

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS KABUPATEN BULELENG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Ni Komang Sri Marisa Utami, Ni Made Dian Kurniasari*

*Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana
Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234*

ABSTRAK

Selama situasi pandemi COVID-19, banyak pembatasan dan perubahan yang dilakukan hampir di semua layanan rutin kesehatan termasuk pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). Perubahan pada sistem ANC di Puskesmas Buleleng 1 belum pernah dievaluasi, hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui kepuasan ibu hamil sebagai tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 pada masa pandemi COVID-19 yang dianalisis menggunakan Uji Regresi Logistik. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Buleleng 1 pada bulan Desember 2022 – Januari 2023 dengan 82 sampel. Hasil yang didapat yaitu ibu hamil yang datang sebagian besar berusia 20-35 tahun, berpendidikan tinggi, tidak bekerja, berpenghasilan rendah, menggunakan BPJS PBI dan ibu dengan kehamilan pertamanya. Sebanyak 60,98% ibu puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 17% lainnya merasa tidak puas. Keluhan utama ibu hamil berada pada kebersihan toilet, penyediaan tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*, waktu tunggu yang lama, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta penggunaan APD oleh petugas yang tidak baik. Puskesmas perlu memberikan upaya untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana, waktu tunggu, prosedur pelayanan juga penggunaan APD petugas pada masa pandemi untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan.

Kata kunci: antenatal care, kepuasan pasien, pandemi, regresi logistik

ABSTRACT

During the COVID-19 pandemic situation, many restrictions and changes were made to almost all routine health services including Maternal and Child Health (MCH) services. Changes to the ANC system at the Buleleng 1 Health Center have never been evaluated, this is very important to do to determine the satisfaction of pregnant women as a measure of the success of service delivery. This research is a quantitative study with a cross-sectional approach which aims to analyze the level of satisfaction and the factors that influence satisfaction with ANC services at the Buleleng 1 Health Center during the COVID-19 pandemic which were analyzed using the Logistic Regression Test. This research was conducted at the Buleleng 1 Health Center in December 2022 - January 2023 with 82 samples. The results obtained were that most of the pregnant women who came were aged 20-35 years, had higher education, did not work, had low incomes, used BPJS PBI and mothers with their first pregnancies. As many as 60.98% of mothers were satisfied with the services provided, but the other 17% were dissatisfied. The main complaints of pregnant women are the cleanliness of the toilets, the provision of a place to wash hands and hand sanitizers, long waiting times, convoluted service procedures, and the use of PPE by officers who are not good. Puskesmas need to make efforts to optimize facilities and infrastructure, waiting times, service procedures as well as the use of PPE for officers during the pandemic to improve the quality of service.

Keywords: antenatal care, patient satisfaction, pandemic, regressi logistic

PENDAHULUAN

AKI atau Angka Kematian Ibu merupakan indikator kesehatan ibu yang menjadi suatu acuan yang digunakan oleh suatu negara untuk memantau derajat kesehatan masyarakatnya. AKI sampai saat ini masih terbilang tinggi. Pada tahun 2020, AKI di dunia mencapai 211 per 100.000 kelahiran hidup (Akaba *et al.*, 2021). Salah satu upaya untuk menekan AKI dan meningkatkan kesehatan ibu dan anak adalah program *Antenatal Care* (ANC) yang merupakan kunjungan ibu hamil ke pelayanan kesehatan sedini mungkin semenjak ia merasa dirinya hamil (Lilis, 2019). Pemeriksaan ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental ibu hamil secara optimal sehingga dapat menghadapi masa persalinan, nifas, masa pemberian ASI eksklusif dengan baik serta dapat mengetahui perkembangan kehamilan, kesehatan kandungan, kondisi janin, serta kelainan pada kandungan yang diharapkan agar mendapatkan penanganan sejak dini (Kemenkes RI, 2018).

Pada situasi pandemi COVID-19, banyak pembatasan yang diberlakukan hampir ke semua layanan rutin termasuk pelayanan KIA (Kemenkes RI, 2020). Pembatasan tersebut dapat menyebabkan pelayanan yang didapatkan ibu menjadi tidak optimal karena masalah yang dialami belum dapat teratasi. Sebelum masa pandemi COVID-19, ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Buleleng 1 boleh didampingi anggota keluarganya saat melakukan pemeriksaan serta alur pendaftaran administrasi akan dilakukan di loket umum, namun selama masa pandemi terdapat perubahan sistem administrasi pendaftaran. Ibu hamil yang akan melakukan pemeriksaan ANC diarahkan

melakukan pendaftaran di loket pendaftaran khusus KIA. Loket pendaftaran khusus KIA akan ditangani sendiri oleh bidan dari bidang Kesehatan Ibu dan Anak. Ibu hamil juga diwajibkan untuk menggunakan protokol kesehatan seperti masker, sebelum masuk ke ruangan diharuskan untuk menggunakan *hand sanitizer* dan dilakukan cek suhu tubuh. Upaya lain yang dilakukan adalah membatasi pendamping pasien saat melakukan pemeriksaan dan wajib untuk melakukan *swab* PCR jika ibu hamil dirasa memiliki gejala COVID-19.

Diterapkannya beberapa perubahan pada situasi pandemi di Puskesmas Buleleng 1 belum pernah dievaluasi, hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui kepuasan ibu hamil yang diukur sebagai tolak ukur keberhasilan pemberian pelayanan karena kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan memengaruhi jumlah kunjungan ANC (Iklima, 2020). Pelayanan ANC yang tepat dan maksimal akan memengaruhi kenyamanan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan sehingga ibu hamil yang berkunjung merasa nyaman dan puas lalu berbagai informasi serta edukasi terkait kehamilan dan persiapan persalinan akan tersalurkan kepada ibu hamil dengan optimal, juga akan memberikan kesan yang baik selama masa kehamilan ibu tersebut, sehingga keberhasilan ANC dapat terwujud untuk menurunkan AKI dan meningkatkan kualitas hidup bagi ibu dan bayi yang akan dilahirkan. Mengukur kepuasan pada perubahan yang terjadi juga perlu dilakukan sebagai *continuous quality improvement* sehingga dapat menghasilkan pengembangan program yang baik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang memengaruhi

kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2022 – Januari 2023 di Puskesmas Buleleng 1.

Sampel dari penelitian ini sebanyak 82 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Buleleng 1 pada bulan Desember 2022 – Januari 2023 dan terpilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dari penelitian ini. Pengumpulan data pada penelitian ini adalah data primer yang diambil dengan wawancara. Peneliti mewawancarai responden dan responden tidak diperkenankan untuk mengisi kuesioner sendiri. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang dibagi menjadi tiga bagian untuk memperoleh data dari responden yaitu data karakteristik responden, pelayanan yang diterima pasien, dan kepuasan keseluruhan responden.

