

Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Ayu Andini Suganda Putri^{1*}, Munawaroh², Didik Mursidul Khaer³, Hernawati⁴

^{1,2,3,4}Magister Managemen, Universitas Bina Bangsa, Banten, Indonesia

Email: ¹Ayuandinisugandaputri7@gmail.com, ²Madinahalmunawaroh01@gmail.com, ³didikmursid36@gmail.com, ⁴Ernanana731@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹ Ayuandinisugandaputri7@gmail.com

Abstrak– Bidan Memegang Peranan Yang Penting Dalam Proses Pelayanan Kesehatan Terutama Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan Atau Antenatal Care (ANC). Kualitas Pelayanan Bidan Menentukan Keberhasilan Proses Pelayanan Tersebut. Persepsi Ibu Hamil Ketika Datang Memeriksa Kehamilan Berhubungan Dengan Ketersediaannya Untuk Kembali Lagi Melakukan Pemeriksaan Antenatal Care. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Kualitas Bidan Dalam Pelayanan ANC Terhadap Persepsi Ibu Hamil. Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan ANC Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. Metode Penelitian Yang Digunakan Dalam Artikel Ini Adalah Literature Review Melalui Dua Sumber Database Yaitu Gogglescholar Dan Pubmed. Artikel Yang Digunakan Adalah Artikel Yang Dipublikasikan Pada Rentang Tahun 2020 Hingga 2024 Dengan Bahasa Inggris Maupun Bahasa Indonesia. Hasil Tinjauan Menunjukkan Bahwa Rata-Rata Kualitas Pelayanan Kebidanan Sudah Cukup Baik. Kepuasan Pasien Sendiri Secara Garis Besar Sudah Cukup Tinggi Meskipun Masih Terdapat Kepuasan Pasien Yang Rendah Dalam Salah Satu Penelitian. Berdasarkan Hasil Tinjauan Dapat Disimpulkan Bahwa Terdapat Pengaruh Positif Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Hal tersebut Menandakan Bahwa Semakin Baik Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Maka Semakin Tinggi Tingkat Kepuasan Pada Ibu Hamil. Waktu Tanggap Menjadi Salah Satu Indikator Kualitas Pelayanan Yang Harus Selalu Diberikan Perhatian Khusus Karena Memiliki Urgensi Yang Besar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ibu Hamil, Antenatal Care, Kepuasan.

Abstract– Midwives Play An Important Role In The Health Service Process, Especially Pregnancy Examination Services Or Antenatal Care (ANC). The Quality Of Midwifery Services Determines The Success Of The Service Process. The Perception Of Pregnant Women When They Come To Check Their Pregnancy Is Related To Their Availability To Return To Do An Antenatal Care Examination. This Study Aims To Determine The Quality Of Midwives In ANC Services Towards The Perception Of Pregnant Women. The Purpose Of This Study Is To Determine The Quality Of ANC Services On The Level Of Satisfaction Of Pregnant Women. The Research Method Used In This Article Is Literature Review Through Two Database Sources, Namely Gogglescholar And Pubmed. The Articles Used Are Articles Published In The Range Of 2020 To 2024 In English And Indonesian. The Results Of The Review Show That The Average Quality Of Midwifery Services Is Quite Good. Patient Satisfaction Is Generally Sufficient.

