

WELLNESS AND HEALTHY MAGAZINE

Volume 1, Nomor 1, February 2019, p. 23 – 28

ISSN 2655-9951 (print), ISSN 2656-0062 (online)

Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Yona Desni Sagita^{1*)}, Lusi Septiyani²

^{1,2} STIKes Aisyah Pringsewu Lampung

Email: yonayori1207@gmail.com^{*)}

ARTICLE INFO

Keyword:

Kepuasan
Ibu Hamil
Kualitas Pelayanan
Ante Natal Care

*) *corresponding author*

ABSTRACT

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan antenatal care (anc) dengan kepuasan ibu hamil Di BPM Yuni Hartini Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu. Jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua ibu hamil yang melakukan pemeriksaan antenatal care pada bulan November sampai Desember di BPM Yuni Hartini Desa Sukoharjo 2, yang berjumlah 75 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan pada analisis univariat; responden yang menyatakan kualitas pelayanannya baik lebih puas (88.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas (11.8%). Analisa bivariat hasil penelitian didapat $p=0,002$ ($p<0,05$) yang berarti bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas dan kepuasan ibu hamil. Disarankan bagi BPM perlunya menambah dan mempertahankan kualitas pelayanan antenatal care (anc) dengan cara meningkatkan kinerja bidan misalnya dengan mengikuti seminar atau pelatihan. Bagi peneliti selanjutnya untuk menindaklanjuti penelitian ini dengan meneliti dari faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dengan rancangan dan variabel penelitian yang berbeda.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



PENDAHULUAN

Angka kematian ibu (AKI) sebagai salah satu indikator kesehatan ibu di Indonesia. Bila dibandingkan dengan negara ASEAN, angka kematian ibu (AKI) masih tinggi. Data Kementerian Kesehatan pada tahun 2016 tercatat 305 ibu meninggal per 100.000 kelahiran hidup. Tingginya AKI dipengaruhi oleh status kesehatan dan gizi rendah, sekitar 28,8% ibu

hamil menderita hipertensi, selain itu 32,9% ibu hamil mengalami obesitas dan 37,1% menderita anemia, bisa dikarenakan faktor gizi dan asupan makanan yang kurang (Kemenkes, 2016). Rencana pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2010 – 2014 dalam bidang sosial budaya dan kehidupan beragam didalamnya termasuk kesehatan disebutkan bahwa sasaran yang ditetapkan diantaranya yaitu menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dari 228 menjadi 118 per 100.000 kelahiran hidup. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mempercepat penurunan AKI yaitu dengan melakukan pelayanan *Antenatal* 4 kali selama kehamilan (Dinkes, 2012).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Walyani, 2015). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Anjarwani, 2009).

Asuhan *antenatal care* (ANC) adalah upaya preventif program pelayanan kesehatan obstetric untuk optimalisasi iuran maternal dan neonatal melalui serangkaian kegiatan pemantauan rutin selama kehamilan. Pemeriksaan ANC dan persalinan yang bersih dan aman akan mengurangi kemungkinan seorang perempuan hamil mengalami komplikasi dalam kehamilan, persalinan, atau masa nifas (Prawirohardjo, 2014). Diterangkan dalam laporan seminar kualitas pelayanan kesehatan ibu di Indonesia tahun 2012, hanya 92,8% wanita hamil yang melakukan kunjungan *antenatal care* (K-1) di fasilitas kesehatan dan kunjungan *antenatal care* (K-4) sebesar 61,3%. Sedangkan target cakupan *antenatal care* yang ditetapkan dalam Kep.Menkes RI.No: 1457/Menkes/SK/X/2003 cakupan kunjungan ibu hamil ke fasilitas pelayanan kesehatan sebesar 95% untuk K-1 dan 90% untuk K-4 (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Syafrudin, Masitoh & Rosyanawaty, 2011).

BPM Yuni Hartini merupakan salah satu penyelenggara layanan kesehatan yang berada di Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu. *antenatal care* merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan BPM Yuni Hartini untuk mendukung pembangunan kesehatan dan mewujudkan peran sebagai salah satu fasilitas kesehatan. BPM ini merupakan tempat penyelenggara layanan kesehatan yang dipilih oleh sebagian besar masyarakatnya jika dibandingkan dengan BPM di sekitarnya.

