

Original Article\*)

**Hubungan Faktor Emosi, Fasilitas, Harga, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022***(Relationship of Emotional Factors, Facilities, Price, Waiting Time to Satisfaction of Pregnant Women in Antenatal Care (ANC) Services at Independent Practice Midwife Ruswanti S.ST Bogor City in 2022)***Fitria Febriani<sup>1</sup>**<sup>1</sup>*Klinik Bidan Ruswanti S.ST*

Email correspondent: fitriafebriani256@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** The level of satisfaction of pregnant women to perform Antenatal Care is influenced by the quality of service received during the visit. Quality health services will have a positive impact on patient satisfaction and positive patient satisfaction will have an impact on patient loyalty.

**Methods:** The purpose of this study was to determine the relationship between emotional factors, facilities, prices, and waiting times on the satisfaction of pregnant women in Antenatal Care (ANC) services in the independent practice of midwives in Ruswanti S.ST in Bogor City in 2022. This type of research was descriptive-analytic with a cross-approach sectional and data analysis with a chi-square equation ( $\alpha = 0,05$ ). The sampling method is a purposive sampling technique.

**Results:** The results of the analysis show that there was a relationship between the independent variable and the dependent variable, namely the emotional factor variable (0,003), the facility variable (0,000), the price variable (0,002), and the waiting time variable (0,000).

**Discussion:** Suggestions for Independent Practice Midwife Ruswanti S.ST is to be able to evaluate the services that have been provided and guidance and direction to assistant midwives in providing Antenatal Care services provided.

**Keywords:** emotional factors, facilities, price, waiting time, satisfaction of pregnant women

**Artikel**

Disubmit (Received) : 09 September 2022

Diterima (Accepted) : 26 September 2022

Diterbitkan (Published) : 27 September 2022

**Copyright: © 2022 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

*Antenatal Care* merupakan salah satu cara pemantauan ibu hamil untuk memastikan kesejahteraannya baik fisik maupun mental. Hal ini dapat membantu menyelamatkan Ibu dan bayi nya selama masa kehamilan, saat persalinan, dan masa nifas.<sup>1</sup> Sebuah layanan ANC dapat dikatakan berkualitas tinggi jika memenuhi standar yang telah ditetapkan.<sup>2</sup> Tujuan ANC adalah untuk melindungi ibu hamil dengan memberikan deteksi dini faktor risiko, pencegahan, dan perawatan komplikasi oleh profesional medis. Pelayanan ANC diharapkan dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi baru lahir di Indonesia.<sup>3</sup> Kepuasan pasien merupakan penilaian, respon afektif atau emosional terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan harapan pasien terhadap perawatan tersebut.<sup>4</sup> Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya, harga, dan faktor emosional juga.<sup>5</sup> Selain itu, fasilitas dan waktu tunggu merupakan elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang diperoleh selama kunjungan mempengaruhi kesediaan ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan *antenatal care*.<sup>7</sup> Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang berkualitas akan meningkat, dan loyalitas pasien akan meningkat.<sup>8</sup> Jika pasien memiliki pengalaman yang baik dengan layanan kesehatan yang mereka terima mereka cenderung mengikuti rencana perawatan mereka kembali untuk pemeriksaan lanjutan dan mematuhi saran yang diberikan kepada mereka namun jika pasien memiliki pengalaman buruk mereka cenderung tidak kembali untuk pemeriksaan lanjutan.<sup>7</sup> Perilaku kunjungan berulang mencerminkan penguatan atau stimulasi yang kuat sehingga pasien loyal atau tidak loyal dapat diukur dari frekuensi dan konsistensi perilaku kunjungan. Loyalitas pasien tidak hanya menambah nilai bisnis tapi juga menarik pasien baru.<sup>9</sup> Loyalitas pasien memegang peranan penting dalam pelayanan dan mempertahankannya berarti meningkatkan kinerja keuangan dan memastikan kelangsungan hidup klinik.<sup>10</sup>

