MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS BULANG KOTA BATAM

Dina Wardilah[1], Nurfitri[2], Didi Yunaspi[3]
Program Studi Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan
Institut Kesehatan Mitra Bunda
E-mail: dinawardilaa29@gmail.com[1],fitriaminuumar@gmail.com[2],didiyunaspi@yahoo.co.id[3]

ABSTRACT

Maternal health constitutes a crucial aspect that warrants serious attention in order to prevent complications during pregnancy. The government recommends a minimum of six antenatal examinations for normal pregnancies, consisting of two visits during the first trimester, one visit during the second trimester, and three visits during the third trimester. At least two of these examinations must be conducted by a physician—specifically during the first and third trimesters (KIA, 2023).In 2023, Batam City remained the district/city contributing the highest number of maternal mortality cases, with a total of 30 cases recorded in the Riau Islands Province during that year.Several challenges persist in the implementation of maternal health services, including limited access to healthcare facilities and the need to enhance service quality. All components of maternal healthcare must be provided during antenatal visits. There are five key dimensions influencing patient satisfaction, namely ***tangibility***, ***reliability***, ***responsiveness***, ***assurance***, *and* ***empathy****.This study employed a* ***pre-experimental design*** *utilizing the* ***One Group Pretest-Posttest*** *approach. It falls within the category of* ***descriptive correlational research*** *with a* ***cross-sectional*** *design. The findings indicate a significant relationship between service quality and maternal satisfaction, as evidenced by the* ***Spearman rank correlation test****, which produced a* ***p-value of .000*** *and a* ***rho coefficient of .858****.It is recommended that pregnant women provide constructive feedback to contribute to the continuous improvement of service quality at community health centers*

Keywords: Antenatal Care, Service Quality, Maternal Satisfaction

ABSTRAK

Kesehatan ibu hamil adalah hal yang penting untuk diperhatikan, untuk mencegah komplikasi selama kehamilan, sehingga penting untuk diperhatikan. Pemerintah merekomendasikan pemeriksaan pada kehamilan normal minimal 6 kali dengan rincian 2 kali di Trimester 1, 1 kali di Trimester 2, dan 3 kali di Trimester 3. Minimal 2 pemeriksaan harus dilakukan oleh dokter, yaitu pada trimester pertama dan ketiga (KIA, 2023). Pada Tahun 2023, Kota Batam masih menjadi wilayah Kabupaten/Kota penyumbang kasus kematian ibu terbanyak yaitu sebanyak 30 kasus AKI Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2023. Beberapa kendala pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil seperti, akses ke fasilitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan, di antaranya pemenuhan semua komponen pelayanan kesehatan ibu hamil harus diberikan saat kunjungan Terdapat 5 komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu meliputi bukti fisik *(tangibe)*, kehandalan *(reliability)*, ketanggapan *(responsive)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(empathy)*. Desain penelitian ini yaitu pre-eksperimen dengan rancangan *One Group Pretest Posttest*. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian Deskriptif Korelasi yang menggunakan rancangan *Crosssectional*. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Hubungan Kualitas Pelayanan denga Kepuasan Ibu Hamil, dengan hasil *rank spearman* diperoleh *P value* .000 dengan rho .858 . Saran bagi ibu hamil untuk memberi masukan agar meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas

Kata Kunci : Antenatal, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Ibu Hamil

PENDAHULUAN

Kesehatan ibu hamil adalah hal yang penting untuk diperhatikan, untuk mencegah komplikasi selama kehamilan, sehingga penting untuk diperhatikan. Untuk memperhatikan kesehatan ibu hamil terdapat kaitan erat antara komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan ibu hamil. Ibu hamil membutuhkan penjelasan mengenai kondisi dan keadaan ibu dan janin selama kehamilan (Susanti, 2022).

