

## HUBUNGAN PERSEPSI IBU HAMIL TERHADAP MUTU PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN MINAT UNTUK KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK BUNGA MERPATI KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Sri Winarsih<sup>1</sup>, Tintin Hariyani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program studi S1 Kebidanan STIKES Karya Husada Kediri, [Wahyuhana64@gmail.com](mailto:Wahyuhana64@gmail.com) 085256150180

<sup>2</sup>Program studi S1 Kebidanan STIKES Karya Husada Kediri, [tintinhariyani2@gmail.com](mailto:tintinhariyani2@gmail.com) 081243011006

### Abstract

Pada tahun 2022 cakupan K4 Klinik Bunga Merpati 29,20% mengalami penurunan sebesar 25,3% dibanding cakupan K4 tahun 2021 (54,5%). Total kunjungan ANC terpadu di klinik Bunga Merpati tahun 2022 mengalami penurunan 4,31% dari tahun 2021. Hal ini dikarenakan persepsi yang kurang baik sehingga menurunkan minat ibu hamil untuk kunjungan ulang. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui hubungan persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati kota Palu. Penelitian ini penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian sejumlah 452 ibu hamil. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability simple random sampling*. Jumlah sampel 83 orang. Waktu penelitian tanggal 15 sampai 31 Agustus 2023. Terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen (persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan ANC terpadu) dan variabel dependen (minat kunjungan ulang). Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa bivariat menggunakan uji *chi-square*, dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 5\%$ . Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat untuk kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati kota Palu ( $p$  value = 0,001).

Kata kunci : persepsi mutu pelayanan ANC terpadu, ibu hamil, minat

### Abstract

*In 2022, the K4 coverage of Bunga Merpati Clinic was 29.20%, a decrease of 25.3% compared to the K4 coverage in 2021 (54.5%). Total integrated ANC visits at Bunga Merpati clinic in 2022 decreased by 4.31% from 2021. This is due to an unfavorable perception that reduces the interest of pregnant women for repeat visits. The purpose of this study was to determine the relationship between pregnant women's perception of integrated ANC service quality with interest in repeat visits at Bunga Merpati Clinic in Palu. This research is quantitative research that uses a correlational research design with a cross sectional approach. The study population was 452 pregnant women. Sampling using probability simple random sampling technique. The sample number was 83 people. The research time is August 15 to 31, 2023. It consists of two variables, namely the independent variable (pregnant women's perception of the quality of integrated ANC services) and the dependent variable (interest in repeat visits). Data collection using questionnaires. Bivariate analysis using the chi-square test, with a meaning level of  $\alpha = 5\%$ . The results showed a relationship between pregnant women's perception of the quality of integrated ANC services with interest in repeat visits at Bunga Merpati Clinic in Palu city ( $p$  value = 0.001).*

*Keywords: perception of integrated ANC service quality, pregnant women, interest*

## PENDAHULUAN

Salah satu tujuan dari SDGs adalah menjamin kehidupan yang sehat dan meningkatkan kesejahteraan seluruh penduduk semua usia. Target pertama dari tujuan tersebut adalah menurunkan AKI kurang dari 70/100.000 pada tahun 2030.

AKI di Indonesia masih merupakan yang tertinggi di ASIA serta masih jauh dari target global SDGs pada tahun 2024. Oleh karena itu perlu adanya upaya yang lebih strategis dan komprehensif sehingga diharapkan dapat menurunkan Angka Kematian Ibu sebesar 5,5% per tahun.<sup>1</sup>

Program Kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu upaya untuk menurunkan AKI. Adapun salah satu kegiatan program KIA adalah pelayanan ANC terpadu. Pelayanan ANC yang diselenggarakan secara terpadu dan berkualitas diharapkan bisa memantau kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Pelayanan antenatal terpadu adalah pelayanan untuk memeriksa ibu hamil baik secara fisik maupun mental. Adapun pelayanan ANC terpadu bertujuan untuk memastikan ibu dan bayi sehat, serta mendeteksi adanya komplikasi sedini mungkin.<sup>2</sup> Pelayanan ANC terpadu dan berkualitas serta komprehensif adalah pelayanan ANC terpadu yang memenuhi standar operasional yang dikenal dengan 10 T dan dilakukan oleh tenaga kesehatan yang kompeten seperti bidan, dokter dan perawat yang sudah terlatih, sesuai dengan ketentuan.

