

## HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENT* BIDAN DALAM PELAKSANAAN ANC DENGAN CAKUPAN K6 DI PUSKESMAS BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR

Fanny Jesica<sup>1</sup>, Marisa Lia Anggraini<sup>2</sup>, Ramah Hayur<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Profesi Bidan STIKES Syedza Saintka

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Kebidanan STIKES Syedza Saintka

e-mail : fjesica89@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan antenatal atau *antenatal care* (ANC) merupakan setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan sejak terjadinya masa konsepsi hingga sebelum mulainya proses persalinan yang diberikan kepada seluruh ibu hamil. Tujuan ANC menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2019 dalam Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2020) adalah untuk memperoleh suatu proses kehamilan serta persalinan yang aman dan positif (*positive pregnancy experience*). Pelayanan ANC akan mempersiapkan calon ibu agar benar-benar siap untuk hamil, melahirkan dan menjaga agar lingkungan sekitar mampu melindungi bayi dari infeksi. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar Tahun 2021 cakupan K1 dan K6 mengalami penurunan berkisar 1-2% dibanding tahun sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Hubungan *Service Excellent* dalam Pelaksanaan ANC dengan cakupan K6 di Puskesmas Batipuh Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan desain penelitian *crosssectional*. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Juni – Agustus 2022. Populasi adalah seluruh Ibu hamil TM III yang berada di akhir kehamilan di Puskesmas Batipuh yang berjumlah 35 orang, sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *total sampling*. Didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden melakukan kunjungan K6 secara lengkap, yaitu sebanyak 21 orang (60%). Sebagian besar responden mendapatkan *service excellent* dari tenaga kesehatan saat pelayanan ANC, yaitu sebanyak 25 orang (71,4%). Berdasarkan analisis bivariat diketahui ada hubungan antara *service excellent* dalam pelaksanaan ANC dengan cakupan K6 dengan *p value* 0,04.

**Kata kunci :** cakupan K6, ANC, *service excellent*

### ABSTRACT

Antenatal care (ANC) is any activity or series of activities carried out from conception until the delivery process is starting, which is provided to all pregnant women. According to World Health Organization (WHO) in the Guidelines for Integrated Antenatal Services by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia (Kemenkes RI, 2020), The aim of ANC is to obtain a safe and positive pregnancy and delivery process (*positive pregnancy experience*). ANC services will prepare prospective mothers so that they are really ready for pregnancy, childbirth and maintain the surrounding environment can protect the baby from infection. Based on data from the Tanah Datar District Health Office in 2021 the coverage of K1 and K6 has decreased by around 1-2% compared to the previous year. The aims of this study is looking at the relationship between service excellence in the implementation of ANC with K6 coverage at the Batipuh Health Center, Tanah Datar District in 2022. The type of research used is analytic with a cross-sectional research design. The research was carried out in June - August 2022. The population was all TM III pregnant women who were at the end of their pregnancy at the Batipuh Health Center, totaling 35 respondents. The sample in this study was taken by total sampling technique. The research results showed that the majority of respondents made a complete K6 visit, as many as 21 respondents (60%). Most of the respondents received excellent service from medical personnel during ANC services, as many as 25 respondents (71.4%). Based on bivariate analysis, it is known that there is a relationship between the implementation service excellent of ANC with K6 coverage with *p value* of 0.04.

**Keywords :** K6 visits, ANC, *service excellent*

## PENDAHULUAN

Masa kehamilan yang awalnya diperkirakan normal dapat berkembang menjadi kehamilan patologi, sehingga perlu upaya peningkatan pelayanan kesehatan utamanya untuk ibu hamil dengan cara meningkatkan pelayanan ANC yang sesuai standar. Keteraturan kunjungan ANC merupakan kesesuaian jumlah kunjungan pemeriksaan kehamilan dengan standar minimal yang ditetapkan. Akibat yang terjadi jika tidak teratur melakukan ANC yaitu dapat menimbulkan masalah yang terjadi pada kehamilan, berisiko terhadap kesehatan fisik dan mental ibu dan janin, tidak dapat mempersiapkan persalinan dengan baik, komplikasi yang mungkin terjadi selama kehamilan yang tidak ditangani, bahkan dapat meningkatnya morbiditas dan mortalitas ibu dan bayi.<sup>5</sup>

Petugas kesehatan mampu melaksanakan ANC yang berkualitas apabila ibu hamil melakukan kunjungan ANC dengan teratur sehingga dapat berkontribusi dalam upaya penurunan kematian maternal dan neonatal. Hal tersebut sesuai dengan salah satu program *Sustainable Development Goal* (SDG's) pada tahun 2030 adalah upaya menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dengan target mencapai 95% atau 70 kematian Ibu per 100.000 kelahiran hidup (KH). Cakupan pelayanan antenatal dipantau melalui pelayanan terhadap kunjungan ibu hamil K1 sampai kunjungan K6.<sup>3</sup>