Pemerintah merekomendasikan pemeriksaan pada kehamilan normal minimal 6 kali dengan rincian 2 kali di Trimester 1, 1 kali di Trimester 2, dan 3 kali di Trimester 3. Minimal 2 pemeriksaan harus dilakukan oleh dokter, yaitu pada trimester pertama dan ketiga (KIA, 2023). Pada Tahun 2023,

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

Kota Batam masih menjadi wilayah Kabupaten/Kota penyumbang kasus kematian ibu terbanyak yaitu sebanyak 30 kasus AKI Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2023 mengalami kenaikan dibandingkan dengan Tahun 2022 yaitu dari 83 per 100.000 kelahiran hidup (38 kasus) pada Tahun 2022 menjadi 98 per 100.000 kelahiran hidup (47 kasus) pada Tahun 2023. Berdasarkan laporan rutin Direktorat Kesehatan keluarga jumlah ibu hamil yang memperoleh pelayanan antenatal sesuai standar baru mencapai 58,98%, dan belum mencapai target yang diharapkan yaitu 80% (Kemenkes RI, 2021).

Penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dilakukan dengan melihat cakupan K1, K4 dan K6. Cakupan K1 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal pertama kali oleh tenaga kesehatan. Cakupan K4 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal sesuai dengan standar paling sedikit empat kali sesuai jadwal yang dianjurkan di tiap trimester. Sedangkan, cakupan K6 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal sesuai dengan standar paling sedikit enam kali pemeriksaan serta minimal dua kali pemeriksaan dokter sesuai jadwal yang dianjurkan pada tiap semester, lalu dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil di satu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun. Indikator tersebut memperlihatkan akses pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil dan tingkat kepatuhan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya ke tenaga Kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

United Nations Population Fund (UNFPA) pada tahun 2022 total 121 juta kehamilan di dunia dan hampir setengahnya adalah kehamilan yang tidak diinginkan (UNFA 2023). Ibu hamil yang merasa senang dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Selama periode kehamilan, individu biasanya memilih untuk tetap berkomitmen dan menghadiri penyedia layanan kesehatan yang serupa untuk pemeriksaan rutin dan tindak lanjut selama masa kehamilan mereka. Adapun bentuk ketidakpuasan ibu hamil yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas antara lain keterlambatan pelayanan, dokter sulit ditemui, kurang komunikatif dan infor matif, lamanya proses masuk rawat inap, tutur kata, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan fasilitas kesehatan (Kartini, 2020)

Kehamilan adalah sebuah proses yang menyebabkan terjadinya berbagai perubahan, baik fisik maupun psikologis, sebagai reaksi terhadap kehamilan itu sendiri. Wanita hamil yang berada di trimester ketiga dan akan segera menjalani proses persalinan sering kali merasakan kecemasan. Kekhawatiran ini muncul dari rasa cemas seorang ibu mengenai kondisi bayinya setelah kelahiran, termasuk apakah kesehatan bayi tersebut berada dalam kondisi baik atau tidak, serta kekhawatiran tentang proses persalinan, seperti rasa nyeri yang mungkin dirasakan dan kemungkinan cedera pada organ penting (Usman dkk, 2016).

Kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan dapat menjadi elemen. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pilihan mereka untuk melakukan kunjungan kembali. Penyedia layanan kesehatan tersebut mengadakan kunjungan rutin untuk ibu hamil ke fasilitas layanan kesehatan sangat krusial untuk mengawasi kondisi kesehatan ibu serta janin, dan juga untuk mengenali potensi masalah yang mungkin timbul, serta memberikan informasi dan bimbingan yang dapat mendukung ibu hamil membuat keputusan yang tepat mengenai layanan kesehatan. Ketidakpuasan yang dialami oleh ibu hamil terhadap layanan perawatan antenatal (ANC) yang mereka terima. Dapat mengurangi ketaatan ibu hamil dalam melakukan kunjungan dan tidak mampu mengawasi kondisi kesehatan ibu dan janin serta tidak mampu mengetahui kemungkinan terjadinya komplikasi, serta memberikan informasi dan bimbingan.