Praktek mandiri bidan merupakan suatu tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk ibu dan anak. Bidan praktek mandiri bidan ruswanti memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan ibu dan anak, pemeriksaan kehamilan, nifas, bayi baru lahir, pelayanan KB. pelayanan imunisasi, konseling dan persalinan 24 jam. Jadwal praktek mulai dari jam 07:00-11:00 WIB dan 16:00-20:00 WIB. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di praktek mandiri bidan ruswanti S.ST kepada 10 orang ibu hamil yang dilakukan dengan cara wawancara didapatkan hasil bahwa dari 10 orang ibu hamil terdapat 60% ibu hamil yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan *antenatal care* yang diberikan. Sebanyak 40% ibu hamil menyatakan tidak puas secara emosional dan dengan fasilitas yang ada dan sebanyak 20% ibu hamil menyatakan tidak puas dengan harga dan waktu tunggu di bidan ruswanti. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Faktor Emosi, Fasilitas, Harga, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022.”

## Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross-sectional*. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 125 orang ibu hamil dan jenis pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dimana hanya 106 orang ibu hamil yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Metode pengambilan data dilaksanakan dengan membagikan kuesioner tidak baku secara langsung kepada responden dan uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*.

## Hasil

### Hasil Analisis Univariante

### Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Pada Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti Tahun 2022

Karakteristik		Frekuensi (n = 106)	Presentase (%)
Usia			
1.	16-25 tahun	34	32,07
2.	26-34 tahun	52	49,05
3.	35-48 tahun	20	18,86
Pekerjaan			
1.	IRT	31	29,24
2.	Karyawan	44	41,50
3.	Wiraswasta	31	29,24
Pendidikan			
1.	SD	38	35,84
2.	SMP	20	18,86
3.	SMA	23	21,69
4.	Perguruan Tinggi	25	23,58

Tabel 1 menggambarkan distribusi usia responden, dengan 52 peserta didominasi antara usia 26 dan 34. Berdasarkan sekolah mereka, mayoritas responden (total 38 orang) berpendidikan SD. Berdasarkan pekerjaan responden, sebagian besar bekerja sebagai karyawan yaitu sebanyak 44 orang.

**Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022

Variabel		Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Kepuasan ibu hamil			
1.	Tidak puas	48	45,3
2.	Puas	58	54,7
Total		106	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel 2 menggambarkan sebaran responden tahun 2022 tentang variabel kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care di Praktik Mandiri Bidan Ruswanti, dengan 48 responden tidak senang dan 58 responden puas.

**Gambaran Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022**

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022

Variabel		Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Faktor Emosi			
1.	Tidak Puas Secara Emosional	57	53,7
2.	Puas Secara Emosional	49	46,3
Total		106	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden pada variabel faktor emosi pada ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan kategori responden yang merasakan tidak puas secara emosional sebanyak 57 responden dan yang merasakan puas secara emosional sebanyak 49 responden.

**Gambaran Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022**

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022

Variabel		Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Faktor Fasilitas			
1.	Tidak baik	52	49,05
2.	Baik	54	50,95
Total		106	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel 4 menunjukkan distribusi responden pada variabel faktor fasilitas pada ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan kategori responden yang merasakan fasilitas tidak baik sebanyak 52 responden dan yang merasakan fasilitas baik sebanyak 54 responden.

**Gambaran Faktor Harga Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022**

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Faktor Harga Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022

Variabel		Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Faktor Harga			
1.	Mahal	50	47,16
2.	Murah	56	52,84
Total		106	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel 5 menunjukkan distribusi responden pada variabel faktor harga pada ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan kategori responden yang merasakan tarif harga mahal sebanyak 50 responden dan tarif harga murah sebanyak 56 responden.