Berdasarkan data badan kesehatan dunia *World Health Organization* (2019) melaporkan bahwa cakupan kunjungan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur yaitu sekitar 61,7% sedangkan 38,3% lainnya tidak melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur. Mayoritas pemeriksaan kehamilan tidak teratur terjadi di Negara berkembang seperti Benua Afrika hanya sekitar 36,7% ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur.<sup>7,12</sup>

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI yang tertuang dalam laporan kinerja direktorat kesehatan keluarga Tahun 2021 cakupan cakupan kunjungan antenatal di Indonesia mencapai 88,13%, persentase ini telah melampaui target indikator kinerja Tahun 2021, yaitu 85%. Namun untuk cakupan kunjungan antenatal di Provinsi Sumatera Barat masih jauh dibawah target, yaitu 74,7%.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar jumlah cakupan K1 di pada tahun 2020, yaitu sebesar 72,9% dan cakupan K6, yaitu sebesar 73,21%. Namun pada Tahun 2021 cakupan K1 dan K6 mengalami penurunan berkisar 1-2% dibanding tahun sebelumnya. Berdasarkan cakupan Kunjungan 6 di Kabupaten Tanah Datar, Puskesmas dengan cakupan K6 terendah pada tahun 2020 - 2021 adalah Puskesmas Batipuh dengan persentase 70,1% pada tahun 2020 dan 79,5% pada tahun 2021.<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa 78% pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik mengatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Rendahnya kunjungan ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan yang belum mencapai target dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan masih belum maksimal.

Kurangnya mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi keikutsertaan ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan. Mutu yang kurang baik akan mengurangi motivasi ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan.<sup>6</sup>

Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Dengan adanya service excellent maka asuhan yang diberikan pada saat ibu hamil akan lebih berkualitas dan sesuai harapan ibu sehingga dapat meningkatkan kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan.<sup>9</sup>

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini.<sup>10</sup> Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *service excellent* tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).<sup>1</sup>

Kualitas *service excellent* harus memenuhi dimensi pelayanan prima diantaranya ketetapan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, berkaitan dengan akurasi atau ketetapan pelayanan, bertanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan serta kenyamanan terhadap fasilitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.<sup>4</sup>

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan kepada 10 orang ibu hamil didapatkan 6 orang diantara mereka merasa kurang mendapatkan pelayanan yang diberikan terutama pada masa pandemi covid, sehingga membuat ibu hamil tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang kecuali ada keluhan selama kehamilannya. Berdasarkan hasil wawancara kepada ibu hamil tersebut ketika mereka melakukan pemeriksaan kehamilan banyak petugas yang tidak berada ditempat karena turun lapangan menjadi tim vaksin sehingga yang melayani mereka hanya sebatas pemeriksaan yang diperlukan saja seperti pemeriksaan perut dan detak jantung janin. Selain itu pelayanan yang lama, misalnya ketika mereka akan melakukan pemeriksaan triple eliminasi, alat yang dibutuhkan untuk pemeriksaan sering tidak tersedia sehingga membuat mereka menunggu dan pada akhirnya tidak jadi melakukan pemeriksaan karena merasa terlalu menghabiskan waktu untuk menunggu.

## BAHAN DAN METODE

Dalam penelitian ini membahas tentang Hubungan Service Excellent dalam Pelaksanaan ANC dengan cakupan K6 di Puskesmas Batipuh Kabupaten Tanah Datar Tahun 2022. Tujuan dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Jenis penelitian yang digunakan adalah *analitik* dengan desain penelitian *crosssectional*. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Juni – Agustus 2022. Populasi adalah seluruh Ibu hamil TM III yang berada di akhir kehamilan di Puskesmas Batipuh yang berjumlah 35 orang, sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *total sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan melakukan wawancara kepada responden, analisis data secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

## HASIL

Peneliti melakukan analisis univariat untuk melihat karakteristik responden, serta analisis bivariat untuk melihat hubungan masing-masing variabel.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responser berdasarkan Umur dan Paritas

| Variabel     | Kunjungan K6 |                  | Total<br>n (%) |
|--------------|--------------|------------------|----------------|
|              | Lengkap      | Tidak<br>Lengkap |                |
| Umur (Tahun) |              |                  |                |
| < 20         | 2            | 4                | 6 (17,2)       |
| 20-35        | 17           | 1                | 18 (51,4)      |
| > 35         | 2            | 9                | 11 (31,4)      |
| Paritas      |              |                  |                |
| Primipara    | 13           | 10               | 23 (65,7)      |
| Multipara    | 8            | 4                | 12 (34,3)      |