Keywords: Quality Of Service, Pregnant Women, Antenatal Care, Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan Pelanggan Atau Pasien Adalah Perasaan Senang Atau Kecewa Seseorang Yang Muncul Setelah Membanding Hasil Kinerja (Hasil) Terhadap Produk Yang Dipikirkan Terhadap Kinerja Hasil Yang Diharapkan. Kualitas Pelayanan Tidak Bisa Lepas Dari Kepuasan Pelanggan. Pasien Yang Mendapatkan Pelayanan Yang Berkualitas Optimal Dari Rumah Sakit Secara Otomatis Akan Menciptakan Kepuasan Pada Pelanggannya (Octavianus Maranggi, Adang Bachthiar, 2024). Kualitas Pelayanan Merupakan Titik Sentral Bagi Perusahaan Jasa Karena Akan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, Pelanggan Akan Merasa Puas Apabila Mereka Mendapatkan Pelayanan Dengan Kualitas Terbaik. Perusahaan Dapat Memenangkan Persaingan Ketika Mereka Mampu Menciptakan Nilai Dan Memberi Kepuasan Kepada Pelanggan Dengan Memberikan Produk Dan Layanan Yang Berkualitas (Pasalli' & Patattan, 2021). Kualitas Atau Mutu Pelayanan Kesehatan Tidak Dapat Lepas Dari Kepuasan Pelanggan Atau Pasien. Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Dapat Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan. Selain Itu, Kepuasan Pasien Dapat Dijadikan Tolok Ukur Keberhasilan Mutu Pelayanan Sebuah Fasilitas Kesehatan. Kepuasan Pasien Akan Tercipta Ketika Apa Yang Didapat Lebih Besar Dari Yang Diharapkan (Hanifah & Werdani, 2021).

Menurut (Rosari, 2022) Untuk Mencapai Satu Tingkat Kesehatan Yang Bagus Ada Beberapa Yang Perlu Diperhatikan Untuk Mewujudkan Kecamatan Yang Sehat Harus Menyediakan Pelayanan Yang Aman Dan Bermutu. Salah Satu Diantaranya Yang Dianggap Mempunyai Peranan Yang Cukup Penting Adalah Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan. Prasyarat Untuk Mencapai Pelayanan Kesehatan Dapat Tercapai Paripurna Harus Memiliki Syarat Diantaranya : I Kriswandari Tentang Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Astra Internasional Daihatsu Ahmad Yani Bandar Lampung Bahwa Hasil Analisis Secarakesehatan (Health Needs And Demands), Yang Apabila Berhasil Dipenuhi Maka Akan Dapat Menimbulkan Rasa Puas (Client Satisfaction) Terhadap Pelayanan Yang Dimaksud Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Adalah Menunjuk Pada Tingkat Kesempurnaan Pelayanan Kesehatan



Dalam Menimbulkan Rasa Puas Pada Diri Setiap Pasien. Makin Sempurna Kepuasan Tersebut, Makin Baik Pula Mutu Pelayanan Kesehatan.