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan subyek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh. Analisis hubungan variabel bebas yaitu karakteristik sosiodemografi responden (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pendapatan pekerjaan, status gravida dan status pembayaran) serta pelayanan yang diterima oleh ibu hamil yang dilihat dari aspek *input* (prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, ketersediaan obat, sarana dan prasarana, penampilan petugas dan biaya/tarif) dan aspek proses (kehandalan, perhatian, kompetensi dan pengetahuan, perilaku dan sikap petugas, dan waktu tunggu) dengan variabel tergantung (kepuasan ibu hamil) akan dianalisis menggunakan Uji Regresi Logistik *Binary* karena variabel tergantung berskala

nominal dua kategori.

Penelitian ini telah memenuhi kelaikan etik oleh Komisi Etik Penelitian (KEP) Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, dengan *ethical clearance/* keterangan kelaikan etik dengan Nomor: 62/UN14.2.2.VII.14/LT/2023 Tanggal 18 Januari 2023.

HASIL

Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 didominasi oleh ibu hamil yang berumur 20-35 tahun (92,46%), ibu hamil berada pada pendidikan tinggi (79,27%) dan sebagian besar tidak bekerja (54,88%). Berdasarkan besar penghasilan, didominasi oleh ibu hamil yang memiliki penghasilan rendah yaitu di bawah Rp 1.500.000 perbulannya (36,59%). Sebagian besar ibu hamil (36,59%) menggunakan pembayaran dengan BPJS PBI dengan status pemeriksaan kehamilan lebih banyak (51,22%) pada ibu hamil pada kehamilan pertama (primigravida).

Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 82 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Buleleng 1 selama penelitian dilakukan, sebanyak 60,98% ibu hamil puas dengan layanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 dan terdapat 17,07% ibu hamil yang tidak puas dengan layanan ANC di Puskesmas Buleleng 1.

Sebanyak 69,51% ibu hamil menilai pelayanan ANC yang diberikan selama masa pandemi sudah baik, namun masih terdapat 6,10% ibu yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik. Selain itu 62,20% ibu hamil akan merekomendasikan pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 pada ibu hamil lain, serta 62,20% ibu hamil setuju akan Kembali melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Buleleng 1, walaupun demikian masih terdapat

25,61% dan 24,39% ibu hamil yang tidak merekomendasikan ibu hamil lain untuk melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Buleleng 1 dan tidak mau melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas ini selama masa pandemi (jika hamil lagi).

Tingkat Kepuasan Ibu Berdasarkan Aspek Input di Masa Pandemi

Pada aspek prosedur pelayanan sebanyak 31,71% ibu hamil menilai prosedur pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 baik, namun masih terdapat beberapa ibu yang menilai tidak baik (10,98%) dan sangat tidak baik (1,22%). Pada persyaratan administrasi, sebanyak 30,49% ibu hamil menyatakan baik namun masih ada beberapa ibu yang menilai cukup baik (7,32%). Pada ketersediaan obat, sebagian besar ibu hamil menyatakan sangat baik (71,95%) serta 28,05% ibu hamil lainnya menilai ketersediaan obat di Puskesmas Buleleng 1 dalam kategori baik. Pada sarana dan prasarana, sebanyak 51,22% ibu menyatakan sarana dan prasarana di Puskesmas Buleleng 1 cukup baik, namun terdapat 17,07% ibu yang menyatakan tidak baik serta sangat tidak baik (1,22%). Pada penampilan petugas, sebesar 43,90% ibu hamil menyatakan baik namun masih terdapat 19,51% ibu yang menilai cukup baik dan 14,63% yang menilai tidak baik. Pada biaya/tarif yang dikeluarkan oleh peserta BPJS sebanyak 38,60% ibu hamil menyatakan baik namun masih terdapat 7,02% ibu yang menilai cukup baik serta tidak baik (1,75%). Begitu juga pada biaya/tarif yang dikeluarkan oleh peserta umum atau Non-BPJS sebanyak 56% ibu menilai besarnya biaya baik, namun masih terdapat 12% ibu yang menilai cukup baik dan tidak baik (4%).

Tingkat Kepuasan Ibu Berdasarkan Aspek Proses di Masa Pandemi

Sebanyak 54,88% ibu hamil menyatakan kehandalan petugas baik serta sebanyak 7,32% menilai cukup baik, namun masih ada beberapa ibu yang menilai bahwa kehandalan petugas tidak baik (4,88%). Pada perhatian petugas, sebanyak 57,32% ibu menyatakan bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas sudah baik dan 8,54% lainnya menilai cukup baik, namun terdapat 4,88% ibu yang menilai tidak baik serta 1,22% lainnya menilai sangat tidak baik. Pada kompetensi dan pengetahuan petugas, sebanyak 57,32% ibu hamil menilai baik, namun masih terdapat 8,54% lainnya menilai cukup baik dan 3,66% ibu menilai tidak baik. Pada aspek perilaku dan sikap petugas, sebanyak 25,61% ibu menilai sikap petugas sudah baik, namun masih terdapat 7,32% dan 1,22% ibu yang menilai cukup dan tidak baik. Pada aspek waktu tunggu, sebanyak 43,90% ibu menilai waktu tunggu baik, ada juga sebanyak 15,85% ibu menilai waktu tunggu cukup baik, walaupun demikian masih terdapat 23,17% ibu yang menilai tidak baik serta 3,66% ibu yang menilai waktu tunggu sangat tidak baik.

Hubungan Karakteristik Sosio-Demografi, Aspek Input dan Proses Terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Terdapat 6 variabel yang berhubungan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan, variabel tersebut diantaranya pendidikan, pendapatan, jenis pembiayaan, sarana dan prasarana, biaya/tarif dan waktu tunggu. Sedangkan, variabel yang tidak berhubungan terhadap kepuasan diantaranya umur, prosedur pelayanan, penampilan petugas, kehandalan petugas, dan perhatian petugas. Hasil uji *Goodness of Fit* model akhir menunjukkan model sudah fit dengan model regresi logistic ($p = 0,995$).