Capaian kunjungan kehamilan diseluruh dunia meningkat dari 40,9% menjadi 58,6% pada tahun 2013, namun capaian kunjungan dinegara berkembang capaiannya hanya sebesar 48,1% (Moller, *et al.*, 2017). Kunjungan ibu hamil di Indonesia menurut WHO tahun 2017 terdapat 90,6% kunjungan ibu hamil. (WHO 2023).

Proporsi kunjungan ibu hamil di Indonesia berdasarkan data pelayanan kesehatan bagi ibu hamil pada tahun 2021, kunjungan ANC pertama (K1) mencapai 98%, sedangkan kunjungan ANC keempat (K4) 88,8%, persentase ibu hamil yang menjalankan kunjungan ANC keenam (K6) menjadi 63%. Selanjutnya, pada tahun 2022 cakupan pelayanan kunjungan K4 mengalami penurunan menjadi 86,2% dan pada kunjungan K6 70,9%.

Menurut data cakupan K4 Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023, persentase kunjungan sebesar 92,27% dan cakupan K6 menurun menjadi 83,88%. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil di Provinsi Kepulauan Riau masih belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh pemeriksaan kehamilan yang belum dilaksanakan sesuai standar 10T, menurut data Angka Kematian Ibu (AKI) di Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2023 mengalami kenaikan dibandingkan dengan Tahun 2022 yaitu

dari 83 per 100.000 kelahiran hidup menjadi 98 per 100 000 kelahiran hidup Sedangkan jumlah kasus kematian ibu mengalami kenaikan dari 38 kasus menjadi 47 kasus (Profil KepRi, 2023).

Dilihat berdasarkan kabupaten/kota diketahui bahwa ada 2 (dua) kabupaten/kota yang mengalami penurunan jumlah kematian ibu dan Angka Kematian Ibu (AKI) Tahun 2023 yaitu Kabupaten Kepulauan Anambas dan Lingga. Kabupaten Kepulauan Anambas bahkan berhasil menurunkan kematian ibunya hingga 0 kasus. Sedangkan untuk 5 (lima) kabupaten/kota lainnya yaitu Kota Tanjungpinang, Kabupaten Bintan, Karimun, dan Kota Batam mengalami kenaikan jumlah kematian ibu dan Angka Kematian Ibu (AKI) (Profil KepRi, 2023).

Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil dikota batam terus menurun dari kunjungan K4 94% menjadi 86,7% pada K6, Penurunan jumlah K4 dan K6 cukup signfikan dan lebih rendah dengan rata-rata dibawah 90% terutama di Puskesmas Bulang, dengan jumlah ibu hamil sebanyak 236 orang dengan cakupan kunjungan K4 31% turun menjadi 26,8 % pada K6. dan Puskesmas Belakang Padang Cakupan K4 dan K6 tidak mencapai 50%. Salah satu indikator standar pelayanan minimal (SPM) Kesehatan adalah K6, sehingga belum 100% capaian perlu kajian lebih lanjut apakah masih ada dukun bayi yang belum menjalin kemitraan dengan bidan, apakah banyak ibu hamil yang pindah (pulang kampung), dan pindah wilayah ketika memasuki masa trimester ke 3 kehamilan. Hal ini sangat penting agar kesehatan ibu hamil dikota Batam terpantau secara optimal (Profil Kesehatan Batam, 2023)

Capaian Kunjungan K4 dan K6 yang rendah dan mengalami penurunan cukup signifikan pada kunjungan, terutama di Puskesmas Bulang, dengan cakupan kunjungan K4 31% turun menjadi 26,8 % pada K6 dengan total ibu hamil 140 orang. Hasil studi pendahuluan didapatkan jumlah ibu hamil di Kota Batam dari 21 Puskesmas sebanyak 24.301 ibu hamil dengan cakupan K1 53,5%. Terdapat 3 puskesmas dengan jumlah kunjungan K1 terendah diantaranya Puskesmas Rempang Cate 65 (25%), Puskesmas Bulang 68 (29,4%), dan Puskesmas Sei Langkai 713 (44%). Berdasarkan data tersebut, didapatkan jumlah ibu hamil di Puskesmas Bulang sebanyak 231 orang sedangkan K1 hanya mencapai 29,4% dan pada kunjungan K4 dan K6 turun menjadi 27,2% (Dinas Kesehatan Kota Batam, 2025)

Hasil Wawancara terhadap 5 ibu hamil di Puskesmas Bulang didapatkan informasi sebanyak 5 orang yang menyatakan pelayanan yang diterimanya masih kurang memuaskan.

Beberapa kendala pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil seperti, akses ke fasilitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan, di antaranya pemenuhan semua komponen pelayanan kesehatan ibu hamil harus diberikan saat kunjungan (Kemenkes RI, 2022).

Tempat ibu hamil mendapat layanan ANC, mencakup fasilitas pelayanan kesehatan (rumah sakit, klinik, puskesmas/pustu, pusling, dan praktik tenaga kesehatan), atau tempat pelayanan lain (poskesdes, polindes, dan posyandu) yang menyediakan layanan pemeriksaan kehamilan (Tim Riskesdas, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian Zahrotunnisa (2023) tentang kepuasan pelayanan kesehatan antenatal, responden pada penelitian ini belum sepenuhnya puas dengan dimensi *tangible, reliability, responsive, assurance,* dan *empathy*. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Antenatal.

Penelitian serupa Elqibty dan Suliatiawati (2022), menunjukkan enam variabel kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu *safety* (p = 0.002), *Effective* (p=0.009), *Patient-Centered* (p=0.011), *Timely* (p=0.011), *Efficient* (p=0.019) , *Equitable* (p =0.013).

Menurut Harun (2019) pelayanan antenatal merupakan suatu hal yang penting yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil, kepuasan ibu hamil akan mempengaruhi kunjungan antenatal/ANC yang dilakukan. Terdapat 5 komponen yang mempengaruhi kepuasan yaitu meliputi bukti fisik *(tangibe)*, kehandalan *(reliability)*, ketanggapan *(responsive)*, jaminan *(assurance)* dan empati *(empathy)*.

Kunjungan antenatal yang tidak dilakukan akan memberikan dampak yang merugikan bagi ibu maupun janin, karena tidak terdeteksinya kelainan secara dini dan menyebabkan angka kesakitan dan angka kematian bagi ibu maupun janin. (Murni & Nurjanah, 2020). Sebagai upaya untuk menurunkan AKI dan AKB, Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan yang mengacu kepada intervensi strategi dalam *Safe Motherhood* Upaya menerapkan *Safe Motherhood* membutuhkan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang memenuhi standar dan kualitas.

Kunjungan *Antenatal (ANC)* masih menjadi hal yang tabu, dan belum di anggap penting bagi ibu hamil, hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan informasi tentang tanda-tanda bahaya kehamilan dan pentingnya kunjungan untuk mendeteksi dini gangguan/komplikasi selama kehamilan. Disisi lain, faktor ekonomi juga menjadi salah satu penyebab ibu hamil yang tahu tapi tidak melakukan

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

kunjungan karena tidak mampu dalam hal ekonomi, tidak mau, tidak teratur atau sama sekali belum pernah melakukan *Antenatal*, sehingga pentingnya peran tenaga kesehatan untuk memberikan edukasi kepada ibu hamil (Murni & Nurjanah, 2020).

Upaya Pemerintah untuk meningkatkan kunjungan ANC, dengan merekomendasikan pemeriksaan pada kehamilan normal minimal 6x dengan rincian 2 kali di Trimester 1, 1 kali di Trimester 2, dan 3 kali di Trimester 3 (Kemenkes RI, 2020).