Dari hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti pada tgl 21 Oktober 2017 di BPM Yuni Hartini Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu, pada tahun 2016 kunjungan ibu hamil yang melakukan ANC sebanyak 501 orang, dan pada bulan Januari sampai dengan bulan Oktober tahun 2017 terdapat 560 orang ibu hamil yang melakukan ANC di BPM Yuni Hartini. Proses pelayanan ANC di BPM Yuni Hartini desa Sukoharjo 2 diawali dengan pendaftaran yang diteruskan dengan pemeriksaan oleh bidan untuk mendapatkan pelayanan ANC yang meliputi pemeriksaan tekanan darah, penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, pemeriksaan *Leopold*, dan pemberian zat besi. Sesuai dengan standar yang ditelahi ditetapkan oleh Depekes RI tahun 2010. Hasil wawancara terhadap 10 ibu hamil yang melakukan ANC, sebanyak 6 ibu (60%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan 4 ibu

hamil (40%) menyatakan tidak puas dalam melayani pemeriksaan ANC. Sehingga dalam hal tersebut peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil di BPM Yuni Hartini Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu Tahun 2018”.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *analitik*, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan dalam penelitian ini *cross sectional*, yaitu variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian yang diukur atau dikumpulkan secara simultan (pada waktu bersamaan). Sehingga dapat untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil (Notoatmodjo, 2012).

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2018 di Bidan Praktik Mandiri (BPM) Yuni Hartini desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan (ANC) periode November sampai Desember 2017 sebanyak 75 ibu hamil di Bidan Praktik Mandiri (BPM) Yuni Hartini di Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu tehnik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data. (Arisetiawan & Saryono, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel.1
Distribusi Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC)

No.	Kualitas	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Baik	34	79,1
2.	Buruk	9	20,9
Jumlah		43	100,0

Tabel di atas didapatkan bahwa dari 43 responden yang mengatakan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) baik sebanyak 34 orang (79,1%) lebih tinggi dibandingkan responden yang mengatakan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) buruk sebanyak 9 responden (20,9%).

Tabel.2
Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil

No	Kepuasan	Frekwensi	Prosentase (%)
1.	Puas	33	76,7
2.	Tidak Puas	10	23,3
Jumlah		43	100,0

Tabel di atas didapatkan bahwa dari 43 responden pada kepuasan ibu hamil yang mengatakan puas sebanyak 33 orang (76,7%) lebih tinggi dibandingkan responden yang mengatakan tidak puas sebanyak 10 responden (23,3%).

Tabel. 3
Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil

Kualitas	Kepuasan		Tidak Puas		Total Responden	%	<i>p value</i>	OR
	Puas	%	Puas	%				
Baik	30	88.2%	4	11.8%	34	100%		
Buruk	3	33.3%	6	66.7%	9	100%	0,002	15,000
Total	33	76.7%	10	23.3%	43	100%		

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 34 responden yang menyatakan kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik didapatkan hasil sebanyak 30 responden (88,2%) menyatakan puas lebih besar dari pada responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 4 responden (11,8%), sedangkan dari 9 responden yang menyatakan kualitas pelayanan ANC dalam kategori buruk sebanyak 3 responden (33,3%) menyatakan puas lebih rendah dari responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden (66,7%). Sehingga secara presentase dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai $p < 0,005$ hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil. Dari analisis keeratan hubungan menunjukkan nilai Odd Ratio (OR) 15,000 yang berarti bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan ANC mempunyai peluang 15 kali menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan ANC yang baik.

Menurut kotler dalam Sopiah (2013) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk (Tjiptono dalam Sopiah, 2013).

Kepuasan menurut Philip Kotler dalam Purwoastuti (2015) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika suatu produk di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain dan diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Dan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan – harapannya (Sopiah, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gustop Amatiria (2014) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Husada. Dari 77 responden terdapat 50 (64,9%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Graham Husana sudah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 27 responden (35,1%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Graham Husada kurang. Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 44 (57,1%)

responden menyatakan puas , sedangkan sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan tidak puas sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan signifikan atau bermakna antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Graham Husada di Bandar Lampung 2014.

