Jurnal Siti Rufaidah
Volume. 4, Nomor. 4, November 2026
E-ISSN .: 3032-1344; P-ISSN.: 3032-1336, Hal. 165-175
DOI: https://doi.org/10.57214/jasira.v4i4.432
Tersedia: https://journal.ppniunimman.org/index.php/JASIRA

Gambaran Kepuasan Pelayanan ANC di Posyandu Desa Mulyasari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2026

Dina Agniati [1*], Munaya Fauziah [2], Fini Fajrini [3], Nur Romdhona [4]
[1-4]Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia
[*]*Penulis Korespondensi: agniatidina@gmail.com*

Abstract: *Antenatal Care (ANC) is an important health service for maintaining maternal and fetal health during pregnancy. In addition to meeting service standards, the quality of ANC services needs to consider the experiences and satisfaction of pregnant women as service users. Satisfaction can describe the level of conformity between the services expected and those perceived by pregnant women. This study aimed to describe pregnant women's satisfaction with ANC services at Mulyasari Village Integrated Health Post (Posyandu), Tasikmalaya Regency, in 2026. This study used a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 42 pregnant women selected using the total sampling technique. Data were collected using a SERVQUAL questionnaire covering five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed descriptively using gap analysis, conformity level, and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that all service quality dimensions had negative gap values. The tangible dimension had the largest gap value of -0.69, with a conformity level of 85.59%, while the assurance dimension had the smallest gap value of -0.10, with a conformity level of 97.98%. The mean expectation score was 4.90, while the mean perception score was 4.48, resulting in an overall conformity level of 91.38%. The IPA results indicated that service consistency, promptness, and waiting time were the attributes requiring the highest priority for improvement. Overall, the findings indicate that most aspects of ANC services were perceived positively by pregnant women, although improvements are still needed in several service quality attributes.*

Keywords*: Antenatal Care; Importance Performance Analysis; Pregnant Women; Satisfaction; SERVQUAL.*

Abstrak: Pelayanan Antenatal Care (ANC) merupakan pelayanan kesehatan yang penting dalam menjaga kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Selain pemenuhan standar pelayanan, kualitas pelayanan ANC juga perlu memperhatikan pengalaman dan kepuasan ibu hamil sebagai pengguna pelayanan. Kepuasan dapat menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Posyandu Desa Mulyasari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2026. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 42 ibu hamil yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan analisis gap, tingkat kesesuaian, dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif. Dimensi tangible memiliki nilai gap terbesar, yaitu -0,69 dengan tingkat kesesuaian 85,59%, sedangkan dimensi assurance memiliki nilai gap terkecil, yaitu -0,10 dengan tingkat kesesuaian 97,98%. Nilai rata-rata harapan sebesar 4,90 dan kenyataan sebesar 4,48, dengan tingkat kesesuaian pelayanan secara keseluruhan sebesar 91,38%. Hasil IPA menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan, kecepatan pelayanan, dan waktu tunggu pelayanan menjadi atribut yang berada pada prioritas utama perbaikan. Secara umum, pelayanan ANC telah memberikan kepuasan kepada ibu hamil, namun peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan pada beberapa aspek pelayanan.

Kata Kunci: Antenatal Care; Ibu Hamil; Importance Performance Analysis; Kepuasan; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Kehamilan merupakan proses fisiologis yang memerlukan pemantauan secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan janin. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelayanan Antenatal Care (ANC), yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil secara terencana dan berkesinambungan sejak awal kehamilan hingga menjelang persalinan.

Naskah Masuk: 21 Agustus 2026; Revisi: 11 September 2026; Diterima: 20 Oktober 2026;
Terbit: 01 November 2026

Pelayanan ANC bertujuan memantau kondisi ibu dan janin, mendeteksi komplikasi secara dini, memberikan edukasi kesehatan, serta mempersiapkan ibu menghadapi persalinan yang aman.