Persepsi akan dialami oleh seseorang dalam pemilihan, pengorganisasian, penginterpretasian dan pemahaman terhadap informasi yang masuk dan sensasi yang diterima melalui panca indera sehingga menghasilkan suatu gambaran yang bermakna tentang dunia. Persepsi diperoleh dari interaksi seseorang dengan lingkungan sekitar melalui proses belajar dan pengalaman sejak kecil. Persepsi konsumen adalah salah satu tahapan dalam proses kognisi yang dilalui konsumen,

dimulai dari semua stimulus diterima hingga stimulus tersebut dimasukkan ke dalam memori dan dapat dipergunakan kembali untuk memberikan gambaran/persepsi yang lebih baik mengenai suatu produk/jasa kepada konsumen.<sup>3</sup>

Persepsi merupakan salah satu faktor predisposisi interaksi individu dengan lingkungannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilaku individu. Menurut Lawrence Green salah satu yang mempengaruhi perilaku kesehatan adalah faktor predisposisi. Faktor predisposisi atau *predisposing factors* yaitu faktor yang mempermudah, mendasari atau memotivasi untuk melakukan suatu tindakan, nilai dan kebutuhan yang dirasakan, atau dengan kata lain faktor ini berhubungan dengan motivasi individu atau kelompok untuk bertindak atas perilaku tertentu. Yang termasuk dalam kelompok faktor predisposisi adalah pengetahuan, sikap, nilai-nilai budaya, persepsi, beberapa karakteristik individu, misalnya umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.<sup>4</sup>

Persepsi ibu hamil terhadap ANC terpadu merupakan ungkapan yang digunakan untuk menjelaskan konsep dan perilaku terhadap suatu pelayanan jasa pelayanan antenatal care yang diterima di klinik, puskesmas, rumah sakit, maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Minat adalah rasa lebih suka dan tertarik kepada suatu hal atau aktivitas tanpa adanya paksaan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya. Crow and Crow mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri.<sup>5</sup>

Menurut Umar dalam Bachtiar (2016:17), minat berkunjung kembali merupakan perilaku

yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang.<sup>6</sup> Menurut Kotler (2007) dalam Indrasari, seseorang dalam melakukan keputusan pembelian maka akan dipengaruhi oleh persepsinya terhadap apa yang diinginkan. Konsumen akan menampakkan perilakunya setelah melakukan persepsi terhadap keputusan apa yang akan diambil dalam membeli suatu produk.<sup>6</sup> Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat kunjungan ulang dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang pernah diterima.

Pelayanan ANC terpadu yang berkualitas adalah pelayanan ANC yang dilakukan sesuai standar, dan dilakukan secara rutin. Sehingga diharapkan bisa mempengaruhi Ibu hamil untuk kunjungan ulang secara teratur. Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL atau *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Servqual dibangun atas dasar adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu faktor pertama adalah persepsi pelanggan atas layanan yang sesungguhnya diharapkan. Dan faktor kedua adalah harapan pelanggan yang dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan.<sup>28</sup> Jika persepsi pelayanan kesehatan yang diterima pasien skornya lebih kecil dari harapan pasien maka pasien akan memiliki persepsi bahwa mutu pelayanan kesehatan di

tempat tersebut kurang baik. Dan sebaliknya apabila persepsi pelayanan kesehatan yang diterima pasien lebih dari harapan pasien maka pasien akan memiliki persepsi bahwa pelayanan di tempat tersebut baik.

