past three years (Ministry of Health, 2022–2024). A preliminary study conducted at Puskesmas Pematang Kandis, Merangin Regency, also revealed complaints from pregnant women regarding inadequate information and limited attention from healthcare providers. This study aims to analyze the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women at Puskesmas Pematang Kandis, Merangin Regency, in 2024. This study employed a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. The population consisted of 328 pregnant women, with a sample of 77 respondents selected using purposive sampling, based on inclusion criteria of pregnant women who attended ANC visits and were willing to participate. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis (Chi-Square test). The results showed a significant relationship between service quality dimensions, including tangibles ($p=0.016$), responsiveness ($p=0.001$), reliability ($p=0.031$), empathy ($p=0.005$), and assurance ($p=0.003$), and the satisfaction of pregnant women. In conclusion, the quality of antenatal care services is significantly associated with the satisfaction of pregnant women. It is recommended that Puskesmas Pematang Kandis improve service quality through effective communication training, enhancement of healthcare providers' empathy, and improvement of service systems to reduce waiting time.

Keywords: *antenatal care, assurance, empathy, responsiveness, reliability, tangibles*

Abstrak

Pelayanan antenatal care (ANC) berperan penting dalam menjaga kesehatan ibu dan janin, namun kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer masih belum optimal dan ditemukan ketidakpuasan ibu hamil, terutama pada aspek komunikasi, empati, dan waktu tunggu. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa cakupan kunjungan ANC belum mencapai target maksimal dalam tiga tahun terakhir (Kemenkes RI, 2022–2024). Studi pendahuluan di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin juga menunjukkan adanya keluhan ibu hamil terkait kurangnya informasi dan perhatian tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi berjumlah 328 ibu hamil, dengan sampel 77 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC dan bersedia menjadi responden. Analisis data menggunakan uji univariat dan bivariat (Chi-Square). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tangibles ($p=0,016$), responsiveness ($p=0,001$), reliability ($p=0,031$), empathy ($p=0,005$), dan

assurance ($p=0,003$) dengan kepuasan ibu hamil. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan antenatal care berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu hamil. Disarankan kepada Puskesmas Pematang Kandis untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan komunikasi efektif, peningkatan empati tenaga kesehatan, serta perbaikan sistem pelayanan guna mengurangi waktu tunggu.

Kata Kunci: *antenatal care*, bukti fisik, daya tanggap, empati, keandalan, jaminan

PENDAHULUAN

Antenatal care (ANC) merupakan suatu program terencana yang dilakukan oleh tenaga kesehatan berupa observasi, edukasi dan penanganan medis pada ibu hamil untuk memperoleh kehamilan serta persalinan yang aman. Pelayanan *Antenatal care* (ANC) yaitu pemeriksaan untuk memastikan ibu dan bayi yang ada didalam kandungan dalam kondisi yang baik (The National Health Services, 2020).

Antenatal care (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan yang penting untuk menjaga kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan (The National Health Services, 2020). Kunjungan *antenatal care* terdiri dari K1 sampai K4, di mana K1 adalah kunjungan awal dan K4 adalah kunjungan terakhir sebelum persalinan. Biasanya, cakupan K1 lebih tinggi dibanding K4 karena K1 menandai ibu mulai memeriksakan kehamilan, sedangkan tidak semua ibu dapat melanjutkan pemeriksaan hingga K4. Namun, upaya peningkatan edukasi dan pelayanan membuat cakupan K4 semakin meningkat di beberapa daerah (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan *antenatal care* lebih dikenal masyarakat umum dengan sebutan pemeriksaan kehamilan. Adanya pelayanan *antenatal care* sangat penting, karena dapat melindungi kesehatan ibu dan bayi yang dikandung melalui perawatan preventif. Dalam pemeriksaan *antenatal care* disarankan melakukan pemeriksaan K1 (Kunjungan Ke-1) sampai K4 (Kunjungan Ke-4). Adanya pemeriksaan *antenatal care* sangatlah penting karena bermanfaat untuk mencapai pembangunan kesehatan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap AKI (Angka

Kematian Ibu) dan AKB (Angka Kematian Bayi), Menurut Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil di Indonesia K4 sebanyak 74,1% (Kemenkes RI, 2021).