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 menetapkan standar pelayanan ANC minimal enam kali selama kehamilan dengan sedikitnya dua kali pemeriksaan oleh dokter. Kebijakan ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan antenatal sehingga komplikasi kehamilan dapat dideteksi lebih dini dan angka kesakitan maupun kematian ibu serta bayi dapat ditekan.

Selain ketercapaian cakupan kunjungan, mutu pelayanan ANC juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari terpenuhinya standar pelayanan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan.

Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang menilai lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode ini dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan pasien. Selanjutnya, hasil pengukuran dapat dipetakan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Posyandu Mulyasari merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan ANC kepada ibu hamil di Kabupaten Tasikmalaya. Evaluasi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Posyandu Desa Mulyasari belum pernah dilakukan secara komprehensif menggunakan pendekatan SERVQUAL dan IPA. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Posyandu Desa Mulyasari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2026 berdasarkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan serta menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan

2. KAJIAN TEORITIS

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena berkaitan dengan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya ditinjau dari aspek teknis atau klinis, tetapi juga dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Mutu

pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pasien serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian setelah pasien membandingkan harapan sebelum menerima pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam penelitian ini, kepuasan ibu hamil digunakan sebagai salah satu gambaran dalam menilai mutu pelayanan Antenatal Care (ANC) yang diberikan di Posyandu Desa Mulyasari. Konsep tersebut sejalan dengan penelitian yang menjadikan kepuasan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan antenatal.

Pelayanan Antenatal Care (ANC) merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil secara terencana dan berkesinambungan untuk memantau kondisi kesehatan ibu dan janin, mendeteksi faktor risiko serta komplikasi secara dini, memberikan edukasi kesehatan, dan mempersiapkan ibu menghadapi persalinan. Berdasarkan standar pelayanan antenatal yang digunakan dalam penelitian ini, ibu hamil dianjurkan memperoleh pelayanan ANC minimal enam kali selama kehamilan dengan sedikitnya dua kali pemeriksaan oleh dokter. Dengan demikian, kualitas pelayanan ANC tidak hanya berkaitan dengan terpenuhinya jumlah kunjungan, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan yang diterima dan pengalaman ibu hamil selama memperoleh pelayanan.

Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL menilai kualitas pelayanan melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan. Lima dimensi yang digunakan meliputi tangibles atau bukti fisik, yaitu kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas; reliability atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; responsiveness atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan; assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan percaya; serta empathy atau empati, yaitu perhatian dan kepedulian secara individual kepada pasien. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar untuk menggambarkan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh ibu hamil.

Selain SERVQUAL, penelitian ini menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. IPA digunakan dengan membandingkan tingkat kepentingan atau harapan dengan tingkat kinerja pelayanan pada setiap atribut. Hasil penilaian kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran,

yaitu Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, Kuadran II sebagai aspek yang perlu dipertahankan, Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan Kuadran IV sebagai aspek yang relatif berlebihan. Penggunaan IPA memungkinkan hasil pengukuran kepuasan tidak hanya menggambarkan kesenjangan pelayanan, tetapi juga menunjukkan aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Posyandu merupakan salah satu sarana pelayanan berbasis masyarakat yang berperan dalam mendukung pelayanan kesehatan dasar, termasuk pelayanan bagi ibu hamil. Pelaksanaan pelayanan di Posyandu yang dekat dengan lingkungan tempat tinggal masyarakat dapat mendukung kemudahan akses ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, Posyandu Desa Mulyasari menjadi lokasi penelitian karena merupakan salah satu tempat pelaksanaan pelayanan ANC rutin oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Salopa. Penelitian difokuskan pada pengalaman ibu hamil sebagai pengguna pelayanan ANC di Posyandu tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Firdaus et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan antenatal secara umum berada dalam kategori baik berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil. Tuan Dasi (2023) juga menggambarkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta interaksi tenaga kesehatan menjadi bagian penting dalam penilaian kepuasan. Sementara itu, penelitian Frida Yuanita et al. (2023) mengenai kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Segeri menggunakan desain cross-sectional dengan 146 responden dan menunjukkan adanya keterkaitan kepuasan dengan kunjungan ANC. Penelitian Putri Uszwatun Hasanah (2024) mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tidak ditemukan hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Posyandu Desa Mulyasari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2026. Penilaian dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL melalui perbandingan harapan dan kenyataan pelayanan, kemudian dilanjutkan dengan analisis IPA untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini memiliki konteks yang berbeda dari penelitian sebelumnya karena berfokus pada pelayanan ANC yang dilaksanakan di Posyandu Desa Mulyasari, sehingga

diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan ANC dari perspektif ibu hamil sebagai pengguna pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Posyandu Desa Mulyasari, Kecamatan Salopa, Kabupaten Tasikmalaya pada bulan Mei–Juni 2026. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang terdaftar dan melakukan pemeriksaan Antenatal Care (ANC) di 8 Posyandu Desa Mulyasari yang berjumlah 45 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik total sampling dengan mengikutsertakan seluruh anggota populasi. Pada saat pelaksanaan pengumpulan data, sebanyak 42 ibu hamil hadir dan mengisi kuesioner secara lengkap (response rate 93,3%), sedangkan 3 orang lainnya tidak berpartisipasi karena tidak hadir. Meskipun demikian, jumlah 42 responden tersebut tetap merepresentasikan populasi target secara optimal dan tidak mengurangi validitas data secara signifikan karena telah melampaui jumlah sampel minimum yang dipersyaratkan (n' = 40).

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan total 20 atribut pelayanan inti yang dievaluasi. Instrumen penelitian telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,975 untuk variabel harapan dan 0,953 untuk variabel kenyataan. Analisis data dilakukan secara univariat meliputi karakteristik responden, nilai rata-rata harapan dan kenyataan, analisis gap, tingkat kesesuaian (*conformity level*), serta Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Sebanyak 42 ibu hamil berpartisipasi. Mayoritas berusia 20–35 tahun (34 orang; 81,0%), berpendidikan SMA (28 orang; 66,7%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (33 orang; 78,6%), dan berada pada trimester II (24 orang; 57,1%). Jumlah kunjungan ANC terbanyak adalah dua kali, yaitu 11 responden (26,2%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Usia <20 tahun	2	4,8
Usia 20–35 tahun	34	81,0
Usia >35 tahun	6	14,3
SD	1	2,4
SMP	12	28,6
SMA	28	66,7
Perguruan Tinggi	1	2,4
Ibu rumah tangga	33	78,6
Buruh	4	9,5
Wiraswasta	5	11,9
Trimester II	24	57,1
Kunjungan ANC 2 kali	11	26,2

Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Seluruh dimensi memiliki gap negatif, sehingga skor kenyataan rata-rata belum mencapai skor harapan. Dimensi tangible memiliki gap terbesar (-0,69) dengan tingkat kesesuaian 85,59%, sedangkan assurance memiliki gap terkecil (-0,10) dengan tingkat kesesuaian 97,98%. Rata-rata harapan adalah 4,90 dan kenyataan 4,48, dengan tingkat kesesuaian keseluruhan 91,38%. Tingkat kesesuaian ini menunjukkan kedekatan skor kenyataan dengan harapan secara agregat, tetapi tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa setiap responden merasa puas.

Tabel 2. Hasil SERVQUAL

Dimensi	Harapan	Kenyataan	Gap	Kesesuaian (%)
Tangible	4,79	4,10	-0,69	85,59
Reliability	4,95	4,58	-0,37	92,53
Responsiveness	4,93	4,54	-0,39	92,09
Assurance	4,95	4,85	-0,10	97,98
Empathy	4,92	4,64	-0,28	94,31
Rata-rata	4,90	4,48	-0,42	91,38

Gap tangible yang paling besar mengindikasikan perlunya perhatian pada bukti fisik pelayanan, termasuk kebersihan dan kenyamanan ruang serta kelengkapan fasilitas. Sebaliknya, gap assurance yang paling kecil menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kompetensi, kesopanan, dan rasa aman relatif paling mendekati harapan. Meskipun demikian, gap assurance tetap negatif sehingga pemeliharaan kualitas tetap diperlukan.