**Gambaran Faktor Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022**

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Faktor Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Tahun 2022

Variabel		Frekuensi (n)	Presentasi (%)
Faktor			
1.	Tidak sesuai standar	72	67,93
2.	Sesuai standar	34	32,07
Total		106	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Tabel 6 menunjukkan distribusi responden pada variabel faktor waktu tunggu pada ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti Tahun 2022 dengan kategori tidak sesuai standar sebanyak 72 responden dan kategori sesuai standar sebanyak 34 responden.

### Hasil Analisis Bivariate

#### Hubungan Antara Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

**Table 7.** Analisis Hubungan Antara Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

Faktor Emosi	Kepuasan Ibu Hamil				Total	P- Valu e	OR	CI	
	Tidak Puas		Puas						
	N	%	N	%					N
Tidak puas secara emosional	34	59,6	23	40,4	57	100	0,003	3,696	95%
Puas secara emosional	14	28,6	35	71,4	49	100			
Total	48	45,28	58	54,71	106	100			

Tabel 7 menunjukkan hasil analisis antara faktor emosi terhadap kepuasan ibu hamil, dari 57 responden yang merasakan tidak puas secara emosional sebanyak 34 responden mengatakan tidak puas dalam pelayanan *antenatal care* dan dari 49 responden yang merasakan puas secara emosional sebanyak 35 responden menyatakan puas dalam pelayanan *antenatal care*.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,003 yang artinya ada hubungan antara faktor emosi terhadap kepuasan ibu hamil di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan nilai OR sebesar 3,696 yang artinya responden yang merasakan puas secara emosional dalam pelayanan *antenatal care* memiliki *Odds* 3,6 kali lebih besar merasakan kepuasan dibanding dengan responden yang merasakan tidak puas secara emosional.

#### Hubungan Antara Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun

Hasil analisis hubungan antara faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* (ANC) di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Table 8.** Analisis Hubungan Antara Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

Faktor Fasilitas	Kepuasan Ibu Hamil				Total	P- Value	OR	CI	
	Tidak Puas		Puas						
	N	%	N	%					N
Tidak baik	41	78,8	11	21,2	52	100	0,000	25,02	95%

Baik	7	13,0	47	87,0	54	100
Total	48	45,28	58	54,71	106	100

Tabel 8 menunjukkan hasil analisis hubungan antara faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil, dari 52 responden yang merasakan fasilitas tidak baik sebanyak 41 responden mengatakan tidak puas dalam pelayanan *ante natal care* dan dari 54 responden yang merasakan fasilitas baik sebanyak 47 responden mengatakan puas dalam pelayanan *antenatal care*.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,000 yang artinya ada hubungan antara faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan nilai OR sebesar 25,026 yang artinya responden yang merasakan fasilitas yang baik dalam pelayanan *antenatal care* memiliki *Odds* kepuasan 25,02 kali lebih besar dibanding responden yang merasakan fasilitas yang tidak baik.

**Hubungan Antara Faktor Harga Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022**

Hasil analisis hubungan antara faktor harga terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* (ANC) di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 9.** Analisis Hubungan Antara Faktor Harga Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

Faktor Harga	Kepuasan Ibu Hamil				Total	P- Value	OR	CI	
	Tidak Puas		Puas						
	N	%	N	%	N	%			
Mahal	31	62,0	19	38,0	50	100	0,002	3,73	95 %
Murah	17	30,4	39	69,6	56	100			
Total	48	45,28	58	54,71	106	100			

Tabel 9 menunjukkan hasil hubungan analisis antara faktor harga terhadap kepuasan ibu hamil, dari 50 responden yang merasakan tarif harga mahal sebanyak 31 responden mengatakan tidak puas dalam pelayanan *ante natal care* dan dari 56 responden yang merasakan tarif harga murah sebanyak 39 responden mengatakan puas dalam pelayanan *antenatal care*.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,002 yang artinya ada hubungan antara faktor harga terhadap kepuasan ibu hamil di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022 dengan nilai OR sebesar 3,73 yang artinya responden yang merasakan tarif harga yang murah dalam pelayanan *antenatal care* memiliki *odds* 3,7 kali lebih besar merasakan kepuasan dibanding dengan responden yang merasakan tarif harga yang mahal.