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2021), angka kematian ibu (AKI) di Indonesia mencapai 305 per 100.000 kelahiran hidup, dan angka kematian bayi (AKB) sebesar 19 per 1.000 kelahiran hidup. Peningkatan kualitas dan cakupan pelayanan *antenatal care* di fasilitas kesehatan, seperti Puskesmas, sangat diperlukan untuk menurunkan angka kematian tersebut.

Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan. Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Luan et al., 2018).

Ibu hamil yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama masa kehamilan cenderung akan memilih untuk tetap berkomitmen dan mengunjungi penyedia layanan kesehatan

yang sama untuk kunjungan rutin dan tindak lanjut selama kehamilan mereka. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi kembali penyedia layanan kesehatan tersebut. Rutinnya kunjungan ibu hamil ke layanan kesehatan sangat penting untuk memantau kesehatan ibu dan janin, mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling yang dapat membantu ibu hamil mengambil keputusan yang bijaksana terkait pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* yang diterimanya dapat mengurangi kepatuhan ibu hamil terhadap kunjungan dan tidak dapat memantau perkembangan kesehatan ibu dan janin dan tidak dapat mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling (Novaryatiin, 2018).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang difokuskan dalam upaya kesehatan pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan, dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di suatu daerah (Kemenkes RI, 2018). Masyarakat juga menjadi lebih mudah untuk melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas dibandingkan di rumah sakit. Oleh karena itu, Puskesmas dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan *antenatal care* bagi ibu hamil (Ratnawati, 2020).

Puskesmas biasanya menjadi tempat pertama yang dikunjungi oleh ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan selama masa kehamilan, sehingga fasilitas *antenatal care* di puskesmas sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil. Puskesmas

umumnya terletak di wilayah yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk ibu hamil. Fasilitas *antenatal care* di puskesmas dapat memberikan aksesibilitas yang baik bagi ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan mereka secara rutin selama kehamilan. Selain itu, biaya pelayanan *antenatal care* di puskesmas biasanya lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan di rumah sakit atau klinik swasta, sehingga dapat meningkatkan partisipasi ibu hamil dalam memeriksakan kesehatan mereka secara berkala (Purwoastuti, 2020).

Ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *empathy* (perhatian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, dan *tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi (Ratnawati, 2020).

Pada tahun 2022 jumlah kunjungan K1 sebanyak 538 orang, dan kunjungan K4 sebanyak 521 orang. Pada tahun 2023 jumlah kunjungan K1 sebanyak 577 orang dan kunjungan K4 sebanyak 560 orang. Sedangkan pada tahun 2024 jumlah kunjungan K1 sebanyak 549 orang dan jumlah kunjungan K4 sebanyak 539 orang (Puskesmas Pematang Kandis, 2024).

Pada studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin pada bulan Mei 2024 terhadap 10 ibu hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care*, diperoleh gambaran bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal. Beberapa ibu hamil menyampaikan bahwa tenaga

kesehatan belum memberikan informasi secara lengkap terkait kondisi kehamilan, serta masih terdapat waktu tunggu yang cukup lama saat pelayanan. Selain itu, sebagian ibu hamil juga menyampaikan bahwa perhatian tenaga kesehatan dalam proses konsultasi masih kurang optimal. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan antenatal care yang berpotensi mempengaruhi pengalaman ibu hamil dalam menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti akan melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan *Antenatal care* dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin Tahun 2024”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berada di wilayah kerja Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin bulan Januari s/d Agustus 2024 sebanyak 328 orang. Sampel dipilih dengan teknik purposive sampling sebanyak 77 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi Square*.

HASIL

Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin

Tabel 1 Kualitas Pelayanan *Antenatal care* dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pematang Kandis Kabupaten Merangin

Variabel	Kategori	Jumlah	(%)
Tangibles (Bukti Fisik)	Puas	38	49,4
	Tidak	39	50,6
	Puas		
Responsiveness (Daya Tanggap)	Puas	66	85,7
	Tidak	11	14,3
	Puas		

Reliability (Keandalan)	Puas	41	53,2
	Tidak	36	46,8
Empathy (Empati)	Puas	49	63,6
	Tidak	28	36,4
	Puas		
Assurance (Jaminan)	Puas	43	55,8
	Tidak	34	44,2
	Puas		
Kepuasan Ibu Hamil	Puas	57	74,0
	Tidak	20	26,0
	Puas		

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada dimensi tangibles (bukti fisik) sebagian besar responden menyatakan tidak puas sebanyak 39 orang (50,6%). Pada dimensi responsiveness (daya tanggap) sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 66 orang (85,7%).