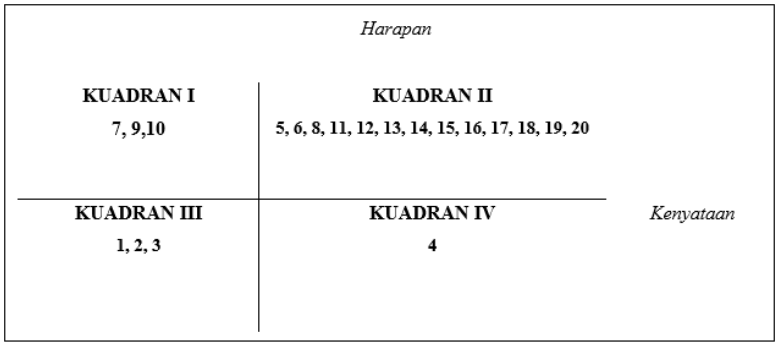
Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil pemetaan menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa atribut pelayanan tersebar pada empat kuadran Diagram Kartesius. Hasil pemetaan menempatkan atribut 7, 9, dan 10 pada Kuadran I sebagai prioritas utama, atribut 5, 6, 8, dan 11–20 pada Kuadran II, atribut 1–3 pada Kuadran III, dan atribut 4 pada Kuadran IV. Atribut 7 (konsistensi pelayanan), 9 (kecepatan petugas melayani), dan 10 (waktu tunggu) menjadi prioritas utama karena berada pada Kuadran I berdasarkan pemetaan IPA yang digunakan dalam penelitian. Kuadran II berisi

atribut yang perlu dipertahankan. Atribut 1–3 berada pada Kuadran III sehingga peningkatannya dapat direncanakan secara bertahap. Atribut 4 berada pada Kuadran IV; interpretasi ini berarti kinerja relatif tinggi dibanding kepentingannya pada pemetaan, bukan berarti aspek penampilan petugas harus diabaikan.

Tabel 3. Hasil Kuadran IPA

No.	Atribut pelayanan	Harapan	Kenyataan	Kuadran
1	Ruang pelayanan ANC bersih	4,83	3,83	III
2	Ruang pelayanan nyaman	4,71	3,69	III
3	Peralatan pemeriksaan lengkap	4,74	4,21	III
4	Petugas berpenampilan rapi dan bersih	4,90	4,69	IV
5	Petugas melakukan pemeriksaan dengan tepat	4,95	4,62	II
6	Pelayanan diberikan sesuai prosedur	4,95	4,64	II
7	Pelayanan dilakukan secara konsisten	4,95	4,50	I
8	Pelayanan diberikan tepat waktu	4,95	4,60	II
9	Petugas melayani dengan cepat	4,95	4,50	I
10	Waktu tunggu pelayanan tidak lama	4,93	4,19	I
11	Petugas bersedia membantu saat dibutuhkan	4,95	4,71	II
12	Petugas cepat merespons keluhan	4,95	4,76	II
13	Petugas memiliki kompetensi yang baik	4,95	4,86	II
14	Petugas mampu menjelaskan kondisi kehamilan	4,95	4,86	II
15	Petugas bersikap sopan dan santun	4,95	4,88	II
16	Saya merasa aman selama pelayanan	4,95	4,81	II
17	Petugas bersikap ramah	4,93	4,76	II
18	Petugas berkomunikasi dengan baik	4,93	4,67	II
19	Petugas memperhatikan keluhan saya	4,93	4,57	II
20	Petugas melayani tanpa membedakan pasien	4,93	4,60	II



Gambar 1. Hasil Kuadran Kartesius

Tabel 4. Kuadran dan Makna

Kuadran	Atribut	Dimensi	Makna
I	7, 9,10	*Reliability*, *Responsiveness*	Prioritas utama perbaikan
II	5,6,8,11–20	*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*	Pertahankan prestasi
III	1,2,3	*Tangibles*, *Responsiveness*	Prioritas rendah
IV	4	*Tangibles*	Berlebihan