Tingkat Kepuasan Pasien Akan Sangat Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan, Hal Ini Didukung Oleh Penelitian Yang Dilakukan Oleh (Masyarakat & Sriwijaya, 2024) Bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Assurance Dan Emphaty) Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Pada RS. Bahagia Makassar, Dengan Dimensi Assurance Yang Lebih Dominan Berpengaruh Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Dikarenakan Memberikan Jaminan Yang Dapat Memuaskan Dari Bidan RS. Bahagia Makassar. Penelitian Lainnya Yang Dilakukan Oleh (Hanifah & Werdani, 2021) Menyatakan Bahwa Sebanyak 68 Responden Menyatakan Puas Terhadap Keandalan Bidan Pada Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta), Mereka Menyatakan Puas Karena Prosedur Penerimaan Dan Pemeriksaan Pelayanan Cepat Dan Tepat, Visite Dokter Yang Tepat Waktu Serta Prosedur Pelayanan Tidak Berbelitbelit Sehingga Mereka Puas (Dewi, 2023). Adapun Penelitian Lain Oleh (Salasim et al., 2021) Mengemukakan Bahwa Kepuasan Akan Terjadi Apabila Harapan Dari Pelanggan Dapat Terpenuhi Oleh Pelayanan Yang Diberikan Rumah Sakit Untuk Dapat Memanfaatkan Kembali Layanannkesehatan. Kepuasan Pasien Adalah Aspek Kunci Perawatan Kesehatan, Dan Telah Ditunjukkan Bahwa Terdapat Korelasi Yang Kuat Antara Perlakuan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien (Petricia, 2023) Untuk Itu Peneliti Tertarik Untuk Meneliti Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Ke Dalam Literature Review Dengan Tujuan Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care, Serta Mensintesis Pada Penelitian Terdahulu Untuk Diperoleh Rumusan Konsep Pada Topik Penelitian Dan Pengembangan Teori Yang Telah Ada. Adapun Hipotesa Dari Penelitian Ini ialah Adanya Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Yang Digunakan Dalam Penulisan Artikel Ini Yaitu Literature Review. Dalam Pengumpulan Data, Dilakukan Melalui Beberapa Sumber Database Yaitu Googlescholar Dan Pubmed. Artikel Bisa Dituliskan Menggunakan Bahasa Inggris Maupun Bahasa Indonesia Dengan Menggunakan Kata Kunci "Woman' OR "Pregnancy" OR" Quality Of Service"AND" Antenatal Care". Artikel Yang Digunakan Dalam Bentuk Original Article, Full Text, Open Access, Dan Dipublikasikan Pada 2020 Hingga 2024. Dalam Pemilihan Artikel, Tentunya Didasarkan Dengan Tujuan Dari Penulisan Yaitu Mempelajari Bagaimana Pengaruh Dari Kualitas Pelyanan Atau Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat.Sumber Data Yang Digunakan Yaitu Artikel Yang Relevan Dan Tidak Dibatasi Pada Wilayah Maupun Negara Tertentu. Setelah Dilakukan Proses Skrining Menyeluruh Teks Lengkap Berdasarkan Kesesuaian Dengan Topik Dan Kata Kunci, Peneliti Mengambil 20 Jurnal Atau Artikel Penelitian Yang Dianggap Relevan Serta Sesuai Dengan Apa Yang Akan Dibahas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil Peninjauan Dan Penelusuran Kepustakaan Artikel Pada Beberapa Database Online, Terpilih 20 Artikel Penelitian Yang Dirasa Sesuai Topik, Kriteria, Dan Relevan Untuk Dilakukan Analisis Lebih Dalam.



Tabel 1. Ringkasan Hasil Telaah

Penulis (Tahun)	Judul	Tujuan Penelitian	Lokasi	Desain	Hasil Penelitian
(Triana Indrayani, 2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Cakupan Antenatal Care (Anc) Di Puskesmas Jatijajar	Untuk Mengidentifikasi Kualitas Layanan Tentang Cakupan Antenatal Di Puskesmas Jatijajar Depok	Puskesmas Depok	Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Cross Sectional Karena Data Penelitian Ini Diukur Dan Dikumpulkan Secara Bersamaan Pada Waktu Yang Sama , Metode Ini Untuk Melihat Dinamika Korelasi Antara Factor-Faktor Resiko Dengan Efek. Dengan Cara Pendekatan, Observasi Atau Pengumpulan Data Sekaligus Pada Suatu Saat (Point Time Approach).	Nilai P Value 0,00<0,05 Yang Artinya Adanya Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Cakupan Pelayanan Antenatal Care Di Puskemas Jatijajar Kota Depok
(Santhy Tandangan, 2022)	Evaluasi Pelayanan Antenatal Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Menggunakan Buku Kia	Untuk Melakukan Evaluasi Pelayanan Antenatal Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Menggunakan Buku Kia	Makasar	Analisis Yang Digunakan Adalah Uji Chi Square.	Hasil Uji Statistik Chi-Square Dengan Koreksi Fisher Exact Test Diperoleh Nilai = 0,000 Yang Artinya Ada Hubungan Antara Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil
Nurul Iklima, Sri Hayati, Ayu Komalasari (2021)	Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie	Tujuan Penelitian Ini Untuk Mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Ibrahimadjie	Puskesmas Ibrahimadjie	Metode Penelitian Ini Menggunakan Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Cross Sectional. Teknik Pengambilan Sampel Menggunakan Purposive Sampling Yaitu Sebanyak 57 Responden.	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Rata Rata Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Antenatal Care Berada Pada Kategori Puas Diurutkan Dari Nilai Tertinggi Ke Nilai Terendah Yaitu Responsive Dengan Presentasi 94%, Assurance Dengan Presentasi 86%, Reliability Dengan Presentasi 72%, Emphaty Dengan Presentasi 65%, Dan Tangible 48%
(Kurmiady & Marini, 2024)	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Puskesmas Cikarang Tahun 2023.	Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cikarang.	Puskesmas Cikarang.	Desain Penelitian Ini Menggunakan Cross Sectional Di Puskesmas Cikarang. Sampel Yang Digunakan Pada Penelitian Ini Sebanyak 96 Responden Menggunakan Teknik Accidental Sampling	Hasil Penelitian Diketahui Bahwa Untuk Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Cikarang Lebih Dari Separuh (52,1%) Responden Merasa Tidak Puas, Sedangkan (47,9%) Responden Merasa Puas. Didapatkan Ada Hubungan Antara Bukti Fisik (P=0,004), Keandalan (P=0,015), Daya Tanggap (P=0,000), Jaminan (P=0,000), Empati (P=0,012) Dengan Kepuasan Pasien
(Citra Hadi Kurniati, 2020)	Hubungan Antara Kualitas Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Terhadap Persepsi Ibu Hamil	Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Kualitas Bidan Dalam Pelayanan ANC Terhadap Persepsi Ibu Hamil.	Purwokerto	Penelitian Ini Menggunakan Penelitian Analitik Observasional, Dengan Pendekatan Waktu Yang Digunakan Adalah Cross Sectional	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Tidak Ada Hubungan Antara Kualitas Bidan Terhadap Persepsi Ibu Hamil Dengan Nilai P Valeu > 0,05 Dengan X ² Hitung Sebesar 0,325. Kesimpulan Dari Penelitian Ini Yaitu Tidak Terdapat Hubungan Antara Kualitas Bidan Dalam Memberikan Pelayanan ANC