Selanjutnya, pada dimensi reliability (keandalan) sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 41 orang (53,2%), meskipun selisih dengan yang tidak puas relatif kecil. Pada dimensi empathy (empati) sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 49 orang (63,6%). Pada dimensi assurance (jaminan) sebagian besar responden juga menyatakan puas sebanyak 43 orang (55,8%).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 57 orang (74,0%).

Hubungan Kualitas Pelayanan Tangibles (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Tabel 2 Hubungan Kualitas Pelayanan Tangibles (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Kepuasan Ibu Hamil							
Bukti Fisik	Tidak Puas		Puas		Total		P-Value
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	15	39,5	23	60,5	38	100	0,016
Puas	5	12,8	34	87,2	39	100	
Jumlah	20	26,0	57	74,0	77	100	

Didapatkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care*, diperoleh bahwa ada responden yang tidak puas dalam Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) sebanyak 15 responden (39,5%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan responden puas dalam Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) sebanyak 5 responden (12,8%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* dengan nilai *p-value* 0,016.

Hubungan Kualitas Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Tabel 3 Hubungan Kualitas Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Kepuasan Ibu Hamil							P-Value
Daya Tanggap	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	8	72,7	3	27,3	11	100	0,001
Puas	12	18,2	54	81,8	66	100	
Jumlah	20	26,0	57	74,0	77	100	

Didapatkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care*, diperoleh bahwa ada responden yang tidak puas dalam Pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 8 responden (72,7%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan responden puas dalam Pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 12 responden (18,2%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan ibu hamil yang

melakukan pelayanan *antenatal care* dengan nilai *p-value* 0,001.

Hubungan Kualitas Pelayanan Reliability (Keandalan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Tabel 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Reliability (Keandalan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Kepuasan Ibu Hamil							P-Value
Keandalan	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	14	38,9	22	61,1	36	100	0,031
Puas	6	14,6	35	85,4	41	100	
Jumlah	20	26,0	57	74,0	77	100	

Didapatkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care*, diperoleh bahwa ada responden yang tidak puas dalam Pelayanan *reliability* (keandalan) sebanyak 14 responden (38,9%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan responden puas dalam Pelayanan *reliability* (keandalan) sebanyak 6 responden (14,6%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* dengan nilai *p-value* 0,031.

Hubungan Kualitas Pelayanan Emphaty (Empati) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Tabel 5 Hubungan Kualitas Pelayanan Emphaty (Empati) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Kepuasan Ibu Hamil							
Empati	Tidak Puas		Puas		Total		P-Value
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	13	46,4	15	53,6	28	100	0,005
Puas	7	14,3	42	85,7	49	100	
Jumlah	20	26,0	57	74,0	77	100	

Didapatkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *emphaty* (empati) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care*, diperoleh bahwa ada responden yang tidak puas dalam Pelayanan *emphaty* (empati) sebanyak 13 responden (46,4%) tidak puas

dengan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan responden puas dalam Pelayanan *emphaty* (empati) sebanyak 7 responden (14,3%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan *emphaty* (empati) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* dengan nilai *p-value* 0,005.

Hubungan Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Tabel 6 Hubungan Kualitas Pelayanan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Kepuasan Ibu Hamil							P-Value
Jaminan	Tidak Puas		Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	15	44,1	19	55,9	34	100	0,003
Puas	5	11,6	38	88,4	43	100	
Jumlah	20	26,0	57	74,0	77	100	

Didapatkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care*, diperoleh bahwa ada responden yang tidak puas dalam Pelayanan *assurance* (jaminan) sebanyak 15 responden (44,1%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan responden puas dalam Pelayanan *assurance* (jaminan) sebanyak 5 responden (11,6%) tidak puas dengan pelayanan *antenatal care*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* dengan nilai *p-value* 0,003.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Tangibles (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat hubungan yang signifikan antara