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL memiliki nilai gap negatif dengan tingkat kesesuaian keseluruhan mencapai 91,38%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun skor kenyataan relatif tinggi dan sebagian besar

pelayanan telah memenuhi harapan responden, masih terdapat selisih antara harapan ibu hamil dan pelayanan yang dirasakan di Posyandu Desa Mulyasari. Angka kesesuaian 91,38% merupakan ukuran agregat perbandingan antara kinerja dan harapan, bukan persentase mutlak jumlah responden yang merasa puas, sehingga penafsirannya perlu dibaca berdampingan dengan nilai gap per dimensi dan pemetaan Importance Performance Analysis (IPA).

Dimensi tangible (bukti fisik) mencatatkan gap terbesar (-0,69) dengan tingkat kesesuaian terendah sebesar 85,59%. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sarana, prasarana, kebersihan, dan kenyamanan ruang pelayanan masih menjadi perhatian utama yang memerlukan perbaikan. Kondisi ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry (1988), di mana bukti fisik merupakan kesan awal yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu fasilitas kesehatan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Firdaus et al. (2021) dan Tuan Dasi (2023) yang menyatakan bahwa aspek kenyamanan ruang pemeriksaan dan fasilitas fisik masih menjadi titik krusial yang perlu ditingkatkan di fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Meskipun analisis gap menempatkan tangible pada posisi selisih terbesar, pemetaan IPA menempatkan atribut kebersihan, kenyamanan ruang, dan kelengkapan alat pada Kuadran III. Hal ini tidak saling bertentangan, sebab SERVQUAL merangkum skor per dimensi secara akumulatif, sedangkan IPA menentukan prioritas berdasarkan posisi relatif atribut terhadap rata-rata kepentingan dan kinerja. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas fisik tetap perlu direncanakan secara bertahap oleh penyelenggara pelayanan kesehatan.

Sementara itu, dimensi reliability (keandalan) memiliki nilai gap sebesar -0,36 dengan tingkat kesesuaian 92,72%, dan dimensi responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai gap sebesar -0,40 dengan tingkat kesesuaian 91,90%. Pada dimensi empathy (empati), diperoleh nilai gap sebesar -0,27 dengan tingkat kesesuaian 94,51%. Temuan pada ketiga dimensi ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah memberikan pelayanan yang cukup andal, sigap, dan perhatian. Namun, adanya gap negatif mengindikasikan bahwa sebagian ibu hamil masih merasakan keterbatasan dalam hal kecepatan pelayanan dan pemenuhan ketepatan waktu.

Sebaliknya, dimensi assurance (jaminan) memperoleh gap terkecil (-0,10) dengan tingkat kesesuaian tertinggi mencapai 97,98%. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi, kesopanan, sikap profesional, dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah sangat mendekati harapan responden. Hal ini diperkuat oleh penempatan atribut assurance pada Kuadran II dalam analisis IPA, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada aspek ini sudah sangat baik dan harus terus dipertahankan. Temuan ini sejalan dengan studi Hasanah

& Kurniawati (2024) serta Listiyorini & Septiyana (2022) yang menegaskan bahwa profesionalisme dan kompetensi bidan/petugas kesehatan merupakan pondasi utama dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pasien.