Tabel 1. Gambaran Karakteristik *Sosio-Demografi* Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur		
20-35 tahun	75	92,46
>35 tahun	8	7,52
Pendidikan		
Pendidikan tinggi	65	79,27
Pendidikan rendah	17	20,73
Pekerjaan		
Bekerja	37	45,12
Tidak bekerja	45	54,88
Penghasilan		
Pendapatan Tinggi (>Rp 2.500.000)	26	31,71
Pendapatan Sedang (Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000)	26	31,71
Pendapatan Rendah (<Rp 1.500.000)	30	36,59
Jenis Pembiayaan		
Umum	26	31,71
BPJS Non-PBI	26	31,71
BPJS PBI	30	36,59
Status Gravida		
Multigravida	40	48,78
Primigravida	42	51,22
Total	82	100

Tabel 2. Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas

Kepuasan Ibu Hamil	n(%)
Sangat Tidak Puas	0 (0)
Tidak Puas	14 (17.07%)
Cukup Puas	9 (10,98)
Puas	50 (60,98)
Sangat Puas	9 (10,98)

Pada faktor pendidikan, menunjukkan bahwa pendidikan ibu berhubungan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan ibu setelah dikontrol pendapatan, jenis pembiayaan, sarana dan prasarana, waktu tunggu dan biaya/tarif. Dimana, ibu yang berpendidikan rendah akan berpeluang 16 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang berpendidikan tinggi (OR 16,21; 95% CI 1,60 – 164,63). Pada faktor pendapatan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendapatan ibu dengan tingkat kepuasan setelah dikontrol variabel lain, dimana ibu yang memiliki pendapatan rendah akan berpeluang 6,7 kali menurunkan tingkat kepuasan dibandingkan dengan ibu yang memiliki pendapatan tinggi (OR 0,133; 95% CI 0,02 – 0,74).

Sedangkan ibu yang memiliki pendapatan sedang akan berpeluang 1,7 kali merasa puas dibandingkan dengan ibu yang memiliki pendapatan tinggi (OR 1,70; 95% CI 0,32 – 9,09). Pada faktor jenis pembiayaan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan setelah dikontrol variabel lain, dimana ibu yang menggunakan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) akan berpeluang 7 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang menggunakan pembayaran secara umum (OR 7,00; 95% CI 1,41 – 34,59). Sedangkan, ibu yang menggunakan BPJS Non-PBI akan berpeluang 2,9 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang menggunakan pembayaran secara umum (OR 2,97; 95% CI 0,67 – 13,24). Pada sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sarana dan prasarana akan berhubungan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan setelah dikontrol variabel lain, dimana sarana dan prasarana

yang baik akan berpeluang 7,5 kali untuk meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan sarana dan prasarana yang tidak baik (OR 7,55; 95% CI 1,20 – 47,27). Pada variabel biaya/tarif dan waktu tunggu menunjukkan bahwa terdapat hubungan terhadap tingkat kepuasan setelah dikontrol variabel lain tetapi tidak signifikan. Dimana, tarif yang baik akan berpeluang 5,7 kali untuk meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan tarif yang tidak baik (OR 5,72; 95% CI 0,81 – 40,21). Sedangkan, waktu tunggu yang baik akan berpeluang 3,04 kali untuk meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan waktu tunggu yang tidak baik (OR 3,04; 95% CI 0,83 – 11,12).

DISKUSI

Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1

Dari pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Buleleng 1, ibu hamil telah merasa puas walaupun masih terdapat beberapa ibu yang merasa tidak puas dengan layanan ANC di Puskesmas Buleleng 1. Ibu hamil juga menilai pelayanan ANC yang diberikan selama masa pandemi sudah baik, namun masih terdapat ibu yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik. Tingkat kepuasan ibu hamil timbul dari penilaian ibu hamil itu sendiri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safalas & Sulistiyani (2022) yang mendapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ANC pada masa pandemi adalah sebanyak 56,4% menyatakan puas. Hal tersebut dikarenakan pasien merasakan bahwa kinerja pelayanan yang diterimanya telah sesuai atau bahkan melebihi harapannya, hal itulah yang dapat membuat pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hasil yang berbeda juga terlihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

Buleleng pada masa sebelum pandemi yaitu tahun 2019 yang mendapatkan bahwa kepuasan yang dirasakan pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Buleleng 1 mendapatkan penilaian sangat baik. Penilaian tersebut memperlihatkan bahwa saat sebelum pandemi pasien yang melakukan pemeriksaan merasa sangat puas pada semua layanan yang terdapat di Puskesmas Buleleng 1. Namun, pada masa pandemi salah satu pelayanan yang terdapat di Puskesmas Buleleng 1 masih mendapatkan penilaian tidak puas dari pasien yang melakukan pemeriksaan. Selain itu, masih adanya beberapa ibu hamil yang tidak ingin merekomendasikan kepada wanita lain dan tidak ingin melakukan pemeriksaan kembali di suatu fasilitas kesehatan erat kaitannya dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan. Beberapa faktor seperti alat yang kurang memadai hingga profesionalitas yang dimiliki oleh puskesmas merupakan sebuah pertimbangan bagi ibu hamil itu sendiri. Bila hubungan baik terjalin secara optimal, pasien akan lebih kooperatif dan memiliki rasa percaya diri saat memberikan rekomendasi kepada orang lain (Pasaribu, 2022). Penyebab lain juga dapat dikarenakan perubahan alur yang diterapkan pada pelayanan ANC di puskesmas yang membingungkan sehingga ibu hamil memiliki pengalaman yang kurang baik dan enggan untuk mengulanginya lagi (Aulia, 2022).

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC yang diberikan akan tercapai jika diperoleh hasil yang optimal pada setiap pemeriksaan. Penilaian ibu hamil terhadap pelayanan ANC juga dapat digunakan sebagai evaluasi bagi pemberi

pelayanan untuk terus meningkatkan kinerja dan faktor-faktor yang memengaruhinya sebagai bagian dari *continuous quality improvement*. Adanya evaluasi tersebut penting guna menyelaraskan pelayanan dengan kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang sehingga akan meningkatkan minat kunjung pasien (Az-Zahroh, 2017). Dari teori yang disampaikan di atas, ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan kembali melakukan pemeriksaan kehamilan serta merekomendasikan pemeriksaannya di Puskesmas Buleleng 1.

Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Buleleng 1 Selama Masa Pandemi

Faktor-faktor yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, pendapatan, jenis pembiayaan, sarana dan prasarana, biaya/tarif dan waktu tunggu. Ibu yang berpendidikan rendah akan berpeluang 16 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang berpendidikan tinggi (OR 16,21; 95% CI 1,59 – 164,63). Hasil yang sama diperoleh Murti et al., (2018) yang mendapatkan adanya hubungan antara pendidikan dengan kepuasan ibu yang memperoleh pelayanan ibu hamil ($p=0,000$). Ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 memang didominasi oleh ibu hamil yang memiliki pendidikan tinggi (79,27%). Hal ini sejalan dengan penelitian Wulandatika (2017) yang menunjukkan bahwa ibu hamil yang berpendidikan tinggi lebih patuh untuk melakukan kunjungan ANC daripada ibu hamil yang berpendidikan rendah. Tingkat pendidikan yang tinggi berkaitan dengan pemahaman mengenai masalah kesehatan dan kehamilan yang dilakukan untuk pemenuhan

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

gizi selama masa kehamilan (Fitriani et al., 2019).

