

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE*
TERPADU PADA IBU HAMIL DI PUSKESMAS
AMBACANG KECAMATAN KURANJI
KOTA PADANG TAHUN 2024**



Skripsi

**Diajukan ke Fakultas Kedokteran Universitas Andalas sebagai
Pemenuhan Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kedokteran**

Oleh:

SITI KHALISHA MUTTAKIA HARDY

NIM: 2110312094

Pembimbing:

- 1. dr. Husna Yetti, PhD**
- 2. Dr. dr. Vaulinne Basyir, Sp.OG(K)-KFM**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE QUALITY OF INTEGRATED ANTENATAL CARE SERVICES FOR PREGNANT WOMEN AT PUSKESMASAMBACANG, KURANJI DISTRICT, PADANG IN 2024.

By

Siti Khalisha Muttakia Hardy, Husna Yetti, Vaulinne Basyir, Rima Semiarty, Afdal, Rahmatini

Antenatal care (ANC) is a service provided to pregnant women to maintain the health of both the mother and the baby, and to reduce the risk of complications during pregnancy and childbirth by early detection of problems and high-risk factors. In 2022, the coverage of K1 and K4 ANC at Puskesmas Ambacang was relatively high, although there were three maternal deaths within its service area. The effectiveness and quality of ANC are not solely measured by the number of visits but also by various aspects, including input, process, output, and maternal satisfaction. This study aims to assess the implementation of ANC services at Puskesmas Ambacang by reviewing these aspects.

The research adopts a qualitative approach with a case study perspective, producing descriptive data from in-depth interviews with 12 informants, observations, and document reviews.

The input components meet the required standards, with adequate human resources in terms of both quality and quantity. Service funding is sourced from BOK, APBD, and BLUD. The facilities and infrastructure are adequate, though there are challenges related to the space available. Standard Operating Procedures (SOPs) are in place, aligned with policies and minimum service standards. The process component is functioning well, with the implementation of 10T services, although documentation of service visits has not been fully optimized. The output component, which refers to K1-K4 coverage, has declined and is below the national target. Overall, pregnant women express a high level of satisfaction with the SERVQUAL aspects of the services provided.

In conclusion, ANC services at Puskesmas Ambacang are generally functioning well, but improvements are needed in optimizing the documentation and reporting of visit data to enhance service quality.

Keywords: Antenatal care, quality of service, Puskesmas Ambacang

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE* TERPADU PADA IBU HAMIL DI PUSKESMAS AMBACANG KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG TAHUN 2024

Oleh

Siti Khalisha Muttakia Hardy, Husna Yetti, Vaulinne Basyir, Rima Semiarty,
Afdal, Rahmatini

Antenatal care (ANC) merupakan pelayanan untuk ibu hamil dalam upaya menjaga kesehatan ibu dan bayi dan mengurangi risiko komplikasi saat kehamilan dan persalinan dengan mendeteksi dini masalah dan risiko tinggi. Pada tahun 2022, cakupan K1 dan K4 ANC Puskesmas Ambacang menempati posisi yang cukup tinggi, namun terdapat tiga kematian ibu di wilayah kerja Puskesmas Ambacang. Efektivitas dan kualitas ANC di tidak hanya berdasarkan jumlah kunjungan, tetapi juga berbagai aspek, yaitu *input*, proses, dan *output*, serta kepuasan ibu hamil. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran pelaksanaan pelayanan ANC di Puskesmas Ambacang dengan meninjau aspek *input*, proses, *output*, dan kepuasan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan perspektif studi kasus dan menghasilkan data deskriptif berupa gambaran dan kata-kata tertulis dari wawancara mendalam terhadap informan serta perilaku yang diobservasi, juga telaah dokumen. Informan yang diwawancarai pada penelitian ini sebanyak 12 orang.

Komponen *input* sudah sesuai standar dengan sumber daya manusia yang memadai, baik dari kualitas dan kuantitasnya. Dana pelayanan dari BOK, APBD, dan BLUD. Sarana dan prasarana sudah layak, namun terdapat kendala pada luas ruangnya. Terdapat SOP pelayanan yang mengacu pada kebijakan dan standar pelayanan minimal. Komponen proses sudah berjalan dengan baik dan melaksanakan pelayanan 10T, namun pencatatan kunjungan pelayanan belum maksimal. Komponen *output* berupa angka cakupan K1–K4 yang mengalami penurunan dan berada dibawah target nasional. Secara garis besar, ibu hamil sudah merasa sangat puas dengan aspek SERVQUAL pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, pelayanan ANC di Puskesmas Ambacang berjalan dengan baik, namun perlu mengoptimalkan proses pencatatan angka kunjungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Antenatal care*, kualitas pelayanan, Puskesmas Ambacang