Berdasarkan hasil pemetaan IPA, atribut konsistensi pelayanan (dimensi reliability), kecepatan petugas, dan waktu tunggu pelayanan (dimensi responsiveness) berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan (seperti pihak Puskesmas Salopa dan kader Posyandu), temuan ini memberikan implikasi praktis yang jelas. Penyelenggara perlu segera merumuskan intervensi operasional, meliputi: Penjadwalan pelayanan ANC yang lebih konsisten sesuai standar operasional, pengaturan alur kedatangan dan pendaftaran ibu hamil yang lebih efektif untuk memangkas penumpukan antrean, optimalisasi manajemen waktu pelayanan agar durasi tunggu ibu hamil di posyandu menjadi lebih singkat dan efisien tanpa mengurangi ketelitian pemeriksaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) di Posyandu Desa Mulyasari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2026, secara umum pelayanan ANC telah memberikan persepsi positif bagi mayoritas ibu hamil dengan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 91,38%. Meskipun demikian, seluruh dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL masih menunjukkan nilai gap negatif. Hal tersebut menandakan bahwa kepuasan ibu hamil belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Dimensi *assurance* (jaminan) memiliki tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 97,98% dengan nilai gap terkecil, yaitu -0,10. Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan telah mendekati harapan responden. Sebaliknya, dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki tingkat kesesuaian terendah sebesar 85,59% dengan nilai gap terbesar, yaitu -0,69. Oleh karena itu, aspek fasilitas, sarana, dan kenyamanan lingkungan pelayanan masih memerlukan perhatian dan perbaikan secara bertahap.

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang termasuk dalam Kuadran I atau prioritas utama perbaikan meliputi konsistensi pelayanan, kecepatan pelayanan, dan penanganan waktu tunggu. Ketiga atribut tersebut perlu menjadi fokus utama pengelola fasilitas kesehatan untuk mengurangi kesenjangan pelayanan, sedangkan atribut yang berada pada Kuadran II perlu dipertahankan kualitasnya. Penelitian ini melibatkan 42 responden dari total populasi target sebanyak 45 ibu hamil, dengan tiga orang tidak dapat

berpartisipasi saat pengumpulan data. Mengingat penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dan dilakukan pada satu lokasi, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara mutlak ke seluruh Posyandu maupun digunakan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat.

DAFTAR REFERENSI

Agnomelsya Bangaran, R. T. Z., Mudia, H. M., Hudzaifah, Yurniati, D. N. H., Insani, A. A., Kalista, E. L., Mudhawaroh, & Muda, L. (2024). *Mutu pelayanan kebidanan*. CV Eureka Media Aksara.

Ediyanto, Judijanto, L., Febrima, A. Y., Larashati, I., Nurdiansyah, H., Lubis, T. W. H., Irmadiani, N. D., Dwiyanisa, A., Mashuri, D. I., & Toii, I. E. W. (2025). *Manajemen pemasaran: Konsep pemasaran digital*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Firdaus, N., Aditiawarman, A., & Budiono, D. I. (2021). The quality of antenatal care based on index satisfaction of pregnant women. *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal, 5*(1), 62–72. https://doi.org/10.20473/imhsj.v5i1.2021.62-72

Hasanah, P. U., & Kurniawati, H. F. (2024). *Hubungan kualitas pelayanan antenatal care bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta Tahun 2024*.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang standar teknis pemenuhan standar pelayanan minimal kesehatan*.

Listiyorini, D., & Septiyana, M. E. (2022). *Pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil di Puskesmas Wates Pringsewu Lampung Tahun 2022*.

Oktavia, L. D., & Lubis, A. S. (2024). *Asuhan kebidanan kehamilan*. Deepublish.

Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya. (2025). *Profil kesehatan Kabupaten Tasikmalaya tahun 2025*.

Pohan, I. S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. EGC.

Purnamasari, M. (2025). Antenatal Care (ANC) K6 di wilayah kerja Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa, 3*(6). https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.52121

Ramdan, U. S. (2020). *Analisis tingkat kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL-Importance Performance Analysis (IPA) pada Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya* [Skripsi, Universitas Siliwangi].

Sa'dulloh, M. J. P. (2024). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 3*(11), 4953–4962.

Sumantri, A., dkk. (2024). Tingkat kepuasan pasien dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan lingkungan pada rumah sakit Islam berdasarkan standar pelayanan minimal mutu syariah. https://doi.org/10.32382/sulo.v24i1.504

Tarumingkeng, R. C. (2024). *SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, & Leonard L. Berry)*.

Tuan Dasi, S. H. A. W. (2023). *Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang*.

Yuanita, F., Nopiyanti, & Sufriaty. (2023). Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep Tahun 2023. https://doi.org/10.35892/jikd.v19i3.2118