Menurut Parasuraman untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).<sup>7</sup>

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2021 secara nasional cakupan K4 tahun 2021 sebesar 88,4% meningkat dibandingkan pencapaian K4 tahun 2020 sebesar 84,6%.<sup>8,9</sup> Pada tahun 2021 cakupan K4 Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 78,2% menurun dari cakupan k4 tahun 2020 sebesar 80,1%.<sup>10,11</sup> Demikian juga cakupan K4 kota Palu tahun 2021 sebesar 98,8% menurun dibandingkan dengan cakupan K4 tahun 2020 sebesar 100,3%.<sup>12</sup>

Klinik Bunga Merpati Kota Palu Sulawesi Tengah adalah salah satu Klinik Pratama yang beroperasi semenjak tahun 2016. Dokter penanggung jawabnya telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sejak tahun 2018. Semakin bertambahnya waktu, Klinik Bunga Merpati makin berkembang dengan bermacam layanan yang disediakan. Klinik Bunga Merpati juga melaksanakan pelayanan ANC Terpadu yang dilakukan oleh bidan sesuai dengan kompetensinya. Hingga saat ini kunjungan ANC rata-rata pertahun adalah 1600-2000. Cakupan K1 Klinik Bunga Merpati tahun 2022 61,1% menurun dibandingkan Cakupan K1 tahun 2021 sebesar 75,3 %. Cakupan K4 Klinik Bunga Merpati tahun 2022 29,2% menurun dibandingkan cakupan K4 tahun 2021 sebesar 54,5%. Total kunjungan ibu hamil tahun 2022 adalah 2175 mengalami penurunan 4,31 % dibandingkan jumlah kunjungan total tahun 2021 sebesar 2273.

Hal ini menunjukkan adanya penurunan kunjungan ANC pada tahun 2022 sebesar 98 kunjungan atau 4,31% dibandingkan kunjungan tahun 2021. Cakupan K4 tahun 2022 sebesar 629 atau 29,20% mengalami penurunan sebesar 25,3 % dibanding tahun 2021 dan belum memenuhi target cakupan K4 tahun 2022 sebesar 90%. Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Klinik Bunga Merpati Palu dari 12 orang ibu hamil yang diwawancara sekitar 7 orang mengajukan beberapa keluhan antara lain: bidan kurang ramah, saat diperiksa perut terasa tidak nyaman, pendaftaran terasa lama. Sedangkan 5 orang ibu hamil menyatakan tidak berminat untuk berkunjung ulang. Kondisi tersebut mengindikasikan terjadi penurunan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal terpadu oleh ibu hamil di Klinik Bunga Merpati.

Berdasarkan analisa data tersebut di atas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat untuk kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu Propinsi Sulawesi Tengah.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dimana pengumpulan data dilakukan satu kali pada waktu yang sama.<sup>13</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang periksa di klinik Bunga Merpati pada bulan Maret - Mei 2023 yaitu 452 orang. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *probability simple random sampling*. Sampel berjumlah 83 orang ibu hamil yang dihitung dengan rumus Slovin. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang sudah pernah periksa ke Klinik Bunga Merpati dan bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi

Ibu hamil yang baru pertama kali periksa ke Klinik Bunga Merpati dan ibu hamil yang datang ke Klinik Bunga Merpati tetapi tidak bersedia menjadi responden.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu, sedangkan variabel dependen adalah minat untuk kunjungan ulang. Penelitian dilakukan di Klinik Bunga Merpati Kelurahan Tanamodindi Kecamatan Mantikulore Kota Palu Propinsi Sulawesi Tengah. Waktu penelitian adalah tanggal 15-31 Agustus 2023.

Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner. Instrumen penelitian sudah dilakukan uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment*. Dengan hasil semua item pertanyaan valid. Adapun uji reliabilitas dengan formula *Flanagan* dan *Cronbach's Alpha* ( dengan nilai *corrected item total correlation* dan *cronbach alpha* > 0,468 yaitu 0,973) sehingga kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

Data dalam penelitian ini berskala ordinal-nominal, yang mana variabel independen dihitung menggunakan Rumus T Skor. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi, sedangkan analisa bivariat menggunakan uji korelasi *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 5\%$  ( $p\text{-value} < 0.05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data Umum

Deskripsi karakteristik responden

Tabel 1 Distribusi frekuensi umur, pendidikan dan pekerjaan responden di Klinik Bunga Merpati Kota Palu.