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan yang akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga dapat menjadi lebih kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, serta semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan (Murti et al., 2018).

Selanjutnya, ibu yang memiliki pendapatan rendah akan berpeluang 6,7 kali menurunkan tingkat kepuasan dibandingkan dengan ibu yang memiliki pendapatan tinggi (OR 0,13; 95% CI 0,02 – 0,74). Sedangkan ibu yang memiliki pendapatan sedang akan berpeluang 1,7 kali meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan ibu yang memiliki pendapatan tinggi (OR 1,70; 95% CI 0,32 – 9,09). Hasil dalam penelitian ini dapat dikarenakan pada tingkat kepuasan tidak puas lebih banyak berasal dari ibu yang memiliki pendapatan rendah (12 orang) dibandingkan dengan ibu yang berpendapatan sedang (6 orang) atau tinggi (5 orang). Ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 juga didominasi oleh ibu yang berpenghasilan rendah kurang dari Rp 1.500.000 (36,59%). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Handayani (2017), dikarenakan keluarga dengan pendapatan rendah cenderung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang murah atau bahkan tidak dikenakan biaya. Sehingga ibu tersebut akan datang untuk melakukan kunjungan ANC di Puskesmas. Winarni (2014) menyatakan, bagi keluarga yang memiliki pendapatan menengah ke atas

akan memilih tempat pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas.

Hasil lain didapatkan oleh Christasani & Satibi (2016) yang mendapatkan bahwa analisis antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien memiliki nilai $p < 0,000$ ($p < 0,05$) sehingga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pendapatan keluarga dengan tingkat kepuasan. Ibu dengan pendapatan keluarga yang rendah atau menengah akan merasa lebih puas dibandingkan dengan yang berpenghasilan lebih tinggi karena keluarga dengan penghasilan tinggi akan memiliki lebih banyak kebutuhan pelayanan kesehatan yang harus terpenuhi. Semakin tinggi pendapatan keluarga akan menimbulkan tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dari pelayanan yang digunakan.

Ibu yang menggunakan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) akan berpeluang 7 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang menggunakan pembayaran secara umum (OR 7,00; 95% CI 1,41 – 34,59). Sedangkan, ibu yang menggunakan BPJS Non-PBI akan berpeluang 2,9 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang menggunakan pembayaran secara umum (OR 2,97; 95% CI 0,67 – 13,24). Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC juga didominasi oleh ibu hamil yang menggunakan pembayaran dengan BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) oleh pemerintah (41,46%). Hasil yang sama juga ditemukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Treasa & Daryanti (2019) yang mendapatkan bahwa ibu hamil yang memiliki jaminan kesehatan seperti BPJS akan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan ibu hamil yang tidak memiliki jaminan kesehatan dikarenakan dikarenakan dengan jaminan kesehatan, mereka tidak perlu untuk mengeluarkan biaya untuk membayar pelayanan

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

yang diterimanya lagi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Christasani & Satibi (2016) yang mendapatkan hasil pada analisis antara status pembayaran dengan tingkat kepuasan memiliki nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) sehingga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis pembiayaan dengan tingkat kepuasan.

Responden yang menggunakan BPJS Penerima Bantuan Iuran oleh pemerintah cenderung akan merasa lebih puas dengan sistem pelayanan yang ada karena tanpa membayar iuran apapun mereka tetap dapat memperoleh pelayanan kesehatan sehingga tuntutan yang dirasakan juga tidak banyak. Pada pasien dengan BPJS Non-PBI atau yang membayar iuran secara mandiri, iuran yang digunakan juga tidak terlalu besar sehingga tuntutan pelayanan kesehatan yang diterima juga tidak banyak.

Sarana dan prasarana pada Puskesmas pada era pandemi mencakup penyediaan *hand sanitizer*, tempat cuci tangan, pengelolaan jaga jarak, kebersihan dan kelengkapan alat pemeriksaan, serta kebersihan dan ketersediaan toilet. Onyeajam et al., (2018) menyatakan, kenyamanan terhadap sarana dan prasarana yang dirasakan oleh pasien akan menghasilkan kepatuhan pasien untuk melakukan pemeriksaan dan mengikuti saran petugas kesehatan, mematuhi rejimen pengobatan, dan ibu hamil akan tetap berada dalam sistem perawatan yang terkoordinir yang dapat memberikan dampak pada kesehatan ibu dan janin yang baik. Solang et. al (2012) dalam (Marniyanti et al., 2016) juga menjelaskan bahwa kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan kesehatan

dapat memengaruhi motivasi ibu hamil untuk datang berkunjung memeriksakan kehamilannya sehingga frekuensi pasien akan berkurang dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Keluhan utama ibu hamil dalam sarana dan prasarana di pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 adalah alat pemeriksaan yang dirasa kurang lengkap serta dalam situasi pandemi adalah pengelolaan jaga jarak yang kurang mendukung pada ruang tunggu. Alat pemeriksaan yang dirasa kurang lengkap oleh pasien banyak terjadi di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan hal itu terjadi salah satunya adalah kurangnya pendanaan yang memfasilitasi pemenuhan sarana dan prasarana di Puskesmas (Kemenkes, 2019). Hal ini juga dapat berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang melakukan pemeriksaan ke Puskesmas. Lalu, pengelolaan jaga jarak yang dirasa tidak baik dapat disebabkan karena jumlah tempat duduk yang kurang memadai sehingga pasien terpaksa harus duduk berdekatan dengan pasien lain. Sesuai dengan Juknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi, Puskesmas wajib meningkatkan kapasitas internal selain untuk melindungi staff tapi juga memberikan jaminan keamanan kepada pasien yang berobat, terlebih kepada ibu hamil yang rentan tertular virus. Pengelolaan kapasitas tersebut juga dapat menggambarkan kesadaran penyedia layanan terhadap upaya untuk menjaga ibu hamil terhindar dari penularan penyakit lain (Menteri Kesehatan RI, 2020). Sedangkan, sarana dan prasarana akan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan setelah dikontrol variabel lain, dimana sarana dan prasarana yang baik akan berpeluang 7,5 kali untuk meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan sarana dan prasarana yang tidak baik (OR 7,55; 95% CI 1,20 – 47,27). Hasil serupa ditunjukkan oleh Murti et al., (2018) yang

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan ($p=0,000$).