(Amatiria, 2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Ante Natal Care (Anc) Dengan Kepuasan Pasien	Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung	Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung	Metode Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Metode Korelasi (Correlational Research) Dengan Menggunakan Pendekatan Cross Sectional	Hasil Penelitian Diketahui Bahwa Seluruh Responden Yaitu Sebanyak 50 (64,9%) Responden Menyatakan Bahwa Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh RS Graha Husada Sudah Dilaksanakan Dengan Baik, Sedangkan 27 Responden (35,1%) Menyatakan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh RS Graha Husada Kurang. Diketahui Bahwa Seluruh Responden Yaitu Sebanyak 44 (57,1%) Responden Menyatakan Puas, Sedangkan Sebanyak 33 Responden (42,9%) Menyatakan Tidak Puas. Ada Hubungan Signifikan Atau Bermakna Antara Kualitas Pelayanan ANC
(Farah & Sulistiawati, 2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida	Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida	Surabaya	Penelitian Ini Merupakan Penelitian Kuantitatif Dengan Menggunakan Rancangan Cross Sectional. Jumlah Sampel Sebanyak 120 Orang. Teknik Pengambilan Sampel Yang Digunakan Adalah Consecutive Sampling Menggunakan Kuesioner Dan Analisis Data Menggunakan SPSS.	Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida
(Kharisma Rakhmaha, 2021)	Hubungan Standar Pelayanan Antenatal Care (Anc) 10 T Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang	Tujuan Penelitian Ini Untuk Mengetahui Standar Pelayanan ANC 10 T Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang	Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang	Metode Analisis Data Menggunakan Uji Descriptive Stastics Frequencies Dan Uji Chi-Square	Hasil Penelitian Didapatkan Bahwa Standar Pelayanan ANC 10 T Sebagian Besar Dilakukan Secara Lengkap Sesuai Standar 10 T Yaitu 43 Ibu Hamil (78,2 %). Kepuasan Ibu Hamil Pada Waktu Melakukan Pemeriksaan ANC Sebagian Besar Ibu Hamil Merasa Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bidan Yaitu 44 Ibu Hamil (80%). Ada Hubungan Standar Pelayanan ANC 10 T Terhadap Kepuasan Ibu Hamil. Kesimpulannya Mayoritas Pelayanan Dilakukan Sesuai Standar Dan Ibu Merasa Puas
(Oktaviyana Nazari, 2021)	& Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh	Untuk Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh	Kota Banda Aceh	Desain Penelitian Ini Adalah Kuantitatif Desain Cross Sectional Study dengan Sampel 84 Orang Ibu Hamil Yang Berkunjung Ke Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Teknik Pengambilan Sampel Dengan Simple Random Sampling.	Ada Hubungan Antara Tangibility Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,000), Ada Hubungan Antara Reability Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,000), Ada Hubungan Antara Responsiviness Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,001), Ada Hubungan Antara Assurance Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,000), Ada Hubungan Antara Empaty Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,000), Dan Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan (P Value= 0,000).
(Khoeriah Et Al.,	Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal	Tujuan Diketahui hubungan kualitas	Rs. Pelabuhan	Metode desain penelitian ini menggunakan penelitian	Hasil Berdasarkan data 83 ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan



2021)	Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan	pelayanan antenatal care(anc) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan		survey analitik dengan pendekatan cross- sectional, jumlah sampel 83. instrument penelitian menggunakan kuesioner, analisis bivariate menggunakan uji Chi Square	ANC sebanyak 15 orang (18,1%), berdasarkan Tangibles kurang baik dan tidak puas 16(19,3%), Emphaty 16 (19,3%) Kesimpulan adanya hubungan kepuasan dengan Tangibles (P-value=0,000 OR 140,80), Reliability (Pvalue=0,000 OR 86,66), Responsiviness (P-value=0,000 OR 303,3), Assurance (P-value=0,000 OR 140,8)dan Emphaty (P-value=0,000 OR 140,8)
(Utomo et al., 2023)	Kepuasan Klien Post Natal Care Terhadap Kualitas Pelayanan Bidan di Puskesmas	Untuk mengetahui hubungan Kepuasan Klien Post Natal Care terhadap kualitas pelayanan Bidan.	Puskesmas	Penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan Cross Sectional	Dari hasil menunjukkan ada hubungan antara ketanggapan bidan dengan kepuasan klien post natal care serta ada hubungan antara perhatian bidan dengan kepuasan klien post natal care.
(Bintang et al., 2022)	Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Martubung	Untuk mengetahui analisis faktor–faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022.	Puskesmas Martubung	Jenis penelitian adalah deskriptif analitik berdasarkan rancangan penelitian menggunakan cross sectional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan dengan p value 0.000, hubungan empati (empathy) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kebidanan di Puskesmas Martubung Tahun 2022 dengan p value 0.000
(Harini et al., 2023)	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat	Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat	Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat	Jenis penelitian ini ialah kuantitatif survei analitik dengan rancangan cross sectional	Hasil tabulasi silang menggunakan uji chi square ditemukan nilai ρ (0,002), ρ (0,043), ρ (0,004), ρ (0,030), ρ (0,009) dari setiap variabel yang diteliti, sehingga diinterpretasikan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. Simpulan dari penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan secara parsial setiap dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat.
(Iryadi & Kunci, 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon	Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon.	Jenis penelitian ini menggunakan desain metode analitik, dengan pendekatan cross sectional dimana variabel independen dan variabel dependen diukur dalam waktu bersamaan	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden memiliki tingkat kepuasan puas yaitu sebanyak 29 responden (67,4%). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon dengan nilai p-value sebesar 0,0001 dimana lebih kecil dari nilai



Cirebon.

α (0,05)