| No                | Umur          | F  | %    |
|-------------------|---------------|----|------|
| <b>Umur</b>       |               |    |      |
| 1                 | < 20 Tahun    | 3  | 3,6  |
| 2                 | 20 – 35 Tahun | 72 | 86,8 |
| 3                 | > 35 Tahun    | 8  | 9,6  |
| Total             |               | 83 | 100  |
| <b>Pendidikan</b> |               |    |      |
| 1                 | SD            | 3  | 3,6  |
| 2                 | SMP           | 11 | 13,3 |
| 3                 | SMA           | 48 | 57,8 |
| 4                 | PT            | 21 | 25,3 |
| Total             |               | 83 | 100  |
| <b>Pekerjaan</b>  |               |    |      |
| 1                 | IRT           | 43 | 51,8 |
| 2                 | Swasta        | 33 | 39,8 |
| 3                 | PNS           | 7  | 8,4  |
| Total             |               | 83 | 100  |

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari responden sejumlah 83 orang, sebagian besar responden atau 86,8 % berumur 20-35 tahun. Hampir sebagian besar responden yaitu

48 responden (57,8%) berpendidikan SMA. Sedangkan status pekerjaan, hampir sebagian besar responden yaitu 43 orang (51,8%) adalah Ibu Rumah Tangga.

### Data Khusus

Tabel 2 Distribusi Frekuensi persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dan gambaran minat untuk kunjungan ulang ke Klinik Bunga Merpati

| Kode  | Persepsi   | F  | %    |
|-------|------------|----|------|
| 1     | Tidak baik | 21 | 25,3 |
| 2     | Baik       | 62 | 74,7 |
| Total |            | 83 | 100  |

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan ANC terpadu di Klinik Bunga Merpati Kota Palu yaitu sebesar 62 responden atau 74,7 %.

Gambaran minat ibu hamil untuk kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati

Tabel 3 Distribusi Frekuensi minat untuk kunjungan ulang ke Klinik Bunga Merpati

| Kode  | Minat       | F  | %    |
|-------|-------------|----|------|
| 1     | Tidak minat | 21 | 25,3 |
| 2     | Minat       | 62 | 74,7 |
| Total |             | 83 | 100  |

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki minat untuk berkunjung ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu yaitu sebesar 62 responden atau 74,7 %.

## ANALISA BIVARIAT

Hubungan Persepsi Ibu Hamil tentang Mutu Pelayanan ANC Terpadu dengan Minat untuk Kunjungan Ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu

Tabel 4 Analisis hubungan persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat untuk kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu

| Persepsi terhadap mutu pelayanan ANC terpadu | Minat untuk kunjungan ulang |       |       |       |       |       | <i>P Value</i> |
|----------------------------------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
|                                              | Tidak minat                 |       | Minat |       | Total |       |                |
|                                              | n                           | %     | n     | %     | n     | %     |                |
| Tidak baik                                   | 14                          | 16,8  | 7     | 8,5   | 21    | 25,30 | 0,001          |
| Baik                                         | 7                           | 8,4   | 55    | 66,3  | 62    | 74,7  |                |
|                                              | 21                          | 25,30 | 62    | 74,70 | 83    | 100   |                |

Berdasarkan tabel 4 didapatkan gambaran bahwa hampir sebagian besar responden yaitu 62 responden atau 74,7% memiliki persepsi baik tentang mutu pelayanan ANC terpadu di Klinik Bunga Merpati, dan dari 62 responden yang mempunyai persepsi baik, 88,7 % memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati. Dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), diperoleh nilai *p-value* = 0,001. Karena *P value* < 0,05 maka  $H_1$  diterima atau hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak, artinya ada hubungan antara persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC Terpadu dengan minat kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu.