Penyediaan komponen struktur yang baik seperti ketersediaan peralatan dan aksesibilitas, kelengkapan sarana toilet, kenyamanan ruang tunggu akan secara langsung mendorong hasil kepuasan yang lebih baik (Murti et al., 2018). Onyeajam et al., (2018) juga menyatakan bahwa pada tingkat sarana dan prasarana seperti ketersediaan peralatan dan kebersihan lingkungan memiliki hubungan yang signifikan dimana peralatan yang lengkap akan 10% meningkatkan peluang kepuasan. Ketika sarana dan prasarana yang disediakan kurang atau ada tetapi tidak tertata dengan rapi, maka pasien secara langsung dapat menilai. Terlebih pada kondisi pandemi, dimana sarana seperti *hand sanitizer*, keberadaan sarana mencuci tangan, dan pengelolaan jaga jarak yang kurang maka akan menurunkan keinginan ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan tersebut mengingat kondisi ibu hamil yang rentan terhadap penyebaran virus COVID-19 (Ulandari & Yudawati, 2019).

Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan dengan BPJS mencakup biaya yang dikeluarkan saat pasien mengakses pelayanan di luar tanggungan JKN. Hasil serupa juga didapatkan Rahmawati & Pudjirahardjo (2014) yang mendapatkan hasil bahwa kewajaran dan kesesuaian biaya yang dibayarkan memiliki nilai unsur dalam kategori baik. Sedangkan, dilihat pengaruhnya dengan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa tarif yang baik akan berpeluang 5,7 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan tarif yang tidak baik

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

(OR 5,72; 95% CI 0,81 – 40,20). Hasil lain juga didapatkan oleh Budiarta (2016) yang menyatakan bahwa ketetapan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,75, dimana setiap terdapat kenaikan maupun penurunan ketetapan harga maka menyebabkan kenaikan atau penurunan kepuasan pasien sebesar 75%. Faktor biaya pada masa saat ini khususnya era pandemi perekonomian semakin sulit sehingga tarif akan menjadi prioritas utama bagi pasien. Harga yang dibayarkan hendaknya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan atau yang diterima oleh pasien. Begitu juga dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan kemampuan pasien serta kekonsistenan besarnya biaya yang dikeluarkan yang dapat memengaruhi kepuasan pasien (Rahmaningtyas & Supriyanto, 2020).

Selanjutnya, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 menilai bahwa waktu tunggu baik walaupun demikian masih terdapat ibu yang menilai tidak baik. Hasil serupa didapatkan oleh Maulana et al., (2019) yang mendapatkan hasil bahwa penilaian responden terhadap waktu tunggu di Puskesmas lebih banyak pada kategori lama. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Lamanya waktu tunggu pasien dapat mencerminkan bagaimana puskesmas mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Maulana et al., 2019). Ibu hamil menyampaikan bahwa waktu tunggu yang lama berada pada loket pendaftaran dan ruang tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang lama selama masa pandemi dapat disebabkan karena adanya perubahan mekanisme pelayanan dan antrian terhadap pasien yang akan mendapatkan pelayanan kesehatan. Adanya protokol kesehatan yang harus dijalankan sebelum pasien

mendapatkan pelayanan menjadi salah satu penyebab waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu sejalan dengan perubahan yang diterapkan, tidak adanya papan petunjuk alur pendaftaran yang baru menyebabkan pasien akan menunggu di dua tempat pendaftaran yang berbeda yang juga menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama (Pangoempia et al., 2021). Sedangkan, waktu tunggu yang baik akan berpeluang 3,04 kali untuk meningkatkan kepuasan dibandingkan dengan waktu tunggu yang tidak baik (OR 3,04; 95% CI 0,83 – 11,12). Hasil serupa didapatkan oleh Fatrida et al., (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan terhadap kepuasan ($p=0,00$), dimana semakin cepat waktu tunggu pelayanan maka meningkatkan 2,3 kali kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama jika tidak diperhatikan oleh pemegang kebijakan dapat menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah Puskesmas menurun akibat dari waktu tunggu yang tidak efisien yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan di Puskesmas (Maulana et al., 2019).

Sedangkan, faktor-faktor yang tidak berhubungan terhadap kepuasan antara lain umur, pekerjaan, status gravida, prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, penampilan petugas, kehandalan petugas, dan perhatian petugas, perilaku dan sikap petugas, serta kompetensi dan pengetahuan petugas. Ibu yang berumur <35 tahun akan berpeluang 3,9 kali untuk merasa puas dibandingkan dengan ibu yang berumur >35 tahun namun tidak signifikan (OR 3,90; 95% CI 1,60 – 164,62). Hasil dalam penelitian ini

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

dapat dikarenakan pada tingkat kepuasan tidak puas lebih banyak berasal dari ibu yang berumur 20-35 tahun yaitu 19 orang dibandingkan dengan ibu yang berumur lebih dari 35 tahun yaitu 4 orang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Murti et al., (2018) yang mendapatkan bahwa tidak ada hubungannya antara usia ibu dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh ($p=0,93$). Hal ini dikarenakan pada umumnya usia tidak dapat dijadikan tolak ukur dari kepuasan. Ibu hamil yang datang pada pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 sebagian besar berusia 20 – 35 tahun (92,46%). Hal ini sesuai dengan penelitian Winarni (2014) yang menyatakan bahwa ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas lebih banyak berasal dari kelompok umur 20-35 tahun. Umur ibu yang ideal untuk hamil adalah pada rentang 20–35 tahun karena pada usia produktif akan terjadi kesiapan respon maksimal dan kondisi fisik dalam keadaan prima. Pada Wanita yang berumur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 35 tahun, fungsi reproduksi belum siap dan akan mengalami penurunan serta beresiko lebih tinggi mengalami penyulit obstetris (Endriana et al., 2013).

Tidak adanya hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan terjadi karena pada dasarnya setiap pasien dari semua usia baik yang berusia produktif atau tidak menginginkan perhatian dan kasih kasih sayang serta menginginkan pelayanan yang terbaik dari pemberi pelayanan kesehatan. Setiap ibu hamil yang melakukan pemeriksaan akan datang pada fasilitas kesehatan dengan penuh harapan untuk mendapatkan penanganan yang baik, jadi baik ibu hamil yang berusia produktif atau ibu hamil yang berisiko akan mengharapkan pelayanan yang sama sehingga tidak ada hubungan antara usia ibu dengan tingkat kepuasan.