kualitas pelayanan tangibles (bukti fisik) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Pematang Kandis, dengan nilai $p = 0,016$ dan OR sebesar 4,435. Hal ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang menilai buruk aspek fisik pelayanan, seperti kebersihan ruangan, kerapian petugas, kenyamanan tempat tunggu, serta kelengkapan sarana dan prasarana, memiliki peluang lebih besar untuk merasa tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care* secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahayu (2022) dalam jurnal “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jetis Yogyakarta” yang dipublikasikan pada *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, Vol. 10 No. 2, Edisi 2022, yang menemukan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas dan penampilan petugas kesehatan.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Sari dan Pratiwi (2021) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Bukti Fisik Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tlogosari Kulon” yang dipublikasikan pada *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol. 9 No. 1, Edisi 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen bukti fisik, seperti kebersihan ruang pemeriksaan dan fasilitas penunjang lainnya, sangat berperan dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Secara teoritis, hasil ini didukung oleh teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyebutkan bahwa tangibles atau bukti fisik merupakan dimensi penting dalam menilai mutu layanan karena berkaitan langsung dengan kesan awal pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Bukti fisik yang baik akan memberikan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang akan diterima.

Peneliti berasumsi bahwa ibu hamil memiliki ekspektasi tinggi terhadap kenyamanan dan kebersihan fasilitas pelayanan kesehatan, terutama karena kondisi kehamilan yang membutuhkan perhatian khusus. Bila lingkungan pelayanan tidak mendukung secara fisik, hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan, meskipun aspek pelayanan lainnya seperti komunikasi atau empati petugas berjalan baik.

Oleh karena itu, upaya yang perlu dilakukan pihak Puskesmas Pematang Kandis adalah memastikan perawatan dan pemeliharaan fasilitas fisik dilakukan secara rutin dan maksimal. Hal ini mencakup peningkatan kualitas kebersihan, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan ruang tunggu, serta kerapian dan profesionalitas penampilan petugas. Penyediaan fasilitas pendukung bagi ibu hamil seperti kursi khusus, ventilasi udara yang baik, dan toilet bersih juga akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Pematang Kandis, dengan nilai $p = 0,001$ dan OR sebesar 12,00. Artinya, ibu hamil yang menilai buruk daya tanggap petugas kesehatan memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk merasa tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care* dibandingkan dengan mereka yang menilai daya tanggap petugas baik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurhaliza (2021) dalam jurnal "Pengaruh Daya Tanggap Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Medan Johor" yang dipublikasikan pada *Jurnal*

Administrasi Kesehatan Indonesia, Vol. 9 No. 1, Edisi 2021. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, seperti kecepatan merespons keluhan pasien, kesiapan dalam memberikan penjelasan, dan ketersediaan waktu untuk konsultasi, berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil serupa ditemukan dalam penelitian Anindita dan Wulandari (2022) berjudul "Hubungan Responsiveness Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil di Puskesmas Wonosobo", dipublikasikan pada *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 11 No. 2, Edisi 2022. Penelitian ini menyimpulkan bahwa daya tanggap merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kepuasan pasien, terutama pada pelayanan ibu hamil yang membutuhkan perhatian serta pelayanan cepat dan tepat.

Teori yang mendukung hasil ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al., yang menyebutkan bahwa responsiveness adalah kemampuan staf pelayanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Kecepatan, kesiapan, dan kesiapan dalam memberikan pelayanan merupakan indikator penting dalam membentuk persepsi positif dan rasa puas dari penerima layanan.

Peneliti berasumsi bahwa ibu hamil memiliki kebutuhan informasi dan perhatian yang tinggi selama proses kehamilan, sehingga kecepatan dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Bila petugas terkesan lamban, tidak tanggap, atau mengabaikan kebutuhan ibu hamil, maka hal ini dapat menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Sebagai upaya peningkatan kualitas daya tanggap, Puskesmas Pematang Kandis perlu memberikan pelatihan

berkelanjutan kepada petugas kesehatan mengenai pentingnya komunikasi efektif, pelayanan yang cepat tanggap, serta sikap ramah dan responsif terhadap setiap keluhan atau kebutuhan ibu hamil. Selain itu, pengelolaan waktu dan beban kerja juga perlu diperhatikan agar petugas dapat memberikan layanan yang optimal tanpa terganggu oleh keterbatasan sumber daya atau waktu.