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Persepsi Ibu Hamil terhadap ANC Terpadu di Klinik Bunga Merpati Kota Palu

Hasil penelitian ini menunjukkan hampir sebagian besar dari responden yang berjumlah 83 orang, memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan ANC terpadu di klinik Bunga Merpati, yaitu sebesar 62 responden atau 74,7 %. Dan 55 orang responden atau 88,7 % mempunyai minat untuk melakukan kunjungan ulang. Adapun pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) mutu pelayanan menunjukkan hampir sebagian besar responden (67,47%) memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan ANC terpadu. Hal ini sesuai dengan teori Green Lawrence, yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kesehatan adalah faktor predisposisi. Yang termasuk dalam salah satu faktor predisposisi ini adalah persepsi individu. Jadi dalam hal ini adalah persepsi terhadap mutu pelayanan ANC terpadu sehingga persepsi individu inilah yang akan mempengaruhi perilakunya.<sup>4</sup> Hal ini juga sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1990), bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus jauh lebih baik dari yang diharapkan agar pelanggan tidak kecewa. Jika

pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dan sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan tidak sesuai harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik.<sup>14</sup>

### 2. Gambaran Minat Ibu Hamil untuk Kunjungan Ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu

Dari hasil penelitian ini didapatkan gambaran bahwa hampir sebagian besar dari seluruh jumlah responden menunjukkan minat untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu. Yaitu sebesar 62 responden atau 74,7 %. Dan dari 62 responden yang berminat untuk melakukan kunjungan ulang 88,7% memiliki persepsi yang baik tentang mutu pelayanan ANC terpadu di Klinik Bunga Merpati. Hal ini sesuai dengan pernyataan Fadilah (2021) bahwa minat adalah rasa lebih suka dan tertarik pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada paksaan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya.<sup>5</sup> Dalam hal ini semakin baik persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu semakin meningkatkan minatnya untuk melakukan kunjungan ulang.

### 3. Hubungan Persepsi Ibu Hamil terhadap Mutu Pelayanan ANC Terpadu dengan Minat untuk Kunjungan Ulang di Klinik Bunga Merpati Kota Palu

Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang mempunyai persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan ANC terpadu 62 orang dan 55 orang atau 88,7% memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati. Sedangkan 21 responden yang mempunyai persepsi tidak baik, 66,7% dari jumlah tersebut menunjukkan tidak minat untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Bunga Merpati.

Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai *p value* = 0,001 ( $p < 0,05$ ) dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima atau hipotesis null ( $H_0$ ) ditolak dengan demikian

menunjukkan adanya hubungan antara persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat kunjungan ulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2017), yang mana dalam penelitian Sari didapatkan, persepsi mutu pelayanan antenatal terpadu dalam jumlah keseluruhan dari aspek dimensi mutu pelayanan antenatal, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal terpadu. Pola hubungan yang terjadi adalah pada responden dengan persepsi mutu pelayanan baik cenderung memiliki minat tinggi untuk melakukan kunjungan ulang (91,7%) sebaliknya responden dengan persepsi mutu pelayanan kurang baik (93,8 %) cenderung memiliki minat rendah untuk melakukan kunjungan ulang.<sup>15</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aguspairi (2018), yang menyebutkan bahwa pasien/responden yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik sebesar 96,0 % berminat untuk berkunjung ulang. Hasil uji statistik terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang.<sup>16</sup>

Dari pembahasan tersebut di atas menunjukkan hubungan yang bermakna antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan ANC Terpadu dengan minat kunjungan ulang ke Klinik Bunga Merpati Kota Palu. Sebagaimana yang termaktub dalam landasan teori yang menyebutkan, minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek, yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya.<sup>17</sup> Jika pasien merasa puas dengan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan kunjungan ulang. Serta pelanggan tersebut akan menyatakan hal-hal yang baik tentang instansi pemberi layanan kesehatan tersebut ke orang lain. Sebaliknya jika mutu pelayanannya tidak

baik, pasien akan berpindah ke fasyankes yang memenuhi harapannya. Bahkan bisa merekomendasi hal-hal yang tidak baik ke orang lain.

Berdasarkan hasil tersebut membuktikan bahwa semakin baik persepsi responden terhadap mutu pelayanan ANC terpadu semakin meningkat minatnya untuk kunjungan ulang dan sebaliknya semakin tidak baik persepsi responden terhadap mutu pelayanan ANC Terpadu maka semakin kurang minatnya untuk melakukan kunjungan ulang.

## SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Hampir sebagian besar responden (74,7%) mempunyai persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan ANC terpadu di Klinik Bunga Merpati Palu dan sebagian kecil responden (25,3%) mempunyai persepsi yang tidak baik.

Hampir sebagian besar responden (74,7%) menunjukkan minat kunjungan ulang di klinik Bunga Merpati kota Palu tahun 2023, sedangkan sebagian kecil responden (25,3 %) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Ada hubungan antara persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan ANC terpadu dengan minat kunjungan ulang di klinik Bunga Merpati Kota Palu tahun 2023 (*chi square test* didapatkan *p value* = 0.001 atau *p value* <0,05).

## SARAN

Bagi peneliti diharapkan menerapkan ilmu kebidanan yang didapat dari penelitian ini, dengan memberikan pelayanan ANC terpadu yang lebih berkualitas dan profesional. kepada ibu hamil. Menerapkan standar kuantitas maupun kualitas dalam pelayanan ANC terpadu. Standar kuantitas

dalam pelayanan ANC terpadu dilaksanakan 6x kunjungan selama kurun waktu kehamilan. Dan standar kualitas adalah pelayanan ANC 10 T.

Mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan ANC terpadu sehingga memberi kepuasan pelayanan terhadap pelanggan dengan harapan dapat meningkatkan kunjungan ANC di Klinik Bunga Merpati Kota Palu dari waktu ke waktu.

Ibu hamil sebaiknya teratur melakukan pemeriksaan ANC dan melakukan kunjungan ulang sesuai jadwal. Melakukan pemeriksaan kehamilan secara teratur sesuai standar kesehatan.

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan dalam mutu pelayanan ANC terpadu.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 1st ed. KEMENKES RI; 2020. 6, 10 p.
2. DEPKES RI. Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu. 3rd ed. Jakarta: KEMENKES RI; 2020. 6-12 p.
3. Firmansyah A. Perilaku Konsumen [Internet]. 1st ed. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA; 2018. 79-81 p.
4. Pakpahan M dkk. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. 1st ed. Watrianthos R, editor. Jakarta: Yayasan Kita Menulis; 2021. 43-47 p.
5. Fadhilah. Psikologi Pendidikan: implikasi dalam pembelajaran. 1st ed. Solicha, editor. Depok: Rajawali Pers; 2021. 66 p.
6. Mudfarikah R DR. Pengaruh kualitas layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang. J Manaj. 2021;13(4):655 p.
7. Iman A, Lena D. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality ASSURANCE. 1st ed. Vol. 1. Jakarta; 2017. 7, 11-4 p.
8. DEPKES RI. Profil Kesehatan Indonesia. 1st ed. Sibuea F, editor. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2021.
9. DEPKES RI. Profil Kesehatan Indonesia. 1st ed. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020.
10. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah [Internet]. 1st ed. Sulawesi Tengah: DINKES Provinsi Sulawesi Tengah; 2021. Available from: <http://dinkes.sultengprov.go.id>
11. Dinkes Provinsi Sulteng. Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2020 [Internet]. 1st ed. Palu: DINKES Provinsi Sulawesi Tengah; 2020. 70 p. Available from: <http://dinkes.sultengprov.go.id>
12. Dinas Kesehatan Kota Palu. Profil Kesehatan Kota Palu. 1st ed. Wahyuningtias, editor. Palu; 2021. 54 p.
13. Siyoto S. Dasar metodologi penelitian. 1st ed. Ayup, editor. Vol. 1. Yogyakarta: Literasi media Publishing; 2015. 31, 79-80, 99, 100-01, 109, 119-20 p.
14. Ula AA. Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan AHP. Sistem Informasi. 2015 May;3-5 p.
15. Sari, R., Arso, S., Wigati P. Hubungan persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal dengan minat kunjungan ulang Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. J Kesehat Masy. 2017;5(4):125-6 p.
16. Aguspairi, Ginting, M. SS. Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. Sci J. 2018;7(2):182-5.
17. Rahmiati TN. Hubungan dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. J Kesehatan. 2020;12(1):13-21