**Hubungan Antara Faktor Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022**

Hasil analisis hubungan antara faktor Waktu Tunggu terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* (ANC) di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 10.** Analisis Hubungan Antara Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

Faktor Waktu Tunggu	Kepuasan Ibu Hamil				Total	P-Value	OR	CI	
	Tidak Puas		Puas						
	N	%	N	%					
Tidak sesuai standar	20	27,8%	52	44,3%	72	100	0,000	0,82	95 %
Sesuai standar	28	45,3%	6	54,7 %	34	100			
Total	48	45,28	58	54,71	106	100			

Tabel 10 menunjukkan hasil hubungan analisis antara waktu tunggu terhadap kepuasan ibu hamil, dari 72 responden dengan kategori waktu tunggu tidak sesuai standar sebanyak 52 responden mengatakan puas dalam pelayanan *antenatal care* dan dari 34 responden dengan kategori waktu tunggu sesuai standar sebanyak 28 responden menyatakan puas dalam pelayanan *antenatal care*.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,000 yang artinya ada hubungan antara waktu tunggu terhadap kepuasan ibu hamil di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti tahun 2022. Pada hasil analisis didapatkan nilai OR sebesar 0,28 yang artinya responden dengan waktu tunggu sesuai dengan standar memiliki *Odds* merasakan kepuasan dalam pelayanan *ante natal care* dibanding responden dengan waktu tunggu tidak sesuai dengan standar namun tidak dapat ditentukan *Odds* terjadinya kepuasan tersebut.

## Pembahasan

### Hubungan Antara Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,003 yang artinya ada hubungan antara faktor emosi terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di praktek mandiri bidan ruswanti S.ST tahun 2022. Pada data analisis didapatkan nilai OR yaitu 3.696 yang artinya responden yang merasakan puas secara emosional memiliki *Odds* 3,7 kali lebih besar mengalami kepuasan terhadap pelayanan *antenatal care*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian hasil penelitian Juanda (2019) dengan nilai *p-value* = 0,000 atau  $p < 0,05$  artinya ada hubungan bermakna antara faktor emosi terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Leuwigajah Cimahi Selatan.<sup>11</sup>

Hubungan pribadi dan intim yang sering kali memerlukan pemaparan informasi pribadi adalah apa yang dianggap sebagai interaksi terdekat antara pelanggan dan bisnis. Interaksi konsumen dengan bisnis menguntungkan ketika mereka menjadi lebih terhubung secara emosional, dan salah satu interaksi ini adalah pengembangan loyalitas pelanggan. Ada beberapa bisnis yang bertahan lama dalam bisnis dengan pelanggan meskipun tidak memiliki ikatan emosional atau rasa loyalitas, alih-alih mengandalkan insentif, harga yang kompetitif, atau keengganan konsumen untuk beralih. Berdasarkan disinsentif atau hambatan yang mungkin membuat pelanggan tidak pergi, hubungan ini.<sup>12</sup>

Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan emosional, sebagai lawan dari pemenuhan kognitif, memiliki dampak yang lebih kuat pada loyalitas. Unsur emosional dari kepuasan ini dipengaruhi oleh bagaimana perasaan pelanggan setelah menerima barang atau jasa.<sup>13</sup> Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Ronasih (2021), nilai t-statistik sebesar 2,293 lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,96, dan nilai p sebesar 0,022 yang lebih rendah dari 0, dengan hasil

penelitian menunjukkan bahwa unsur emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh emosi konsumen. Perasaan yang berkembang setelah mengevaluasi sejumlah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa proses pencapaian kepuasan meliputi respon emosional.<sup>14</sup> Menurut peneliti faktor emosi dapat mengakibatkan ketidakpuasan pada ibu hamil. Sentuhan emosional dari interaksi antara pasien dan bidan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan ibu hamil. Wanita hamil akan membentuk ikatan emosional ketika mereka mengalami tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi.

