

merupakan suatu indikator kualitas pelayanan kesehatan, menurut pasien perlu diperhatikan.

Sesuai Undang-Undang Pelayanan Publik NO: 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian, mutu pelayanan sebagai kewajiban serta janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau<sup>15</sup>.

Hasil studi awal pada bulan Oktober 2010 pada 15 bidan Puskesmas Sukomoro, 57% menyatakan ibu tidak melakukan kunjungan ulang karena pindah ke tempat lain yang fasilitasnya lebih baik serta ada juga yang ingin periksa ke dokter. Sedangkan tindakan yang perlu dilakukan dengan masalah tersebut 43% bidan menyatakan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan 36% bidan menyatakan perlunya konseling tentang pentingnya ANC. 20% bidan menyatakan perlu kunjungan rumah.

Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan merupakan unit pelayanan kesehatan yang gratis sehingga diminati masyarakat dengan tingkat sosial ekonomi menengah kebawah, apabila tidak segera memperbaiki mutu layanan ANC khususnya, maka lambat laun akan mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkan ulang layanan ANC.

## **A. Rumusan Masalah**

Rendahnya cakupan K4 mengindikasikan berkurangnya jumlah ibu yang memanfaatkan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro. Berbagai upaya telah dilaksanakan oleh Puskesmas Sukomoro untuk meningkatkan cakupan program yaitu melalui pembinaan, peningkatan kompetensi, supervisi secara periodik dan peningkatan pengembangan SDM. Namun masih ditemukan berbagai keluhan atau komplain terkait mutu layanan diantaranya: pelayanan kurang cepat, pemeriksaan kurang nyaman, penataan fasilitas kurang rapi, pasien sulit untuk mengungkapkan keluhan dan bidan kurang memberitahu manfaat tindakan.

Berdasarkan fakta keluhan dari studi awal tersebut berarti terjadi kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan pasien disertai dengan gejala penurunan jumlah kunjungan K4, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh persepsi ibu hamil tentang mutu layanan ANC terhadap minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Magetan.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah maka pertanyaan penelitiannya; "Apakah ada pengaruh persepsi ibu hamil tentang mutu layanan ANC terhadap minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan?"

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh persepsi ibu hamil tentang mutu layanan ANC terhadap minat pemanfaatan ulang layanan ANC di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Magetan.

### 2. Tujuan Khusus:

- a. Mengetahui gambaran karakteristik ibu hamil (umur, pendidikan, pekerjaan) di Puskesmas Sukomoro.

Mengetahui gambaran persepsi ibu hamil tentang mutu layanan ANC yang terdiri dari *Reliability, Responsiveness, Assurance,*