Berdasarkan pekerjaan juga ditunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan

antara pekerjaan ibu dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Hidayati et al., (2014) yang juga mendapatkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Hal ini dikarenakan masyarakat luas semakin menyadari bahwa kepuasan pasien mampu memberikan penilaian mutu pelayanan terhadap suatu sarana dan prasarana yang akan memberikan dampak bagi pelayanan itu sendiri, maka baik ibu yang bekerja maupun yang tidak bekerja akan mengharapkan kepuasan yang sama.

Selain itu, ibu hamil yang tidak bekerja lebih banyak melakukan kunjungan ANC di Puskesmas (54,88%) dibandingkan dengan ibu yang bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hipson et al., (2022) yang menyatakan bahwa sebagian besar ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya berasal dari ibu hamil yang tidak bekerja. Hal ini disebabkan karena waktu untuk melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas hanya berlangsung pada hari kerja pada pagi hingga siang hari sehingga sulit bagi ibu hamil yang bekerja untuk mengakses pelayanan pada waktu tersebut, sehingga ibu hamil yang bekerja akan cenderung untuk mencari pelayanan pada fasilitas kesehatan lain. Penelitian yang dilakukan Sari et al., (2021) juga menyatakan pada masa pandemi banyak ibu hamil yang sebelumnya bekerja namun diberhentikan sementara (Sari et al., 2021).

Hal yang sama juga dapat dilihat dari status gravida ibu hamil yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara status gravida dengan tingkat kepuasan ibu. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

(Murti et al., 2018) yang mendapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jumlah kehamilan dengan tingkat kepuasan ibu ($p=1,000$). Hal ini dapat disebabkan karena pemeriksaan dan pelayanan yang diberikan pada pelayanan ANC di Puskesmas tergolong sama kepada semua ibu hamil, jadi baik ibu hamil pada kehamilan pertama atau kedua cenderung mengharapkan kepuasan yang sama dan tidak ingin memiliki pengalaman pemeriksaan yang tidak baik di fasilitas kesehatan manapun.

Status kehamilan ibu yang memperoleh kunjungan ANC di Puskesmas Buleleng 1 didominasi oleh ibu hamil dengan kehamilan pertama yaitu sebanyak (51,22%). Hal ini sejalan dengan penelitian Murti et al., (2018) yang menyatakan bahwa tingkat kehadiran yang tinggi pada ibu primigravida pada pelayanan ANC dapat disebabkan karena ibu pada kehamilan pertama lebih membutuhkan informasi mengenai kehamilannya dan merasa belum berpengalaman sehingga akan lebih banyak bertanya, mengkritik, merasa khawatir, dan selalu memperhatikan setiap prosedur pelayanan kehamilan

Prosedur pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 dinilai oleh 31,71% ibu hamil baik, namun masih terdapat beberapa ibu yang menilai tidak baik (10,98%) dan sangat tidak baik (1,22%). Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan (Miranda, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus & Dewi (2020) yang mendapatkan hasil bahwa prosedur pelayanan pada pasien di Puskesmas telah mendapatkan penilaian baik namun masih ada beberapa yang menilai kurang baik, terlebih pada masa pandemi yang dimana beberapa fasilitas kesehatan seperti Puskesmas menerapkan perubahan terhadap alur pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan.

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

Beberapa ibu hamil dalam penelitian ini menilai bahwa adanya prosedur yang sedikit berbeda dengan pelayanan sebelum masa pandemi cukup membingungkan, namun para ibu hamil yang ingin mendapatkan pelayanan ANC merasa harus tetap mengikuti prosedur yang ada.

Prosedur pelayanan yang baik menurut Kepmenpan No. 25 tahun 2004 mencakup prosedur pelayanan yang sederhana, pelaksanaannya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan terlebih pada pelayanan ibu hamil. Ibu hamil merupakan kondisi yang rentan mengalami perubahan hormon, maka dari itu prosedur pelayanan yang baik dan sederhana juga akan berdampak pada perasaan senang yang ditimbulkan mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Ristiani, 2017).

Sedangkan prosedur pelayanan tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan responden. Hasil dalam penelitian ini dapat disebabkan karena pada penilaian responden tidak baik lebih banyak pada kategori puas (19 orang) dibandingkan dengan yang tidak puas (13 orang). Hasil serupa didapatkan oleh Miranda (2019) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan terhadap kepuasan pasien, dimana prosedur yang baik akan berpeluang 3,3 kali menurunkan kepuasan dibandingkan dengan prosedur yang tidak baik ($p=0,36$, $OR=0,33$). Hal ini dapat disebabkan karena prosedur pelayanan pada fasilitas kesehatan terutama di semua Puskesmas cenderung sama dan masyarakat telah terbiasa dengan hal tersebut maka dari itu masyarakat tidak terlalu mengharapkan prosedur yang secara signifikan tidak

berbelit-belit hal ini juga terjadi karena Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang cenderung murah bahkan gratis, jadi masyarakat akan cenderung untuk menerima dan mengikuti bagaimana prosedur tersebut dianjurkan untuk mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan (Miranda, 2019).

Persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Puskesmas Buleleng 1 dinilai baik oleh 30,49% ibu hamil namun masih ada beberapa ibu yang menilai cukup baik (7,32%). Dalam penelitian ini, ibu hamil menilai bahwa persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan telah baik dan sederhana atau cenderung tidak menyulitkan.

Di sisi lain, persyaratan administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan. Hasil dalam penelitian ini dapat disebabkan karena lebih dari setengah ibu hamil menilai bahwa persyaratan administrasi pada pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 telah berada pada kategori sangat baik (62,20%). Hasil serupa didapatkan oleh Miranda (2019) yang mendapatkan bahwa tidak ada pengaruh antara persyaratan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien yang menganggap persyaratan baik akan berpeluang sebesar 1,5 kali merasa puas dibandingkan dengan persyaratan yang tidak baik ($p=0,61$, $OR=1,55$). Hal ini dapat terjadi karena persyaratan administrasi di Puskesmas cenderung sederhana dan tidak sulit untuk dipenuhi, serta masyarakat telah mengetahui bahwa segala sesuatu yang wajib dipenuhi adalah syarat untuk mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat akan mengikuti apapun yang diwajibkan oleh Puskesmas untuk mendapatkan suatu pelayanan. Selain itu juga karena tidak adanya perubahan persyaratan yang harus dibawa oleh pasien pada masa pandemi atau sebelum pandemi.

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

Penampilan petugas yang bertugas untuk melayani ibu hamil di masa pandemi mencakup penggunaan APD yang baik oleh petugas seperti masker, *gloves*, dan penutup kepala. Penggunaan APD yang baik oleh petugas juga dapat menggambarkan bagaimana penyedia layanan sadar serta memperhatikan keamanan dan kesehatan ibu hamil dan petugasnya selalu terhindar dari penularan virus apapun (Kemenkes, 2021).

