

HUBUNGAN PERSEPSI IBU TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS PADANGSARI

VIVIN FITRIA ANGGRAENI – 25010112140137

(2016 - Skripsi)

Pelayanan ANC di Puskesmas Padangsari Kota Semarang belum sesuai dengan harapan karena masih adanya ketidakminatan ibu hamil terhadap pemeriksaan ANC yang dirasakan membutuhkan waktu lama, petugas kurang teliti saat melakukan pemeriksaan, dan pemberian penjelasan mengenai tindakan pemeriksaan tidak detail. Mutu pelayanan ANC ditinjau dari 5 dimensi mutu yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles yang dapat mempengaruhi minat pemanfaatan ANC. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang mutu dengan minat pemanfaatan ANC. Jenis penelitian explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi 82 orang dengan sampel 50 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kehandalan mempunyai hubungan dengan minat pemanfaatan ANC ($p\text{-value}=0,005$). Persepsi daya tanggap mempunyai hubungan dengan minat pemanfaatan ANC ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi jaminan mempunyai hubungan dengan minat pemanfaatan ANC ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi empati mempunyai hubungan dengan minat pemanfaatan ANC ($p\text{-value}=0,000$). Persepsi bukti fisik mempunyai hubungan dengan minat pemanfaatan ANC ($p\text{-value}=0,000$). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka perlu adanya peningkatan kualitas pemeriksaan 10T, kecepatan pelayanan, pemberian informasi yang detail, dan dorongan pemeriksaan secara teratur.

Kata Kunci: Dimensi Mutu Pelayanan, Antenatal Care, Pemanfaatan, Puskesmas