

HUBUNGAN PERSEPSI IBU HAMIL TENTANG MUTU PELAYANAN ANTENATAL TERPADU DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS TLOGOSARI KULON KOTA SEMARANG

RIZKI PAMULAT SARI – 25010113120117

(2017 - Skripsi)

Cakupan pelayanan antenatal di Puskesmas Tlogosari Kulon belum mencapai target dan mengalami penurunan jumlah kunjungan. Penurunan diakibatkan oleh ketidakminatan sebagian ibu hamil terhadap pelayanan antenatal yang dirasa membutuhkan waktu lama, jumlah ruang tunggu pelayanan yang kurang, dan petugas yang kurang teliti saat memeriksa. Mutu pelayanan antenatal ditinjau dari 5 dimensi mutu yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan antenatal terpadu dengan minat kunjungan ulang. Jenis penelitian explanatory research dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi yaitu 218 orang dengan sampel 68 dihitung menggunakan rumus slovin. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kehandalan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal ($p\text{-value} = 0,091$). Persepsi daya tanggap berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal ($p\text{-value} = 0,000$). Persepsi jaminan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal ($p\text{-value} = 0,001$). Persepsi kepedulian berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal ($p\text{-value} = 0,000$). Persepsi bukti fisik berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal ($p\text{-value} = 0,000$). Persepsi mutu pelayanan antenatal terpadu berhubungan dengan minat kunjungan ulang ($p\text{-value} = 0,000$). Berdasarkan hasil penelitian, maka perlu peningkatan kecepatan pelayanan, informasi yang detail saat pemeriksaan, perluasan sarana ruang tunggu puskesmas, dan pembaharuan alat-alat yang sudah tidak layak digunakan

Kata Kunci: Pelayanan Antenatal Terpadu, Mutu Pelayanan, Kunjungan Ulang, Puskesmas