

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TENTANG PELAYANAN
ANTENATAL CARE (ANC) DI BIDAN PRAKTIK SWASTA (BPS) SRI
MARWANTI DI GILANGHARJO PANDAK BANTUL
YOGYAKARTA**

INTISARI

Anita Merlina¹, Ratih Kumorojati²

Latar Belakang : Ibu hamil yang telah mendapat pelayanan antenatal minimal empat kali (K4) masih tergolong rendah, yaitu sebesar 83,56% (11.178 ibu hamil). Hal ini masih dibawah target nasional pada tahun 2015 yaitu sebesar 95% (Dinkes Provinsi DIY, 2013). Karena cakupan K4 masih tergolong rendah maka dilakukan penelitian tentang *antenatal care*. Cakupan pelayanan *antenatal care* pada tahun 2013 (K1) 84 % di bidan praktik swasta Sri Marwanti dan untuk cakupan pelayanan (K4) 83%. Salah satu aspek yang paling penting dalam pelayanan *antenatal care* adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya jika seorang ibu mempercayai bidan, maka kemungkinan besar ia akan kembali ke bidan yang sama untuk persalinan dan kelahiran bayinya. (Pusdiknakes, 2003).

Tujuan Penelitian : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* di Bidan Praktik Swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan *observasional*. Populasi keseluruhan obyek yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 Ibu. Analisis data menggunakan *diskriptif prosentase*. Instrumen pengumpulan data adalah kuisioner dari data primer dari ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

Hasil Penelitian : Hasil uji analisis menunjukkan kepuasan masyarakat keseluruhan adalah 2.92 (kategori puas). Indeks Kepuasan Masyarakat tiap unsur, prosedur pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas adalah sangat puas. Persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, keamanan pelayanan adalah puas. Kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan adalah tidak puas (C)

Kesimpulan : Sangat Puas, Puas, Tidak Puas, Sangat Tidak Puas

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan, *Antenatal Care (ANC)*

1 Mahasiswa Prodi Diploma 111 Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

2 Dosen STIKES Achmad Yani Yogyakarta

**DESCRIPTION OF SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN PRENATAL
CARE SERVICES (ANC) MIDWIFE IN PRIVATE PRACTICE (CBS)
MARWANTI IN SRI GILANGHARJO PANDAK BANTUL
YOGYAKARTA**

ABSTRACT

Anita Merlina¹, Ratih Kumorojati²

Background: Pregnant women who had received antenatal care at least four times (K4) is still relatively low at 83.56% (11,178 pregnant women). It is still below the national target in 2015 is equal to 95% (DIY Provincial Health Office, 2013).

Coverage of *antenatal care* services in 2013 (K1) 84% in private practice midwives Sri Marwanti and for coverage of services (K4) 83%. One of the most important aspects in the *antenatal care* is to build a trusting relationship with the mother and her family when a mother trusting midwife, then most likely he will return to the same midwife for labor and birth of her baby. (Pusdiknakes, 2003).

Objective: To identify maternal satisfaction level overview of antenatal care (ANC) in Private Practice Midwives (CPM) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul, Yogyakarta.

Methods: This study used observational. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The sample in this study is as much as 30 mother. Data were analyzed using descriptive percent. Data collection instrument was a questionnaire from the primary data from pregnant women checkups in private practice midwife (CPM) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul, Yogyakarta.

Results: The result of the analysis shows the overall Customer Satisfaction Index is 2.92 (category satisfied). Public Satisfaction Index for each element, as well as service procedures and hospitality courtesy clerk was very satisfied. Service requirements, clarity of service personnel, service personnel responsibilities, the ability of service personnel, obtain justice ministry, the reasonableness of fees, service charges certainty, certainty schedule service, security service is satisfied. Discipline care workers, speed of service and comfort environment is not satisfied.

Conclusion: Very Satisfied, Satisfied, Dissatisfied, Very Dissatisfied.

Keywords: Satisfaction Services, Antenatal Care (ANC)

¹ Students Prodi D111 Midwifery College of Health Sciences Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer STIKES Achmad Yani Yogyakarta