

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA
IBU HAMIL BERDASARKAN BEBERAPA KARAKTERISTIK
DIPUSKESMAS GAMPING I SLEMAN
YOGYAKARTATAHUN 2015**

Sri Wahyuni¹, Imroatul Azizah²

INTISARI

Latar Belakang: Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan di banding dengan harapannya. Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta pada tahun 2014 terdapat ibu hamil sebanyak 605 dan pada kunjungan K4 terdapat 88% yang merupakan angka di bawah target nasional yaitu 95% ini menunjukkan bahwa Puskesmas Gamping 1 Sleman menjadi cakupan K4 yang terendah dari semua Puskesmas wilayah

Sleman. Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang baik agar terciptakepuasan padap pasien.

Tujuan: Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta tahun 2015.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif melalui pendekatan survey. Instrument yang digunakan yaitu kuesioner tentang tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta tahun 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien ibu hamil yang datang ke Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. sampel yang diambil sebanyak 40 responden dengan kriteria yang sudah di tentukan. Hasil pengumpulan data diolah menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan taraf signifikan 0,05.

Hasil: Hasil penelitian ini secara umum pasien masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan karena kinerja petugas masih kurang dari harapan pasien. Hasil presentase terdapat sebagian besar 62,5 % pasien menyatakan tidak puas dan 37,5 % pasien menyatakan puas dengan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

Kesimpulan: Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien belum puas dengan pelayanan ANC yang diberikan di poli KIA Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan ANC, Karakteristik

¹Mahasiswa Program Studi Kebidanan (D-3) Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Pembimbing Jurusan Kebidanan (D-3) Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**THE SATISFACTION LEVEL OF ANTENATAL CARE SERVICE IN
EXPECTANT MOTHER BASED ON CHARACTERISTICS AT
PUBLIC HEALTH CENTER OF GAMPING I SLEMAN
YOGYAKARTA YEAR 2015**

Sri Wahyuni¹, Imroatul Azizah²

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a feeling level of someone after comparing the performance (result) which they felt and their expectation. Public Health Center of Gamping 1 Sleman Yogyakarta in year 2014 there were expectant mothers as many 605 and in K4 visit as much 88% which are the number under the national target as much 95% it showed that Public Health Center of Gamping 1 Sleman be K4 lowest coverage of all health center area of Sleman. Public Health Center must be able to provide good public health in order to create satisfaction in patients.

Purpose: Known the satisfaction level of antenatal care service at Public Health Center of Gamping I Sleman Yogyakarta year 2015

Research Method: Kind of research used is descriptive by survey approach. Instrument used is questioner about the satisfaction level of antenatal care service at Public Health Center of Gamping I Sleman Yogyakarta year 2015. Population in this research is patient expectant mothers who came to Public Health Center of Gamping I Sleman Yogyakarta. Method of sampling used purposive sampling method. Samples taken as many 40 respondents by defined criteria. Data collecting result treated used Chi Square statistical test with significant 0,05.

Result: This research result generally, patients are still no satisfied yet with service that given because the performance of attendant is still less that patients' expectation. Percentage result there is most 62,5 % of patients said they are not satisfied and 37,5 % patients said they are satisfied with the antenatal care service at Public Health Center of Gamping I Sleman.

Conclusion: The conclusion from this research is patients are still not satisfied yet with antenatal care service that given in poly of MCH at Public Health Center of Gamping I Sleman.

Keywords: Satisfaction, Antenatal Care Service, Characteristics

¹Student of Program Study Midwifery (D-3) of Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of Midwifery Department (D-3) of Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta