

## Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta Tahun 2024

Putri Uszwatun Hasanah<sup>1</sup>, Herlin Fitriani Kurniawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received November 28, 2024

Revised November 28, 2024

Accepted Desember 2, 2024

#### Kata Kunci:

Ibu Hamil,  
Kepuasan,  
Kualitas Pelayanan Antenatal  
Care

#### Keywords:

*Pregnant Women,  
Satisfaction,  
Quality of Antenatal Care  
Services*

### ABSTRAK

Indikator untuk menggambarkan keberhasilan program pelayanan kesehatan ibu adalah akses ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diukur dengan cakupan pelayanan antenatal (K1 dan K4). Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul mendapatkan nilai K4 terendah itu di Puskesmas Banguntapan II yang berjumlah 68,60%. salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan pemeriksaan antenatalcare secara teratur. Kepuasan ibu hamil akan mempengaruhi kunjungan *antenatal care* di pelayanan kesehatan. Tujuannya mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul. Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik* dengan metode *cross sectional*. Jumlah sampel 54 responden. Teknik sampling menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan metode *consecutive sampling*. Data di analisis menggunakan uji *Chi Square*. Berdasarkan uji statistik menggunakan *Chi Square* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,667 > 0,05. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Penyebab rendahnya kunjungan antenatal care di Puskesmas Banguntapan II disebabkan oleh beberapa faktor seperti pendidikan, pengetahuan, lingkungan. Dari semua faktor tersebut merupakan penyebab rendahnya kunjungan ANC di puskesmas Banguntapan II yaitu faktor lingkungan, yang dimana wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II berada di wilayah perbatasan perkotaan dan pedesaan sehingga ibu hamil lebih memilih melakukan pemeriksaan kehamilan ke Dokter Spesialis Obgyn. Penelitian ini memberikan saran bagi ibu hamil, Dinas Kesehatan, Puskesmas Banguntapan II, dan peneliti selanjutnya untuk meningkatkan kualitas kesehatan ibu dan anak.

### ABSTRACT

An indicator of the success of maternal health service programs is pregnant women's access to healthcare services, which is measured by the coverage of antenatal care (ANC) services, specifically K1 and K4 visits. In Bantul Regency, the lowest K4 coverage was recorded at Puskesmas (community health center) Banguntapan II, with a rate of 68.60%. One way to improve this is by encouraging regular antenatal care check-ups. Pregnant women's satisfaction plays a significant role in influencing their ANC visits to healthcare facilities. This study aims to investigate the relationship between the quality of midwives' ANC services and pregnant women's satisfaction at Puskesmas Banguntapan II in Bantul Regency. This study employed analytical survey design and cross-sectional approach, with a sample size of 54 respondents. Non-probability sampling was applied, specifically consecutive sampling. Data were analyzed using the Chi-Square test, which resulted in a *p-value* of 0.667 ( $p > 0.05$ ). This indicated no significant relationship between the quality of midwives'

---

ANC services and the satisfaction levels of pregnant women. The low ANC visit rate at Puskesmas Banguntapan II was attributed to several factors, including education knowledge, and environment. Among these, environmental factors played a significant role, as the center was located in a border area between urban and rural regions. As a result, many pregnant women preferred to seek antenatal care from obstetricians and gynecologists instead. This study offers recommendations for pregnant women, the Bantul Health Office, Puskesmas Banguntapan II, and future researchers to improve maternal and child health services

---

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Putri Uszwatun Hasanah  
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia  
Email: putriuszwatunhasanah77777@gmail.com

---

## **1. PENDAHULUAN**

Definisi dari ANC yaitu aktivitas yang dilakukan ibu hamil untuk mengunjungi tenaga medis agar memperoleh layanan ANC sesuai standar. Konteks “mengunjungi” bukan hanya sebatas ibu hamil mendatangi fasilitas layanan melainkan ada aktivitas lain seperti kontak langsung baik dalam ruang lingkup kunjungan rumah, pondok bersalin desa, dan posyandu.

Selanjutnya definisi dari kepuasan pasien yaitu nilai atau evaluasi yang diberikan oleh pasien setelah menggunakan layanan atau produk dan nilai ini merepresentasikan tingkat kenikmatan yang dirasakan pasien. Apabila layanan yang diterima pasien melebihi atau memenuhi persepsinya maka pasien tersebut akan merasa puas. Pada dasarnya penilaian dan harapan pasien mengenai performance jasa akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien yang nantinya berpengaruh terhadap tingkat kunjungan ibu hamil dan permasalahan kesehatan yang muncul.

Kasus pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan sering terjadi di beberapa negara termasuk di Negara Indonesia. Terdapat sejumlah faktor yang menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan antenatal yaitu sikap atau perilaku dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, kemampuan dalam memberikan pelayanan, dan alat komunikasi yang digunakan [2].