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Cakupan K6 dalam Pelaksanaan ANC

| Variabel                 | n  | %  |
|--------------------------|----|----|
| Cakupan K6 Lengkap       | 21 | 60 |
| Cakupan K6 Tidak Lengkap | 14 | 40 |

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Service Excellent dalam Pelaksanaan ANC

| Variabel    | N  | %    |
|-------------|----|------|
| Baik        | 25 | 71,4 |
| Kurang Baik | 10 | 28,6 |

**Tabel 4.** Hubungan Service Excellent dalam Pelaksanaan ANC dengan cakupan K6

| Service Excellent  | Kunjungan K6     |           | Total<br>n (%) | p-<br>value |
|--------------------|------------------|-----------|----------------|-------------|
|                    | Tidak<br>Lengkap | Lengkap   |                |             |
| <b>Kurang Baik</b> | 8 (57,1)         | 2 (9,5)   | 10 (28,6)      | 0,004       |
| <b>Baik</b>        | 6 (42,9)         | 19 (90,5) | 25 (71,4)      |             |
| Total              | 14 (100)         | 21 (100)  | 35 (100)       |             |

Dari tabel diatas diketahui pada responden yang menilai mendapatkan pelayanan service excellent yang kurang baik sebagian besar memiliki kunjungan K6 tidak lengkap, sebaliknya responden yang mendapatkan service excellent yang baik sebagian besar melakukan kunjungan K6 secara lengkap selama kehamilan.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uji statistik didapatkan nilai p value = 0,004 (p > 0,05), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara Service Excellent dalam Pelaksanaan ANC dengan cakupan K6.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layana prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Komponen pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).<sup>1</sup>

Penelitian yang dilakukan yongki dkk tentang pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan pasien menyatakan ada pengaruh dengan diberikan pelayanan prima dengan kepuasan pada pasien dengan P value 0,047. Hal ini tentu sejalan dengan hasil penelitian ini, dimana diketahui dengan meningkatkan pelayanan akan timbul rasa puas dan mau untuk terus melakukan kunjungan kehamilan hingga K6 menjadi lengkap. Sebaliknya dengan rendahnya kepuasan maka ibu hamil tidak termotivasi untuk terus melengkapi kunjungan kehamilan.<sup>13</sup> Kurangnya mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi keikutsertaan ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan. Mutu yang kurang baik akan mengurangi motivasi ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan.<sup>11</sup>

Menurut peneliti masih adanya ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *service excellent* namun kunjungan K6 tetap tidak lengkap dapat dipengaruhi oleh beberapa

faktor diantaranya multi paritas sehingga ibu tidak memiliki kesempatan untuk melakukan kunjungan kehamilan secara lengkap, selain itu kurangnya dukungan dari suami yang sibuk bekerja sehingga ibu tidak ada waktu dan yang akan menemani untuk melakukan kunjungan kehamilan.

## 1. SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan antara service excellent dalam pelayanan ANC dengan cakupan K6, p value 0,04. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dilakukan peningkatan pelayanan kebidanan berbasis service excellen meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*), dimana dengan diterapkan service excellent dapat menjadi salah satu motivasi ibu hamil untuk melengkapi kunjungan kehamilan hingga cakupan kunjungan K6 tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media Komputindo. 2018
- Departemen Kesehatan Kabupaten Tanah Datar, 2021. Laporan Tahunan Kabupaten Tanah Datar. 2021
- Kemenkes, RI.. *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta. 2020
- Lisa, Alice. 2020. *The Influence Of Transformational Leadership Toward Service Excellent Of Nurses In Hospital*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 19, No 01. <https://doi.org/10.33633/visikes.v19i01.3778>
- Manuaba, Ida, Ayu; Fajar, Ida, Bagus G. 2017. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB*. Jakarta: EGC.
- Mita, Rahayu Putu. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil*. Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing. pp. 21-27. doi:10.36474/caring.v3i1.113.
- Permenpan. (2014). *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik No 16*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Putrono W. *Asuhan Kebidanan Antenatal, Intranatal, dan Bayi Baru Lahir Fisiologis dan Patologis*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung : Angkasa
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi 1. Bandung : CV Alfabeta.
- Susiloningtyas, Luluk, dkk. 2021. *Modul Pelayanan Prima Administrasi dan Pengelolaan Mutu Fasilitas Kesehatan*. Malang : Literasi Nusantara.
- WHO. 2019. *Antenatal care in woment pregnancy*. Geneva: World Health Organizatio
- Yongki, Febri. 2020. *Pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan dosen*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.