Sedangkan penampilan petugas tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil dalam penelitian ini dapat terjadi karena pada penampilan petugas kategori tidak baik, responden lebih banyak merasa puas (17 orang) dibandingkan dengan tidak puas (11 orang), begitu juga pada kategori penampilan baik lebih banyak merasa puas (42 orang) dibandingkan dengan tidak puas (12 orang). Hasil serupa didapatkan oleh Munawir (2018) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* yang mencakup penampilan petugas dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,14$). Hal ini dapat disebabkan karena penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan petugas kesehatan. Selain itu, dikatakan bahwa penampilan bukan hal utama yang harus diperhatikan melainkan pelayanan mengenai sikap petugas seperti pelayanan yang ramah, dan bertanggung jawab.

Untuk kehandalan petugas yang melayani ANC sebanyak 54,88% ibu hamil menyatakan kehandalan petugas baik serta sebanyak 7,32% menilai cukup baik, namun masih ada beberapa ibu yang menilai bahwa kehandalan petugas tidak baik (4,88%). Sejalan dengan penelitian Gurusinga, (2022) yang juga mendapatkan hasil bahwa

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

responden menilai kehandalan petugas pada kategori handal sebanyak 76,5%. Petugas yang tidak memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan ibu hamil, memberikan informasi yang kurang baik serta beberapa petugas dinilai tidak terampil dalam melakukan pelayanan akan sangat erat kaitannya dengan kinerja secara akurat dan professional serta melaksanakan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur yang tepat (Rahmaningtyas & Supriyanto, 2020). Di sisi lain, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara kehandalan petugas dengan kepuasan ibu hamil.

Faktor lain yaitu perhatian petugas yang bertugas untuk melayani ANC di Puskesmas Buleleng 1 dinilai baik oleh 57,32% ibu hamil dan 8,54% lainnya menilai cukup baik, namun terdapat 4,88% ibu yang menilai tidak baik serta 1,22% lainnya menilai sangat tidak baik. Hasil serupa didapatkan oleh Rahmaningtyas & Supriyanto (2020), salah satu komponen dalam aspek proses yaitu perhatian petugas, responden menilai bahwa perhatian petugas sudah baik dan bukan merupakan isu dalam Poliklinik Hamil. Pasien merasa saat melakukan pemeriksaan petugas sudah melakukan pemeriksaan dengan hati-hati dan penuh perhatian serta petugas berupaya untuk memahami apa yang pasien butuhkan dengan baik. Menciptakan hubungan interpersonal yang baik merupakan salah satu syarat dalam pemberian perawatan medis. Perhatian petugas kesehatan merupakan perhatian pribadi terhadap ibu hamil. Kepuasan dalam melakukan pelayanan yang penuh perhatian sangat berperan penting dalam kondisi ibu hamil (Iklima et al., 2021).

Perhatian petugas juga tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal serupa didapatkan oleh Supartiningsih (2017) yang memperoleh perhatian petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pasien ($p=0,70$). Hasil ini dapat disebabkan karena pada saat pasien melakukan pemeriksaan di Puskesmas yang cenderung memiliki tarif yang murah atau bahkan gratis, pasien tidak akan banyak menuntut sehingga apapun yang dikerjakan oleh petugas akan diterima oleh pasien. Hal tersebut dapat berbeda jika penelitian dilakukan di fasilitas kesehatan lainnya yang tarifnya akan lebih mahal dibandingkan dengan Puskesmas, maka pasien juga akan berharap mendapatkan pelayanan dengan perhatian yang lebih baik oleh petugas yang menanganinya.

Untuk kompetensi dan pengetahuan petugas yang melayani ANC, sebanyak 57,32% ibu hamil menilai baik, namun masih terdapat 8,54% lainnya menilai cukup baik dan 3,66% ibu menilai tidak baik. Pengetahuan petugas mengindikasikan bahwa petugas kesehatan memiliki persiapan yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Baiknya pengetahuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan juga diharapkan agar informasi kesehatan mengenai ibu dan janin yang dikandungnya tersampaikan dengan baik Anasril (2019). Sedangkan, kompetensi dan pengetahuan petugas tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hal ini dapat disebabkan karena penilaian responden pada penelitian ini yang sebagian besar berpendidikan tinggi, sehingga mereka akan semakin mudah untuk menerima berbagai informasi yang disampaikan oleh petugas. Sehingga, baik pengetahuan petugas yang baik atau tidak baik tidak begitu memberikan kepuasan kepada ibu hamil yang berobat.

Perilaku dan sikap petugas yang melayani ANC dinilai baik oleh 25,61% ibu

hamil yang mendapatkan pelayanan, namun masih terdapat 7,32% dan 1,22% ibu yang menilai cukup dan tidak baik. Hasil serupa juga didapatkan oleh Gurusinga (2022) yang menunjukkan bahwa responden menilai sikap petugas kesehatan dalam kategori baik. Sikap merupakan hal yang penting dan berkaitan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan petugas sebagai pemberi pelayanan akan berhadapan dan berkomunikasi langsung oleh pasien, jika petugas memiliki sikap yang santun dan sopan serta ramah maka pasien akan merasa senang dan puas untuk melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan tersebut. Perilaku dan sikap petugas juga tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil ini dapat disebabkan karena pada penilaian sikap petugas tidak baik lebih banyak berada pada tingkat kepuasan puas (6 orang) dibandingkan dengan tidak puas (1 orang), begitu juga pada penilaian sikap petugas baik lebih banyak berada pada kategori puas (53 orang) dibandingkan dengan kategori yang tidak puas (22 orang). Sikap petugas kesehatan saat memberikan pelayanan seperti keramahan dan kesopanan petugas akan memunculkan stimulus bahwa mereka berada di tempat yang tepat. Hasil ini dapat berbeda dikarenakan tempat penelitian yang berbeda, orang yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas cenderung tidak memiliki ekspektasi yang tinggi dan cenderung untuk menerima apapun yang diberikan.