Adapun faktor utama yang memengaruhi seorang ibu hamil patuh terhadap tenaga kesehatan dan mau mengunjungi antenatal care yaitu tingkat keberhasilan atau pun pengalaman pengobatan yang dialami ibu hamil terkait suatu penyakit. Pemeriksaan kehamilan merupakan suatu keharusan untuk mendeteksi kelainan kehamilan, cacat fisik pada bayi, kelainan yang tidak terdeteksi sedini mungkin saat persalinan, dan analisis risiko untuk meminimalisir morbiditas dan mortalitas pada ibu hamil [2].

Berdasarkan penelitian Khoeriah [3], jumlah ibu hamil dengan ketidakpuasan terhadap layanan ANC sejumlah 15 orang dari 83 orang atau 18,1%. Sementara data dari Tangibles menunjukkan jumlah ibu hamil dengan empathy dan ketidakpuasan masing-masing berjumlah sama yaitu 19,3% atau 16 orang. Lalu dari hasil kuesioner diketahui bahwa responden merasa

kurang puas dengan konseling yang diberikan oleh bidan sebab ibu hamil kurang menerima penjelasan dan terkadang tidak ramah saat memberikan pelayanan.

## 2. METODE

Metode pendekatan yang diimplementasikan dalam penelitian berjenis kuantitatif berbasis *survey analitic* berupa *cross sectional*. Lokasi pelaksanaan penelitian yaitu Puskesmas Banguntapan II mulai dari Desember 2023 hingga Januari 2024 dengan populasinya adalah ibu hamil TM III sejumlah 95 orang. Adapun jumlah sampel yang diterapkan dalam penelitian dengan mengimplementasikan persamaan Slovin didapatkan 54 orang. Lalu metode untuk mengumpulkan datanya berupa kuesioner. Metode pengolahan dan analisis data yang dilakukan yaitu dengan *editing*, *coding*, memasukan data *entry* dan pembersihan data (*Cleaning*), Analisis data diolah dengan system computerisasi, kemudian dilakukan analisis univariat dan analisis bivariate.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Univariat

#### 3.1.1 Karakteristik ibu hamil

Pihak yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah ibu hamil TM III yang menjalani pemeriksaan di Puskesmas Banguntapan II.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Hamil

Karakteristik	Frekuensi n=54	%
Umur		
15-25 tahun	23	42,6
23-35 tahun	31	57,4
Usia Kehamilan	54	100
6-9 bulan		
Jumlah Anak		
1-2 orang	52	96,3
3-4 orang	2	3,7
Pendidikan		
SMP	5	9,3
SMA	41	75,9
Diploma	4	7,4
Sarjana	4	7,4
Pekerjaan		
IRT	42	77,8
Pedagang	7	13
Swasta	4	7,4
PNS	1	1,9

Dapat diketahui bahwa karakteristik umur responden yang memiliki angka terbesar yaitu sebanyak 57.4% pada usia 25-35 tahun. Karakteristik usia kehamilan yang diambil peneliti yaitu usia 6-9 bulan sebanyak 100% atau berjumlah 54 ibu hamil. Karakteristik jumlah anak yang dimiliki ibu hamil tertinggi yaitu sebanyak 1-2 orang sebanyak 52 orang 96.3%. Karakteristik pendidikan ibu hamil yang banyak ditempuh yaitu pendidikan dengan lulusan SMA sebanyak 41 orang (75.9%), SMP sebanyak 5 orang (9.3%), Diploma sebanyak 4 orang (7.4%), dan Sarjana sebanyak 4 orang (7.4%). Mayoritas pekerjaan ibu hamil menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga sebanyak 42 orang (77.8%).

#### 3.1.2 Identifikasi responden berdasarkan kualitas pelayanan *antenatal care*

Tabel 2. Identifikasi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan ANC

Kualitas Pelayanan ANC	Frekuensi	%
Baik	32	59,3
Sangat Baik	22	40,7
Jumlah	54	100

Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* diketahui bahwa dari 54 responden sebagian besar mengatakan baik yaitu 32 orang (59,3%), sedangkan responden yang lain mengatakan sangat baik yaitu 22 orang (40,7%).

### 3.1.3 Identifikasi responden berdasarkan tingkat kepuasan ibu hamil

Tabel 3. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	19	35,2
Sangat Puas	35	64,8
Jumlah	54	100

Dapat diketahui bahwa dari 54 responden ibu hamil mengatakan puas yaitu 19 orang (35,2%), sedangkan sebagian mengatakan sangat puas yaitu 35 orang (64,8%)

## 3.2 Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta Tahun 2024

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil

		Puas	Sangat Puas	Total	P
					<i>value</i>
Kualitas Pelayanan ANC	Baik	12 (37,5%)	20 (62,5%)	32 (100%)	0,667
	Sangat Baik	7 (31,8%)	15 (68,2%)	22 (100%)	
Total		19 (36,2%)	35 (64,8%)	54 (100%)	

Berdasarkan hasil uji *chi-square*, nilai *asyim.sig (2-sided)* yang didapatkan melebihi 0,05 yaitu senilai 0,667, artinya terjadi penerimaan  $H_0$  dan penolakan  $H_a$ . Sehingga tingkat kepuasan ibu hamil tidak berkorelasi dengan kualitas layanan *antenatal care*.

## 3.3 Pembahasan

### 3.3.1 Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Banguntapan II

Tahap pertama dalam layanan *antenatal care* berbasis 10T yaitu mengukur berat dan tinggi badan. Pada penelitian yang dilakukan terdapat 50 ibu hamil yang mengukur tinggi badannya tanpa menggunakan alas kaki. Lalu 54 (100%) ibu hamil menjalani pemeriksaan berat badan sepanjang kehamilannya. Berdasarkan penjelasan [4] tujuan dari pemeriksaan tinggi badan yaitu mengevaluasi kemungkinan adanya kelahiran tidak normal, sebab ibu hamil yang tinggi badannya tidak melebihi 145 cm cenderung memiliki panggul sempit dan

berisiko melahirkan tidak normal. Selanjutnya tujuan dari pemeriksaan berat badan yaitu memastikan janin tumbuh dengan baik dan diupayakan setiap bulannya, berat badan ibu harus naik sedikitnya setiap bulan yaitu 1 kg.

Jenis pemeriksaan *antenatal care* selanjutnya yaitu tekanan darah, dimana dalam penelitian ini dilakukan oleh 54 (100%) ibu hamil. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari, (2016) dengan judul “Perbedaan Tekana Darah dengan Tekanan Intraokular pada Wanita Hamil Trimester III dibandingkan dengan Wanita Tidak Hamil di Yogyakarta” didapati adanya ketidaksamaan tekanan darah pada ibu hamil TM III dengan ibu tidak hamil. Volume darah dalam tekanan distolik cenderung meningkat saat memasuki trimester II dan III hingga menjadikan tekanan darah turut berubah meskipun kondisinya normal tanpa menjadikan gangguan pada kesehatan ibu. Tekanan darah normal pada ibu hamil yaitu 120/80 mmHg. Apabila didapati tekanan darahnya mencapai 140/90 mmHg maka berisiko terkena hipertensi dalam kehamilan.

Selanjutnya dari hasil observasi ditemukan 44 ibu hamil menjalani pengukuran lingkaran lengan (LiLa) dan didapati adanya bidan yang turut memberikan penjelasan mengenai LiLa. Berdasarkan penjelasan (Kemenkes RI, 2015) dikatakan bahwa selama kehamilan, pemeriksaan LiLa hanya sekali dan ditujukan untuk kesejahteraan ibu hamil. Indikator ibu hamil dikatakan memiliki risiko melahirkan Bayi Berat Lahir Rendah dan mengalami Kurang Energi Kronis yaitu nilai LiLa tidak lebih dari 23,5 cm.

Pemeriksaan yang lainnya yaitu TFU (Tinggi Fundus Uteri), dimana dalam penelitian ini dilakukan oleh 51 ibu hamil yang masuk TM III. TFU diukur mulai dari bagian atas simpisis pubis untuk mengevaluasi perkembangan janin dan usia kehamilan.

Pada kualitas layanan *antenatal care* juga terdapat presentasi DJJ dan janin, dimana dalam penelitian ini dilakukan oleh 53 (98,1%) ibu hamil. Aspek yang berkaitan dengan presentasi DJJ yaitu pemeriksaan denyut jantung janin yang setiap menitnya tidak boleh lebih rendah dari 120 kali atau melebihi 160 kali. Apabila denyut nadi janin melebihi atau di bawah batas tersebut segera dilakukan rujukan. Selanjutnya presentasi janin meliputi observasi letak janin terutama saat memasuki TM III, apakah kepala sudah masuk panggul atau belum dan persoalan lainnya mengenai kelahiran [4]. Bentuk layanan lain dari *antenatal care* yang diungkapkan oleh 31 ibu hamil yang menjadi responden penelitian adalah skrining imunisasi TT. Ibu hamil mengatakan bahwa bidan mengatakan bahwa ibu sudah imunisasi TT lengkap, karena ibu hamil tinggal di kota besar, sehingga status TT sudah dipastikan lengkap dan benar. Berdasarkan penelitian [5] tentang “Efektifitas Pendidikan Kesehatan tentang Imunisasi Tetanus Toksoid (TT) terhadap Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Imunisasi TT” didapati adanya beberapa persoalan yang turut memengaruhi proses imunisasi TT yaitu, penyuluhan, PWS (Pemantauan Wilayah Setempat), pelaporan dan pencatatan, lintas sektoral, kerjasama lintas program, dan pelatihan petugas imunisasi. Kegagalan yang terjadi saat proses imunisasi TT berarti akan menurunkan tingkat keberhasilan program imunisasi untuk memberikan perlindungan bagi bayi dan ibu hamil dari tetanus. Harapan kedepannya, setiap petugas medis memahami dengan baik mengenai imunitas TT agar dapat memberikan penjelasan yang tepat dan benar tentang imunisasi TT.