### **Hubungan Antara Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022**

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,000 yang artinya ada hubungan antara faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di praktek mandiri bidan ruswanti S.ST tahun 2022. Pada data analisis didapatkan nilai OR yaitu 25,026 yang artinya responden yang merasakan fasilitas baik dalam pelayanan *antenatal care* memiliki *Odds* 25,02 kali lebih besar merasakan kepuasan dibanding responden yang merasakan fasilitas tidak baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian hasil penelitian Juanda (2019) dengan *p-value*=0,000 atau  $p < 0,05$  artinya ada hubungan bermakna antara antara faktor fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Leuwigajah Cimahi Selatan.<sup>11</sup>

Ketersediaan sarana kesehatan khususnya sarana dan prasarana kesehatan, serta kelengkapan alat kesehatan dan aksesibilitas obat merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan dan kemauan seseorang untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari kinerja dan harapan penyedia layanan. Untuk dapat memenuhi harapan klien, fasilitas yang ditawarkan. Oleh karena itu, jika fasilitas lebih baik dan lebih kontemporer serta memudahkan pasien untuk mengakses layanan rumah sakit, maka kebahagiaan yang dialami pasien akan meningkat.<sup>15</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Mulyono (2020) dengan hasil penelitian nilai sig untuk fasilitas  $0,447 > 0,05$  yang berarti variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta sehingga  $H_0$  diterima.<sup>16</sup> Faktor waktu tunggu dan antrian merupakan salah satu faktor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas.<sup>17</sup> Menurut peneliti fasilitas yang baik dan lengkap merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi pasien yang dapat memudahkan pasien untuk menggunakan jasa tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien.

### **Hubungan Antara Faktor Harga Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022**

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,002 yang artinya ada hubungan antara faktor harga terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST tahun 2022. Pada data analisis didapatkan nilai OR yaitu 3,743 yang artinya responden yang merasakan tarif harga yang murah dalam pelayanan *antenatal care* memiliki *Odds* 3,7 kali lebih besar mengalami kepuasan dibanding dengan responden yang merasakan tarif harga yang mahal. Penelitian ini sejalan dengan penelitian hasil penelitian Juanda (2019) dengan *p-value* = 0,000 atau  $p < 0,05$  artinya ada hubungan bermakna antara antara faktor harga terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Leuwigajah Cimahi Selatan.<sup>11</sup>

Sebagai seorang ibu, adalah wajar apabila biaya atau tarif akan menjadi unsur yang berbeda saat memutuskan tempat tes kehamilan. Hambatan tersendiri bagi para ibu adalah fasilitas kesehatan dengan tenaga medis yang kompeten namun biaya pelayanan yang tinggi. terutama bagi perempuan yang berasal dari latar belakang kurang mampu. Ini akan membuat pilihan lokasi prioritas untuk pemeriksaan kehamilan bagi wanita jika harganya masuk akal.<sup>11</sup> Harga berdampak pada biaya yang harus dikeluarkan; pasien akan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan jika biaya pengobatannya lebih tinggi. Sebaliknya, pasien akan menerima nilai lebih dari Rumah Sakit dengan kualitas yang sama tetapi biaya yang lebih rendah.<sup>5</sup>

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Mulyono (2020), dengan nilai sig penelitian untuk harga  $0,058 > 0,05$  menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta, sehingga  $H_0$  disetujui. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan harga tidak dapat meningkatkan kepuasan pasien. Karena akses dan ketersediaan layanan dan kamar memiliki dampak yang lebih besar pada pilihan Rumah Sakit daripada harga, serta meningkatnya jumlah Rumah Sakit baik negeri maupun swasta terutama di kota-kota besar seperti Jakarta di mana harga relatif sama harga telah sedikit berpengaruh pada kepuasan pasien.<sup>18</sup> Menurut peneliti, salah satu aspek yang mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan produk atau layanan adalah biaya. Pasien akan membandingkan keuntungan yang mereka terima dengan pengeluaran yang mungkin atau sedang. Penawaran berkualitas dengan harga yang wajar akan memberi pasien lebih banyak uang.