(Rosdianah, Nahira, Rismawati, & SR, 2019)	Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan	Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan	Poliklinik Kebidanan	Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Besar sampel sebanyak 84 responden dengan cara Accidental Sampling	Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Analisis secara statistik menyatakan ada hubungan yang bermakna faktor pengetahuan (p -value=0,004) dan pendapatan keluarga (p -value=0,001) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan
(Rabiul Marzuki Siregar, 2023)	Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.	Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan	Penelitian kuantitatif ini dengan menggunakan desain cross section study. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat pada bulan Januari dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling yang berjumlah 112 pasien. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner penelitian serta analisis data dengan program SPSS menggunakan uji chi-square dan regresi logistik	Penelitian ini diperoleh bahwa variabel daya tanggap, ($p=0,000$), reliabilitas ($p=0,005$), empati ($p=0,001$) dan bukti fisik ($p=0,002$) adalah variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Variabel jaminan ($p=0,496$) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien serta daya tanggap yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai Exp (B) =7,262
(Mahfudhoh, 2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon	.Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.	Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan	Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan angket (quisioner).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis variabel X diperoleh rata-rata 3,55 artinya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori Baik sebesar 72,67%. Analisis Customer Satisfaction and Service Quality _____39 Submitted: APRIL 2020 Accepted: APRIL 2020 JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol. 8 No. 1, 2020 pp. 39-46 IBI Kesatuan ISSN 2337 – 7860 E-ISSN 2721 – 169X variabel Y diperoleh rata-rata 3,50 artinya kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori baik sebesar 70,1%. Analisis koefisien produk moment diperoleh $r = 0,511$ artinya memiliki korelasi sedang antara variabel X terhadap variabel Y. Pola hubungan variabel ditunjukkan dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 14,614 + 0,563 X$. hal tersebut menunjukkan bahwa varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kinerja sebesar 26%, sedangkan sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti
(Ihsanul Maarif, 2022)	Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien	Tujuan penelitian untuk mengetahui Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Unit	-	Rancangan penelitian yang digunakan Cross Sectional Study, dengan total sampel sebanyak 166 responden. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian	Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ($0,000 > 0,05$), Kualitas





		Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.		kuantitatif ini ialah Purposive Sampling. Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur (Path Analysis).	layanan tidak berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,853>0,05), Kepuasan pasien berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,013<0,05).
(Rafika, 2021)	Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan postnatal care terhadap kepuasan ibu nifas di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang.	di Puskesmas Karangdoro Kota Semarang.	Jenis penelitian ini yaitu penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji Chi Square.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimesi aspek fisik (p=0,003), reliabilitas (p=0,003), interaksi personal (p=0,000), pemecahan masalah (p=0,015), dan kebijakan (p=0,001) dengan kepuasan ibu nifas.
(Ari, 2021)	Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan	Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan.	-	Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Besar sampel sebanyak 84 responden dengan cara Accidental Sampling. Analisis data menggunakan statistik univariat dan bivariat uji Chi Square dengan nilai kemaknaan (α) 0,05.	Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Analisis secara statistik menyatakan ada hubungan yang bermakna faktor pengetahuan (p-value=0,004) dan pendapatan keluarga (p-value=0,001) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan. Saran perlunya meningkatkan dari aspek fasilitas, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sehingga pasien mendapatkan kepuasan yang maksimal terhadap pelayanan di Poliklinik Kebidanan yang berakibat meningkatnya frekuensi kunjungan pasien setiap tahunnya dan pada akhirnya untuk mencapai tingkat derajat kesehatan yang paripurna.

Telaah artikel yang dilakukan memberikan hasil yang serupa bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien jika diukur melalui indicator-indikator SERVQUAL. Melalui 20 faktor yang dimungkinkan terjadi, peringkat kepuasan pasien yakni pada faktor empathy atau perhatian yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan, reliability atau keandalan tenaga kesehatan dalam melakukan upaya perawatan kesehatan, dan assurance atau jaminan dari tenaga kesehatan terkait upaya yang diberikan sesuai dan tepat memberikan hasil terbaik bagi proses kesembuhan. Selain itu, disusul faktor responsiveness atau daya tanggap tenaga kesehatan misalnya perawat dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan pasien dan faktor tangible atau bukti fisik.