Hubungan Kualitas Pelayanan Reliability (Keandalan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan Antenatal care

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Pematang Kandis. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $p = 0,031$ dan OR sebesar 3,712, yang mengindikasikan bahwa ibu hamil yang menilai keandalan pelayanan buruk memiliki kemungkinan lebih besar untuk tidak puas dibandingkan dengan mereka yang menilai keandalan pelayanan baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Dewi dan Fadilah (2020) dalam jurnal "Pengaruh Reliability Pelayanan Antenatal Care terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sewon Bantul" yang diterbitkan pada *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 8 No. 2, Edisi 2020. Penelitian tersebut menemukan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, tepat waktu, dan konsisten sangat berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil.

Selain itu, penelitian oleh Pratiwi, Handayani, dan Susanto (2021) berjudul "Hubungan Dimensi Reliability dengan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care di Puskesmas Mojolaban" yang dipublikasikan dalam *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 10 No. 1, Edisi 2021, juga menyatakan bahwa kepercayaan ibu hamil terhadap petugas

meningkat ketika pelayanan dilakukan secara tepat dan dapat diandalkan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan.

Secara teoritis, dimensi *reliability* dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Keandalan mencerminkan konsistensi dan kemampuan petugas dalam memenuhi harapan pasien terhadap mutu dan ketepatan pelayanan yang diberikan, termasuk kesesuaian jadwal pemeriksaan, akurasi dalam pencatatan medis, serta ketepatan dalam memberikan informasi dan intervensi.

Peneliti berasumsi bahwa ibu hamil sangat memperhatikan konsistensi dan ketepatan pelayanan karena menyangkut kesehatan ibu dan janin yang dikandung. Bila petugas kesehatan mampu menunjukkan keandalan dalam menjalankan tugasnya, seperti selalu hadir tepat waktu, memberikan pemeriksaan sesuai standar, dan menjelaskan kondisi kehamilan dengan benar, maka ibu hamil akan merasa aman, percaya, dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, ketidaktepatan atau ketidakkonsistenan pelayanan dapat memunculkan ketidakpuasan dan kekhawatiran.

Untuk meningkatkan aspek keandalan, disarankan agar Puskesmas Pematang Kandis memperkuat sistem manajemen mutu pelayanan, termasuk pengawasan pelaksanaan SOP (Standard Operating Procedure) pelayanan antenatal care, memastikan jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat, serta memperhatikan evaluasi kinerja petugas secara berkala. Pelatihan tentang pentingnya keandalan dan kepatuhan terhadap prosedur pelayanan juga dapat mendukung peningkatan kepuasan ibu hamil secara keseluruhan.

Hubungan Kualitas Pelayanan *Empathy* (Empati) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan *Antenatal care*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *empathy* (empati) dengan kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Pematang Kandis. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,005 dan nilai odds ratio (OR) sebesar 5,200. Artinya, ibu hamil yang tidak puas terhadap dimensi empati memiliki kemungkinan 5,2 kali lebih besar untuk tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care* secara keseluruhan dibandingkan dengan ibu hamil yang puas terhadap pelayanan empati.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Lestari dan Utami (2021) dalam artikel berjudul “Pengaruh Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tlogosari Kulon” yang dipublikasikan dalam *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 9 No. 2, Edisi 2021. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, sabar, dan mampu memahami kondisi serta kebutuhan emosional ibu hamil berperan penting dalam membentuk kepuasan terhadap pelayanan.

Demikian pula, penelitian Wulandari, Siregar, dan Fitri (2022) berjudul “Hubungan Empati Tenaga Kesehatan dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kabupaten Sleman” yang dipublikasikan dalam *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, Vol. 12 No. 1, Edisi 2022, menemukan bahwa empati tenaga kesehatan dalam berkomunikasi, memberikan perhatian personal, serta mendengarkan keluhan pasien dengan serius berdampak positif terhadap kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care*.

Secara teoritis, dimensi *empathy* menurut Parasuraman et al. mengacu pada

perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan, termasuk komunikasi yang hangat, kesabaran, keramahan, serta pemahaman terhadap kondisi dan kebutuhan pasien. Dalam konteks pelayanan *antenatal care*, ibu hamil cenderung membutuhkan perhatian lebih karena kondisi kehamilan tidak hanya menuntut aspek fisik, tetapi juga membutuhkan dukungan emosional dan psikologis dari tenaga kesehatan.