### **Hubungan Antara Faktor Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST Kota Bogor Tahun 2022**

Praktek Mandiri Bidan Ruswanti S.ST akan memberikan pelayanan *antenatal care* pada tahun 2022, dan berdasarkan hasil uji statistik diperoleh *p-value* sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor waktu tunggu dengan kepuasan ibu hamil dengan layanan tersebut. Pada hasil analisis didapatkan nilai OR sebesar 0,28 yang artinya responden dengan kategori waktu sesuai dengan standar memiliki *Odds* merasakan kepuasan dalam pelayanan *ante natal care* dibanding responden dengan kategori waktu tidak sesuai standar namun tidak dapat ditentukan peluang terjadinya kepuasan tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian hasil penelitian Nurfadilah (2021) dengan nilai *p-value* = 0,004 atau  $p < 0,05$  artinya ada hubungan bermakna antara antara faktor waktu tunggu terhadap kepuasan ibu hamil di Klinik X Kota Bandung.<sup>18</sup> Salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah lamanya waktu tunggu. Jika penyakitnya tidak kunjung sembuh, antriannya panjang, dan meskipun tenaga kesehatannya profesional, pasien akan menganggap kualitas pelayanannya buruk.<sup>6</sup>

Ketanggapan, kesiapan, sikap, dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi waktu tunggu, dan ketepatan waktu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan perawatan di Rumah Sakit.<sup>19</sup> Temuan penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian Wulandari (2020) yang memiliki *p-value* 0,322 atau lebih yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara faktor waktu tunggu dengan kebahagiaan ibu hamil di Puskesmas Kota Jambi. Ada beberapa alasan mengapa tidak ada korelasi antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien, termasuk lamanya pemeriksaan dokter. Akibatnya, pasien yang sudah terbiasa dengan pelayanan poliklinik rawat jalan dan pemeriksaan pasien yang beragam membuat waktu tunggu yang lama tidak banyak berdampak pada kepuasan pasien.<sup>17</sup> Menurut peneliti waktu tunggu dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Pasien membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Pasien akan kecewa jika waktu tunggu terlalu lama, tetapi pasien akan puas jika waktu tunggu singkat, dan pasien yang puas akan lebih cenderung merekomendasikan layanan tersebut.

### **Persetujuan Etik**

Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKIM Nomor: 196/Sket/Ka-Dept/RE/STIKIM/I/2022.

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

### **Pendanaan**

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

**Kontribusi Penulis**

Peneliti ini dilakukan oleh Fitria Febriani sebagai author.

**Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

**References**

1. Siregar SA. Pengaruh Kinerja Bidan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Puskesmas Stabat Tahun 2015 (Internet). Universitas Sumatera Utara; 2015. Available from: [ndle/123456789/14358/137032083.pdf?sequence=1](https://ndle/123456789/14358/137032083.pdf?sequence=1).
2. Hamsari, Yeyen Putri. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari Tahun 2018. 2018: Un 2018. 2018. <http://repository.poltekkes-kdi.ac.id/481/1/YEYE.pdf>.
3. Adam, Muhamad, Yuliana Ratna Wati, Budiman. Hubungan Karakteristik Antenatal Care (ANC) Dengan Kematian Ibu.2016 <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/dokter/article/download/1460/pdf>.
4. Mumu LJ., Kandou GD., Doda DV. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado. (Tesis). Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado: 2015 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>.
5. Retnaningtyas, Erma. Manajemen Mutu Pelayanan Kebidanan. Kediri: Strada Press. 2018.
6. Wati, Dewi Septa. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Melakukan Antenatal Care Di Puskesmas Purwodadi Grobogan. Tesis). Semarang: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Semarang; 2019.<https://lib.unnes.ac.id/40230/>.
7. Zuhriyah, Fitria, Tuni Candra Dewi. Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Dengan Motivasi Untuk Melakukan ANC Di Kelurahan Purwokerto Kulon Wilayah Kerja Puskesmas Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas. 2019. <https://ejournal.uhb.ac.id/index.php/VM/article/view/170>.
8. Sari, Multia Ranum, Ilvana Ardi Wirastuti, Berliana Septi Hesviandani. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. 2020.<https://ojs.iik.ac.id/index.php/wiyata/article/download/360/183>.
9. Frimayasa, Autovia, Panji Suratriadi. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Khusus THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. 2020.1 (1): 35. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/235614/>.
10. Mulia, Hari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kecil Menengah Kabupaten Garut. 2021. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/165>.
11. Juanda, Moh Rinaldi, Widiawan Sukarno, Dedeh Sri R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care. 2020. <https://id.scribd.com/document/425405196/faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-kepuasan-ibu-hamil-pada-Pelayanan-antenatal-care-di-puskesmas-leuwigajah-cimahi-selatan>.
12. Ronasih, Marida Y., Hardani W. Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. 2021. 5(1): 119-120. <https://journals.usm.ac.id/index.php/philanthropy/article/view/3303>.
13. Sari, Ayu Frizka N.P. Pengaruh Service Quality Dan Emotional Factor Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada the Laguna a Luxury Collection Resort Dan Spa Nusa Dua Tahun 2014. 2014. 4(1): 2-3. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/4507>.
14. Mulyono, Sri. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien. 2021. 01(1): 32-33. <https://ejournal.iainsurakarta.ac.id/index.php/relevance/article/view/1861>.
15. Risdawati. Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada RSUD I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur). 2017. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8747/1/skripsi%20risda\\_opt.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8747/1/skripsi%20risda_opt.pdf).
16. Wulandari, Putri, Renny L., Aidil Hafidz. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Jambi. 2020. 3(2): 268. <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes/article/view/523>.

17. Nurfadilah, Aulia. Sali, S. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Kota X Kota Bandung. 2021. 1(9): 1138. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/view/1756>.
18. Amary, Arlisah, Supriyanto. Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. 2021. 2(2): 1072. <https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/article/view/194>.
19. Haya, Muliati. Hubungan Waktu Tunggu Dan Penerapan 5S Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Khusus Daerah Di Provinsi Sulawesi Selatan. 2020. <https://stikespanakkukang.ac.id/assets/uploads/alumni/300c08d99960739ac36f7025a06107a7.pdf>.
11. Juanda, Moh Randi, Widiawan Sukarno DSR. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care.
12. Pelayanan K., Emosional F., Persepsi DAN. Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. 2021: 5: 109-30.
13. Sari, Ayu, Lulup Endah KR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada the Laguna a Luxury Collection Resort and Spa Nusa Dua tahun 2014.
14. Mulyono S. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien. 2021.
15. risdawati. Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada RSUD I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur).
16. Wulandari P., Listiawaty R., Hafiz A. Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi Relationship Time Waiting for Patient Satisfaction in the Public Health Center X Jambi City Kota Jambi. 2020: 3 (2): 265-9.
17. Nurfadilah, Aulia. Sali S. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Kota X Kota Bandung. 2021.
18. Amary A. Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. 2021: 2 (2): 1067-73.
19. Haya M. Hubungan Waktu Tunggu Dan Penerapan 5S Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Khusus Daerah Di Provinsi Sulawesi Selatan.

\*) Original Article

--- ISJMHS ---