Menurut Kemenkes (2022) Selain akses ke fasilitas pelayanan kesehatan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil adalah kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan metode *Deskriptif Korelasi* penelitian kuantitatif dengan jenis desain *cross sectional*. Pendekatan cross sectional, yaitu pendekatan yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel bebas dan terikat hanya satu kali pada satu saat dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *non-probability* sampling yaitu *accidental sampling*.
Untuk menentukan besar sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel 58 responden. Variabel penelitian meliputi variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Antenatal, dan variabel dependen yaitu kepuasan ibu hamil. Adapaun instrumen penelitian ini berupa kuisioner *pelayanan ANC*. Analisis univariat dalam penelitian ini digunakan dalam Bentuk ringkasan berupa tabel, statistik, dan grafik yang digunakan untuk masing-masing variabel. Analisa univariat dilakukan untuk variabel yang diteliti yaitu ada 1 variabel independen (kualitas pelayanan antenatal) dan 1 variabel dependen (kepuasan ibu hamil). Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel. Penelitian ini menggunakan uji statistik yang digunakan untuk menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal dan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam menggunakan Uji *chi-square*. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi*-squre dengan menggunakan interval kepercayaan 95% (α<0,05) melalui program komputerisasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian
Penelitian dilakukan di Puskesmas Bulang Kota Batam Tahun 2025.

Waktu Penelitian
Penelitian ini dilaksanakan padan bulan september Tahun 2025.

HASIL

A. Analisa Univariat

Karakteristik Responden

a. Paritas

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik Paritas di Puskesmas Bulang Kota Batam

Paritas	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Primipara	23	39,7
Multipara	35	60,3
Total	**58**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas paritas ibu hamil adalah multipara yaitu 35 orang (60,3%).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

b. Usia

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik Usia di Puskesmas Bulang Kota Batam

Usia	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
<20 tahun	9	15,5
20-35 tahun	42	72,4
>35 tahun	7	12,1
Total	**58**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil memiliki usia 20-35 tahun yaitu 42 orang (72,4%).

c. Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik Pendidikan di Puskesmas Bulang Kota Batam

Lama Menstruasi	Jumlah	%
1-4 Hari	4	25,0 %
7 Hari	8	50,0 %
>7 Hari	4	25,0 %
Total	16	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil berpendidikan SMA/SMK yaitu 29 orang (50 %).

d. Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan di Puskesmas Bulang Kota Batam

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
IRT	37	63,8
Buruh	17	29,3
PNS	4	6.9
Total	**58**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil adalah Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu 37 orang (63,8%).

Variabel Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Antenatal

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Sikap Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bulang Kota Batam

Kriteria Sikap	Frekhuensi (*f*)	Persentasi (%)
Berkualitas	54	93.1
Tidak Berkualitas	4	47.6
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan tingkat mayoritas responden (93,1%) mengatakan kualitas pelayanan berkualitas.

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

b. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil

Kriteria Sikap	Frekhuensi (*f*)	Persentasi (%)
Puas	55	94
Tidak Puas	3	5,2
Jumlah	58	100

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas ibu hamil mengatakan puas terhadap pelayanan 55 orang (94%).

B. Analisa Bivariat

a) Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam Tahun 2025

Tabel 7. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Ib Hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam Tahun 2025

		Kepuasan ibu hamil		Total	*P Value*
		tidak puas	puas		
Kualitas pelayanan Antenatal	tidak berkualitas	3	2	3	0.000
	Berkualitas	0	53	55	
Total		3	55	58	

Berdasarkan tabel 7 yang diambil dari 58 ibu hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam, hasil signifikansi dengan *rank spearman* didapatkan *p value* 0.000 < 0,05 dan nilai Rho 0.858 maka Ha diterima dan Ho di tolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam.

PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bulang Kota Batam

Telah dilaksanakan penelitian pada 10 Oktober 2025 kepada 58 ibu hamil. Dari hasil penelitian tersebut, ditemukan adanya Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam. Data tersebut bisa digunakan sebagai pedoman dan standar dalam melakukan pembahasan yang dapat dinyatakan sebagai berikut:

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ferawati, 2021) yang dilakukan kepada 55 responden diketahui kualitas pelayanan baik (78,2%) dan kepuasan ibu hamil (98,2%). Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil.

Adanya pengalaman hamil sebelumnya membuat responden memiliki pengalaman terkait kualitas layanan yang diberikan, mayoritas responden pada penelitian ini status gravidanya multigravida sebanyak 35 responden (60,3%). Kepuasan ibu hamil sangat penting agar menjaga status kunjungan rutin sesuai dengan standar.

Peran tenaga kesehatan (nakes) sangat krusial dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan tidak hanya bertanggung jawab secara teknis tetapi juga berperan dalam aspek komunikasi, empati, dan manajemen layanan. Parasuraman dkk, menjabarkan ada 5 dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Miharti, 2019).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855
Vol. 24 No 2 Tahun 2026

b. Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bulang Kota Batam

Hasil dari penelitian yang dilakukan menggunakan *Rank Spearman* diperoleh nilai koefisien korelasi **rho = 0.858** dengan nilai signifikansi **p = 0.000 (< 0.05).** Hal ini menunjukkan terdapat **hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan** antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil. Arah hubungan positif berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan ibu hamil.maka dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Ibu Hamil .

Miharti (2019) Kepuasan secara umum dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan (*expextations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Parasuraman dkk, menjabarkan ada 5 dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Hal serupa juga di ungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Salma, dkk (2021) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh, Hasil penelitian berdasarkan univariat didapatkan bahwa tangebility pada kategori baik (67,5%), reablity pada kategori baik (66,7%), responsiviness pada kategori baik (72,6%), assurance pada kategori baik (70,2%), empatypada kategori baik (76,2%), kualitas pelayanan pada kategori baik (59,5%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas (65,5%). Sedangkan secara analisa bivariate diketahui ada hubungan antara tangibility dengan tingkat kepuassan (p value= 0,000), ada hubungan antara reablity dengan tingkat kepuassan (p value= 0,000), ada hubungan antara responsiviness dengan tingkat kepuassan (p value= 0,001), ada hubungan antara assurance dengan tingkat kepuasan (p value= 0,000), ada hubungan antara empaty dengan tingkat kepuassan (p value= 0,000), dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan (p value= 0,000).

Menurut Nugraha dan Hafiz (2022) Keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan diukur berdasarkan seberapa puas penerima layanan tersebut. Kepuasan para penerima layanan tercapai ketika mereka memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh sebab itu, pelanggan juga menginginkan adanya layanan yang berkualitas, karena pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas. Kepuasan pasien adalah evaluasi tentang seberapa baik atau buruk kualitas layanan kesehatan yang diterima oleh mereka.

Zahrotunnisa dan Ratnaningsih (2024) Kepuasan terhadap layanan Antenatal akan tercapai jika hasil yang diperoleh dari setiap pelayanan yang diberikan adalah optimal. Kelengkapan peralatan, fasilitas, dan infrastruktur, ruang tunggu yang bersih, nyaman, serta teratur, sikap petugas yang ramah dalam memberikan pelayanan, dan empati terhadap keluhan pasien akan berpengaruh pada kepuasan ibu hamil.

Hal ini serupa dengan penelitian elqibty (2022) yang berjudul 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. Hasil Penelitian menunjukkan enam variabel kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu safety (p = 0.002), Effective (p=0.009), Patient-Centered (p=0.011), Timely (p=0.011), Efficient (p=0.019) , Equitable (p =0.013).

Penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Padang Panyang, dilakukan oleh Fadliani Dan Fera (2022) Analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian diketahui bahwa reliability (0,278> 0,05), responsiveness (0,000< 0,05), assurance (0,004< 0,05), empathy (0,002 < 0,05), dan tangible (0,000 < 0,05). Kesimpulan ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Terdapat hubungan antara responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Padang Panyang.

Asumsi peneliti kualitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan karena Dengan pelayanan yang baik pasien akan merasa puas, kemudian pasien akan melakukan kunjungan lagi untuk mendapatkan perawatan seperti sebelumnya, keterlibatan tenaga kesehatan sangat penting untuk mendukung kepuasan ibu hamil. Banyak ibu hamil tidak melakukan kunjungan karena tidak merasa nyaman atau kualitas yang diberikan buruk, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman baru dan membuat ibu hamil nyaman untuk melakukan kunjungan ulang. Kemampuan tenaga kesehatan juga diperlukan untuk meyakinkan pasien tentang pentingnya kunjungan antenatal.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan dilakukan pengolahan data oleh peneliti yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan denga Kepuasan Ibu Hamil Puskesmas Bulang Kota Batam dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Bulang Kota Batam mayoritas puas dengan menunjukkan mayoritas responden (93.1%) mengatakan kualitas pelayanan berkualitas.
2. Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Bulang Kota Batam mayoritas ibu hamil mengatakan puas terhadap pelayanan 55 (94%).
3. Menganalisis Hubungan kualitas pelayanan Antenatal Dengan Kualitas Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bulang Kota Batam

DAFTAR PUSTAKA

Buku KIA. 2023. *Buku KIA Kesehatan Ibu dan Anak*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Dinas Kesehatan Kota Batam. *Profil Kesehatan Kota Batam 2023*. Batam: Dinkes Kota Batam; 2025.

Dinas Kesehatan Kota Batam. *Profil Kesehatan Kota Batam 2024*. Batam: Dinkes Kota Batam; 2024.

Dinas Kesehatan Palang Karaya. *Profil Kesehatan* Palang Karaya *2021*.: Dinkes Palang Karaya; 2022

Dinas Kesehatan Provinsi D.I. Yogyakarta. *Profil Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019*. Yogyakarta: Dinkes DIY; 2020.

Elqibty dan Suliastiawati. 2022. *Hubungan Kualitas Pelayanan AntenatalDengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 17 Nomor 2 Tahun 2022. eISSN : 2302-2531

Harun, H., & Wijayantono. (2019). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan*. E-ISSN:2528-66510, 4 No.3, 138–148.

Kementerian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2018.

Murni dan Nurjannah. 2020. *Ibu Hamil dengan Kepatuhan Kunjungan Antenatal(ANC) K4 Di Puskesmas*. Jurnl Ilmiah Kebidanan Indonesia

Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.

Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

Profil Kesehatan Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan IndonesiaTahun 2020*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2021

Profil Kesehatan Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan IndonesiaTahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2022

Profil Kesehatan Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan IndonesiaTahun 2022*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2023

Profil Kesehatan Kepulauan Riau. (2023). *Profil Kesehatan Kepulauan Riau Tahun 2023*

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Walyani, E. (2015). *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

WHO. (2018). *Global Recommendations for Routine Antenatal Care*. *World Health Organisation,* 10(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/1742-4755-10-19.5

WHO. (2023). *World Health Statistics 2023. Maternal mortality*. www-who-.goog/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality. Diakses pada tanggal 20 april 2025

Widodo, Slamet. dkk (2023). *Metode Penelitian*. Pangkalpinang: CV Science Techno Direct.

Wiknjosastro, Hanifa. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo; 2016.

Zahrotunnisa dan Ratnaningsih. 2024. *Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenataldi Puskesmas*. Buletin Ilmu Kebidanan dan Keperawatan (BIKK) Page | 77 DOI: 10.56741/bikk.v2i02.293