Peneliti berasumsi bahwa rendahnya tingkat empati dari tenaga kesehatan—seperti sikap kurang ramah, terburu-buru dalam pelayanan, atau tidak memberikan kesempatan ibu hamil untuk menyampaikan keluhan secara menyeluruh—dapat menyebabkan ketidakpuasan yang cukup tinggi. Ibu hamil menginginkan pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperhatikan perasaan dan kebutuhan pribadi mereka secara menyeluruh.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas empati dalam pelayanan *antenatal care* adalah dengan memberikan pelatihan komunikasi efektif dan pendekatan pelayanan berbasis pasien (*patient-centered care*) kepada tenaga kesehatan. Selain itu, penting bagi pihak puskesmas untuk menciptakan budaya kerja yang mendukung pelayanan humanis, serta melakukan evaluasi berkala terhadap perilaku dan sikap tenaga kesehatan melalui survei kepuasan pasien atau observasi langsung.

Hubungan Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Yang Melakukan Pelayanan *Antenatal Care*

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 4.11, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan ibu hamil yang menerima pelayanan *antenatal care*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai p-value sebesar 0,003 dan nilai odds ratio (OR) sebesar

6,00. Artinya, ibu hamil yang tidak puas terhadap dimensi jaminan memiliki kemungkinan 6 kali lebih besar untuk merasa tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care* dibandingkan dengan mereka yang merasa puas terhadap pelayanan jaminan.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Andriyani dan Maulida (2020) dalam artikel berjudul “Pengaruh Dimensi Assurance terhadap Kepuasan Pasien Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kota Pekanbaru” yang diterbitkan dalam *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, Vol. 14 No. 2, Edisi 2020. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dimensi assurance, seperti sikap percaya diri petugas, kompetensi, keramahan, serta rasa aman yang diberikan selama pelayanan kesehatan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lain oleh Herawati dan Susanti (2022) berjudul “Hubungan Dimensi Assurance dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bandar Lampung” yang dipublikasikan pada *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, Vol. 10 No. 1, Edisi 2022, juga mendukung bahwa kepercayaan dan profesionalitas petugas kesehatan selama memberikan layanan antenatal berkontribusi besar dalam membentuk kepuasan ibu hamil

Secara teoritis, dimensi *assurance* dalam SERVQUAL mengacu pada kemampuan petugas dalam memberikan jaminan melalui kompetensi, kesopanan, serta kemampuan menanamkan rasa percaya dan aman kepada pasien. Dalam konteks pelayanan antenatal care, ibu hamil membutuhkan rasa tenang, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta keyakinan bahwa tindakan medis yang diberikan adalah benar dan aman.

Peneliti berasumsi bahwa ketidakpuasan dalam dimensi jaminan dapat muncul jika petugas kesehatan tidak menunjukkan sikap profesional, tampak ragu dalam memberikan penjelasan, atau

tidak mampu menjawab pertanyaan ibu hamil secara jelas. Kondisi ini dapat menimbulkan rasa cemas, tidak percaya, dan ketidakpuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* meliputi peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam aspek komunikasi, kepercayaan diri profesional, dan edukasi yang jelas kepada pasien. Selain itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk menjaga standar prosedur pelayanan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang melakukan pelayanan antenatal care. Dimensi tangibles (bukti fisik) memiliki hubungan dengan kepuasan ibu hamil dengan nilai $p\text{-value} = 0,016$ dan $Odds\ Ratio\ (OR) = 4,435$, yang berarti ibu hamil yang menilai aspek bukti fisik baik memiliki kemungkinan 4,4 kali lebih puas dibanding yang menilai kurang baik. Dimensi responsiveness (daya tanggap) juga berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p\text{-value} = 0,001$; $OR = 12,00$), menunjukkan bahwa daya tanggap petugas yang baik meningkatkan peluang kepuasan ibu hamil hingga 12 kali. Selanjutnya, dimensi reliability (keandalan) memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan ($p\text{-value} = 0,031$; $OR = 3,712$), begitu pula dengan dimensi empathy (empati) yang menunjukkan hubungan signifikan ($p\text{-value} = 0,005$; $OR = 5,200$). Selain itu, dimensi assurance (jaminan) juga memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan ibu hamil ($p\text{-value} = 0,003$; $OR = 6,00$). Dengan demikian, seluruh aspek kualitas pelayanan, baik bukti fisik, daya tanggap, keandalan, empati, maupun

jaminan, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan antenatal care.