Terkait dengan ketersediaan obat-obatan sebagian besar ibu hamil menyatakan sangat baik (71,95%) serta 28,05% ibu hamil lainnya menilai ketersediaan obat di Puskesmas Buleleng 1 dalam kategori baik. Sedangkan, tidak didapatkan nilai p-value pada analisis pengaruh ketersediaan obat-obatan terhadap kepuasan pasien. Ibu hamil menilai, kemudahan terhadap akses obat dan vitamin di Puskesmas Buleleng 1 terlihat dari

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

semua vitamin dan obat yang diresepkan oleh petugas kesehatan dapat terpenuhi di sana dan ibu hamil tidak perlu mencarinya lagi di tempat lain. Onyeajam et al., (2018) menyatakan, kemudahan untuk mengakses obat di suatu fasilitas kesehatan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pasien. Ketersediaan obat pada suatu fasilitas kesehatan juga dapat meningkatkan tingkat pemanfaatan ANC serta dapat meningkatkan kepuasan dengan pengguna layanan ANC. Akses obat yang buruk dapat mencerminkan sistem pengawasan yang buruk sehingga terjadi hambatan prosedural untuk mengakses obat yang tersedia yang mengakibatkan tidak tersedianya obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien. Maka dari itu, Puskesmas Buleleng 1 dapat dikatakan memperhatikan kebutuhan pasien untuk selalu mendapatkan obat yang telah diresepkan dengan mudah dan tidak perlu untuk mencari di tempat lain.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Buleleng 1, maka dapat ditarik simpulan yaitu dilihat secara keseluruhan, kepuasan ibu hamil yang memperoleh pelayanan ANC di Puskesmas Buleleng 1 sebagian besar telah berada pada kategori puas namun masih terdapat beberapa ibu hamil yang merasa tidak puas.

Berdasarkan karakteristik sosiodemografi responden, faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah pendidikan, pendapatan, dan jenis pembiayaan. Berdasarkan aspek input, faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah sarana dan prasarana, serta biaya/tarif yang dibayarkan oleh pasien. Berdasarkan aspek proses,

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah waktu tunggu.

SARAN

Peneliti dapat memberikan saran kepada Puskesmas agar dapat memberikan upaya untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana, waktu tunggu, prosedur pelayanan juga penggunaan APD petugas pada masa pandemi untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melihat kajian dari faktor tambahan selain faktor di atas seperti pengetahuan ibu hamil, masa gestasi ibu hamil dan sikap ibu hamil serta diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji pelaksanaan tata kelola pelayanan kesehatan dari segi penyedia layanan di Puskesmas Buleleng 1.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait yaitu Puskesmas Buleleng 1 yang sudah membantu dan berpartisipasi dalam pengumpulan data sehingga penelitian ini bisa dilakukan dan diselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akaba, G., Dirisu, O., Okunade, K., Adams, E., Ohioghame, J., Obikeze, O., Izuka, E., Sulieman, M., & Edeh, M. (2021). Impact of COVID-19 on Utilization of Maternal, Newborn and Child Health Services in Nigeria: Protocol for a Countrylevel Mixed-Methods Study. *F1000Research*, 9, 1–14. <https://doi.org/10.12688/F1000RESEARCH.26283.1>
- Anasril, A. (2019). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (MaKMA)*, 2(2), 51–58. <https://doi.org/10.32672/makma.v2i2.1301>

- Aulia, K. (2022). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Tahun 2022.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi*, 12(2), 99-111.
- Budiarta, A. (2016). Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Ganesha Malang Pendahuluan. 14(1), 16–23.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community*, 13(01), 28–34. <https://doi.org/10.24071/jpsc.2016.130105>
- Endriana, S. D., Indrawati, N. D., & Rahmawati, A. (2013). Hubungan Umur dan Paritas Ibu Dengan Berat Bayi Lahir Di RS Citra Insani Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kebidanan*, 2(1). http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jur_bid/article/view/824
- Patrinda, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan 4, 11–21.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. (2020). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Fitriani, Handayani, & Erika Lubis. (2019). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Usia Ibu Hamil Terhadap Kepatuhan Kunjungan Antenatal Care. *Binawan Student Journal*, 1(3), 113–117. <https://doi.org/10.54771/bsj.v1i3.580>
- Gurusinga, R. (2022). Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. 4(2), 85–90.
- Handayani, F. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Antenatal Care (Anc) Di Desa Muara Mahat Wilayah Kerja Puseksmas Tapung I. *Jurnal Doppler Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai*, 1(2), 27–40.
- Hipson, M., Handayani, S., & Pratiwi, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Antenatal Care. *Aisyiyah Medika*, 7, 188–193.
- Iklima, N., Hayati, S., & Komalasari, A. (2021). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), 192–199.
- Lilis, D. N. (2019). *Factors Related to ANC Service Satisfaction in Kungkai Midwife*. 1(1), 13–19.
- Marniyanti, L., Saleh, I., & Soebyakto, B. (2016). Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang. *Januari*, 3(1), 355–362.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99.

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

- <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Menteri Kesehatan RI. (2020). Juknis Pelayanan PKM pada Masa Pandemi Covid-19. In *Kementerian Kesehatan RI*.
- Miranda, C. A. (2019). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. *Journal of Medical Record*, 2(2), 142–151.
- Murti, N. H., Widjanarko, B., & Rahfiludin, M. Z. (2018). Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Kelas Ibu Hamil di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 121–131. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.121-131>
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Onyeajam, D. J., Xirasagar, S., Khan, M. M., Hardin, J. W., & Odutolu, O. (2018). Antenatal Care Satisfaction In A Developing Country: A Cross-Sectional Study From Nigeria. *BMC Public Health*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5285-0>
- Pangoempia, S. J., Korompis, G. E. C., & Rumayar, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Kesmas*, 10(1), 40–49.
- Pasaribu, A. D. (2022). *Gambaran Pelayanan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 19 di Unit Pelaksanaan Teknis UPTD Puskesmas Simpang Gambir Tahun 2021*.
- Rahmaningtyas, R. I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), 82–94. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.011>
- Rahmawati, E. F., & Pudjirahardjo, W. J. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jakib2a38a56c6full.pdf>
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155–166.
- Safalas, E., & Sulistiyani. (2019). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan ANC Masa Pandemi Covid-19 dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Journal of Holistics and Health Science*, 4(1), 102–106.
- Sari, D. I., Wahyuni, N., Sucipto, C. D., & Indah, D. S. (2021). Hubungan Pengetahuan, Paritas, Pekerjaan Ibu Dengan Keteraturan Kunjungan Ibu Hamil Untuk Anc Selama Masa Andemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Primer*, 6(1), 22–31. <http://jurnal.poltekeskupang.ac.id/index.php/jkp/article/view/530>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>

*e-mail korespondensi : dian_kurniasari@unud.ac.id

- Treasa, A. D., & Daryanti, M. S. (2019). Penggunaan Jaminan Kesehatan Nasional dalam Kunjungan Antenatal Care di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 98–105. <https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/379>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39–53.
- Winarni. (2014). *Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care (ANC) oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan*. XI(2).
- Wulandatika, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Ibu Dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Gambut Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan Tahun 2013. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 8(2), 8. <https://doi.org/10.26751/jikk.v8i2.269>