Berdasarkan asumsi peneliti, penelitian kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di BPM Yuni Hartini Di desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu Tahun 2018. Terdapat hubungan antara kualitas yang baik dengan kepuasan ibu hamil, apabila kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan maka ibu hamil puas, sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan tidak sama atau dibawah harapan maka ibu hamil tidak puas. Dengan demikian, responden yang menyatakan kualitas pelayanan ANC yang baik akan memberikan rasa puas terhadap penerima jasa layanan. Apabila kualitas pelayanan ANC yang buruk akan memberikan rasa ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang diterimanya.

Karena tingkat kepuasan seseorang adalah salah satu faktor penentu apakah kualitas jasa yang diterimanya di persepsikan baik atau buruk. Kualitas layanan kesehatan yang baik dapat memberikan kesan kepuasan pada responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebaliknya bila kualitas layanan kesehatan itu kurang baik (buruk) akan memberikan kesan ketidakpuasan terkait layanan kesehatan. Sehingga penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu dapat menjaga kualitasnya dan dapat memuaskan penggunanya. Oleh karena itu, setiap tempat pelayanan kesehatan perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) didapatkan hasil dalam kategori baik sebanyak 34 (79,1%) responden dan dalam kategori buruk sebanyak 9 (20,9%) responden. Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil yang menyatakan puas sebanyak 33 (76,7%) responden dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 10 (23,3%) responden. Dari penelitian yang dilakukan ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di BPM Yuni Hartini desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu dengan (p value = 0,002, OR:15).

Perlunya melakukan pemeriksaan *antenatal care* (ANC) secara rutin dalam kehamilan dan ibu hamil aktif bertanya kepada bidan atau tenaga kesehatan agar mendapatkan informasi seputar layanan ANC sesuai kebutuhannya, dan informasi seluruhnya tersampaikan dan ibu memahaminya dan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan serta perlunya menambah dan mempertahankan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan cara meningkatkan kinerja bidan misalnya dengan mengikuti seminar atau pelatihan. Dan bidan dalam melakukan anamnesa, lebih memberikan perhatian khusus kepada pasiennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amatiria, Gustop. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal Keperawatan Tanjung Karang Volume XII.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aspiani, Reni Yuli. 2017. *Buku Ajar Asuhan Keperawatan Maternitas Aplikasi Nanda Nic Dan Noc*. Jakarta: Trans Info Media.
- Chemir, F., Alemseged, F. and Workneh, D. (2014) 'Satisfaction with focused antenatal care service and associated factors among pregnant women attending focused antenatal care at health centers in Jimma town, Jimma zone, South West Ethiopia; a facility based cross-sectional study

- triangulated with qualitative study’, *BMC Research Notes*, 7(1), p. 164. doi: 10.1186/1756-0500-7-164.
- Do, M. *et al.* (2017) ‘Quality of antenatal care and client satisfaction in Kenya and Namibia’, *International Journal for Quality in Health Care*. 29(2), pp. 183–193. doi: 10.1093/intqhc/mzx001.
- Galle, A. *et al.* (2015) ‘Expectations and satisfaction with antenatal care among pregnant women with a focus on vulnerable groups: a descriptive study in Ghent’, *BMC Women’s Health*, 15(1), p. 112. doi: 10.1186/s12905-015-0266-2.
- Gamedze-Mshayisa, D. I. *et al.* (2018) ‘Factors associated with women’s perception of and satisfaction with quality of intrapartum care practices in Swaziland’, *Midwifery*, 57, pp. 32–38. doi: 10.1016/j.midw.2017.10.016.
- Maryunani, Anik. 2016. *Manajemen Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- PERMENKES RI. (2016). *Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan No.47*. Jakarta.
- Rahayu, Lina Dwi Puji, dkk. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga Tahun 2013*. Akademi Kebidanan YLPP Purwokerto.
- Riwidikdo, Handoko. 2012. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Setiawan, Ari & Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kebidanan DIII, DIV, SI, Dan S2*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sopiah & Sangadji. 2013. *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafrudin, dkk. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Syafrudin. (2009). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Syamsudin, Arif & Hartiningsih. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Pasien Dalam Kegiatan Gempungan Di Wilayah Kerja Puskesmas Sukasari Kabupaten Purwakarta*. Kesehatan Masyarakat FKIK UNSOED Purwokerto.
- Villadsen, S. F. *et al.* (2015) ‘Antenatal care strengthening for improved quality of care in Jimma, Ethiopia: an effectiveness study’, *BMC Public Health*, 15(1), p. 360. doi: 10.1186/s12889-015-1708-3.