SARAN

Diharapkan Puskesmas Pematang Kandis dapat meningkatkan kualitas pelayanan *antenatal care* terutama pada aspek bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), empati, dan jaminan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan bagi tenaga kesehatan agar lebih responsif dan empatik, serta memperbaiki fasilitas dan sistem pelayanan sehingga ibu hamil merasa lebih nyaman dan aman saat mendapatkan pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bapak Assoc Prof. Dr. Y. Ony Djago, S.H., M.M., M.A.P, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, dorongan dan semangat sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Ibu Drg. Rulia, M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberi saran dan sumbangan pemikiran sehingga Tesis ini dapat tersusun dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia. (2022). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal care* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Tahun 2022.
- Bundarini, E., & Fitriahadi, D. (2019). *Manajemen Asuhan Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dasi. (2023). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang.
- Depkes RI. (2016). *Pedoman mutu pelayanan rumah sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Elqibty. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal care* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida.
- Fadliani. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (ANC)

Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Padang Panyang.

- Fitriah, S., dkk. (2018). *Kesehatan ibu dan anak*. Jakarta: EGC.
- Gerson, R. (2018). *Manajemen mutu dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaspersz, V. (2020). *Manajemen mutu total dan kualitas produk*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hadjam, A., & Arida, M. (2022). Mutu asuhan keperawatan dan pemasaran rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 123-130.
- Hidayat, A. (2020). *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Huriyati, S. (2020). Pengaruh kelas sosial terhadap perilaku konsumen. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 8(1), 45-52.
- Kamus Umum Bahasa Indonesia. (2018). Jakarta: Balai Pustaka.
- Khoeriah, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 8(2), 78-85.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Pedoman Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Pedoman Pelayanan Kesehatan Maternal Neonatal dan Gizi*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Laporan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar Pelayanan Antenatal Care*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2021). *Manajemen pemasaran* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Luan, Y., Wang, H., & Zhang, L. (2018). Patient satisfaction and service quality in healthcare: A review and future directions. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 524-537.
<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-11-2017-0226>

- Misriati. (2024). Hubungan Tingkat Kepatuhan Ibu Hamil Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care.
- Muninjaya, G. A. A. (2018). *Manajemen Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Manajemen Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2021). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Novaryatiin, S. (2018). Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepatuhan kunjungan antenatal care di wilayah kerja Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(2), 145-152.
- Padila, N. (2018). Sitasi dalam Liana, R. (2019). Pelayanan Antenatal care dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123-130.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Prasetyo, A. (2022). *Konseling dan Edukasi pada Ibu Hamil*. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyono, B. (2018). *Manajemen: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Puskesmas Pematang Kandis. (2024). Data kunjungan antenatal care tahun 2022–2024. Puskesmas Pematang Kandis.
- Rangkuti, F. (2018). *Strategi pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawati, E. (2018). Kualitas pelayanan Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), 50-57.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Romauli, M. (2021). Diagnosis kehamilan dan metode penentuan usia kehamilan. *Jurnal Obstetri dan Ginekologi Indonesia*, 9(1), 12-20.
- Sahir, M. (2021). *Metode Statistik Deskriptif*. Bandung: Alfabeta.
- Saryono, D. (2021). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sihotang, L. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: USU Press.
- Sinambela, L. M. (2018). *Teknik Sampling dan Populasi dalam Penelitian*. Medan: Pustaka Medan.
- Siswari. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Terara.
- Soeparmanto, A., & Astuti, S. (2018). Pengukuran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 10(3), 78-85.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2021). *Metode penelitian dan analisis data*. Yogyakarta: Andi.
- Suhirman, A., & Yusuf, M. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syapitri, R. (2022). *Statistik Inferensial dalam Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syukron, A., & Hasan, M. (2017). Peran Puskesmas dalam pembangunan kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(4), 201-208.
- Tandungun. (2022). Evaluasi Pelayanan Antenatal Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Menggunakan Buku KIA.
- Terry, G. R. (2018). *Principles of Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pelayanan jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2021). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- The National Health Services. (2020). Antenatal care overview. NHS. <https://www.nhs.uk/pregnancy/antenatal-care/>
- Yuanita. (2023). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep.
- Yusri, A. B. (2022). *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

Marta Ulina, et al.
JABJ, Vol.15, No. 1, Maret 2026, 69-81

*Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan
Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Pematang
Kandis Kabupaten Merangin*

Zahrotunnisa. (2023). Kepuasan Ibu Hamil
terhadap Pelayanan *Antenatal care* di
Puskesmas