4. KESIMPULAN

Setelah menganalisis 20 artikel Ilmiah yang relevan tentang hubungan kualitas pelayanan ANC dengan Tingkat kepuasan ibu hamil, ditemukan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu hamil. Pada Sebagian artikel juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), ketanggapan (responsiveness), dan Empati (empathy). Terdapat perbedaan pada artikel satu dengan artikel lainnya mengenai ada maupun tidaknya hubungan antara aspek kehandalan (reliability) dan jaminan (assurance) dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh perbedaan Kualitas



layanan yang diberikan, lokasi penelitian, dan instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan responden.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih saya ucapkan terutama kepada para penulis dari artikel-artikel yang telah saya manfaatkan sebagai rujukan dalam penulisan literature review baik melalui telaah artikel dasar maupun pengembangan pembahasan sehingga pada artikel ini dapat disediakan informasi dan analisis yang berguna bagi saya dan orang lain untuk kedepannya. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ini baik secara moral maupun material selama proses penulisan hingga penerbitan

REFERENCES

- Amatiria, G. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan ante natal care (anc) dengan kepuasan pasien Tahun 2022*. XII(1), 106–111.
- Ari. (2021). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan*. 4(4), 524–529.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). *DI PUSKESMAS MARTUBUNG*. 6.
- Citra Hadi Kurniati. (2020). *Hubungan antara kualitas bidan dalam pelayanan antenatal care terhadap persepsi ibu hamil*. 10(1), 36–40.
- Dewi, A. K. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Skripsi*.
- Farah, & Sulistiawati. (2022). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PRIMIGRAVIDA*. 17, 81–88.
- Hanifah, N. A. S., & Werdani, K. E. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), 76–86. <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/article/view/1322>
- Harini, T. L., Mantjoro, E. M., Nicolaas, S., Tatura, N., Masyarakat, K., Universitas, P., Ratulangi, S., Masyarakat, K., & Ratulangi, U. S. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Raratotok Buyat*. 4(3), 189–198.
- Iryadi, R., & Kunci, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon*. 1(2), 18–25.
- Kharisma Rakhmaha. (2021). *Hubungan standar pelayanan antenatal care (anc) 10 t dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas tlogosari kulon kota semarang*. 17(1), 43–50. <https://doi.org/10.31983/link.v17i1.6683>
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). *Analisis kualitas pelayanan antenatal care (anc) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan*. 620–625.
- Kurniady, E. P., & Marini, I. (2024). *KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH PUSKESMAS CIKARANG TAHUN 2023*. 01(01), 32–38.
- Masyarakat, F. K., & Sriwijaya, U. (2024). *Skripsi hubungan mutu layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud siti fatimah provinsi sumatera selatan*.
- Octavianus Maranggi, Adang Bacthiar, P. O. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(6), 1–15. <https://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/304>
- Oktaviyana, C., & Nazari, N. (2021). *KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KUTA ALAM KOTA BANDA ACEH The Relationship between the Quality of Antenatal Care Services and the Satisfaction Level of Pregnant Women at the Kuta Alam Health Center , Banda Aceh City*.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Petricia, S. P. (2023). *LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT*. ITSK RS dr. Soepraoen.
- Rabiul Marzuki Siregar. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum*





Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. 6(6), 1193–1199.

- Rafika, B. (2021). *Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. 1(2), 282–290.*
- Rosari, M. (2022). Literatur Review: Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) dan Umum Terkait Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Professional Health Journal, 4(1), 72–87.* <https://doi.org/10.54832/phj.v4i1.285>
- Rosdianah, Nahira, Rismawati, & SR, N. (2019). *Buku Ajar Kegawatdaruratan Maternal Dan Neonatal. CV.CAHAYA BINTANG CEMERLANG.*
- Salasim, N. S., Sirait, R. W., & Sinaga, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat, 3(1), 44–51.* <https://doi.org/10.35508/mkm.v3i1.3479>
- Santhy Tandungan, D. (2022). *Evaluasi Pelayanan Antenatal Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dengan Menggunakan Buku KIA. 14(September), 637–644.*
- Triana Indrayani, R. P. S. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Cakupan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Jati Jajar Kota Depok Tahun 2020. 7853–7868.*
- Utomo, A. Y. S., Bagoes Widjanarko, & Zahroh Shaluhiah. (2023). Mutu Pelayanan dengan K. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 6(9), 1708–1714.*