Distribusi pil FE adalah faktor 10 T dalam kaliber layanan perawatan prenatal. 50 ibu hamil di TM III melaporkan bahwa 90 pil Fe diberikan kepada mereka selama pemeriksaan

prenatal, dan bidan juga memberikan informasi tentang penggunaan tablet Fe sepanjang kehamilan. Sesuai dengan penelitian [6] “Pengaruh Pemberian Tablet Zat Besi (Fe) Terhadap Peningkatan Kadar Hemoglobin Pada Ibu Hamil yang Anemia” Ibu hamil yang mengonsumsi suplemen zat besi dapat mengoptimalkan pertumbuhan otak dan berat badan bayi selain memenuhi kebutuhannya sendiri. Anemia pada kehamilan cukup bulan dapat dicegah hingga 73% dan anemia defisiensi pada kehamilan cukup bulan hingga 67% jika ibu hamil mengonsumsi suplemen zat besi. Mengingat suplemen zat besi dapat meningkatkan hemoglobin, sel darah merah, dan retikulosit, sangat penting untuk memberikan pil zat besi kepada ibu hamil.

Selain itu, dilakukan pemeriksaan laboratorium untuk menilai mutu layanan perawatan prenatal. Berdasarkan data 51 ibu hamil di TM III, Puskesmas Banguntapan II melakukan pemeriksaan laboratorium. Pemeriksaan laboratorium terkait kehamilan meliputi pemeriksaan *glukosa urine*, *protein urine*, dan kadar HB. Berlokasi di Puskesmas Banguntapan II, sebanyak 51 ibu hamil melaporkan bahwa *glukosa urine*, *protein urine*, dan kadar HB ibu mereka diperiksa. Pemeriksaan laboratorium wajib dilakukan bagi ibu hamil, bersalin, dan nifas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 59 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pemeriksaan Laboratorium bagi Ibu Hamil, Bersalin, dan Nifas. Hal ini dilakukan dalam rangka menekan angka kematian ibu sedini mungkin dan membantu meningkatkan kualitas hidup anak melalui pemeriksaan laboratorium yang tepat dan tepat sasaran.

Pelayanan antenatal care mencakup penanganan kasus sesuai dengan kewenangan. Menurut 51 ibu hamil di TM III, bidan menangani semua kasus kehamilan mereka, dan mereka secara konsisten menangani masalah ibu selama pemeriksaan prenatal. Menurut penelitian [7] tentang “Peran Bidan dalam *Antenatal Care* terhadap Tindakan Pencegahan *Tuberculosis* pada Ibu Hamil di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta” yaitu jika dalam penanganan kasus yang dialami ibu hamil dengan baik oleh bidan, maka ibu akan lebih sering memeriksa kehamilannya ke pelayanan kesehatan dan mengetahui kondisi kesehatan ibu sendiri serta janin yang dikandungnya.

Berdasarkan hasil observasi didapati adanya aktivitas konseling bersama dengan bidan di Puskesmas Banguntapan II sebagaimana diungkapkan oleh 53 ibu hamil TM III. Berdasarkan penjelasan [8] tentang “Pengaruh Pelayanan Konseling dan Sikap Konselor terhadap Kepuasan Ibu Hamil Trimester I” dikatakan bahwa komunikasi dalam layanan perawatan prenatal telah terbukti menjadi metode yang berhasil untuk meningkatkan pemahaman dan perilaku terkait kesehatan ibu hamil; bila dikombinasikan dengan konseling yang tepat, hal ini akan memberikan pengetahuan, pendidikan, dan dukungan kepada ibu hamil dalam menyelesaikan masalah mereka.

### **3.3.2 Tingkat Kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II**

#### **3.3.2.1 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik Responden**

##### **1. Umur**

Umur hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 54 responden sebagian besar berumur 23 tahun sampai 35 tahun yaitu 31 orang (57,4%), sedangkan sebagian kecil responden yang berumur 15 tahun sampai 25 tahun sebanyak 23 orang (42,6%). Pernyataan ini selaras dengan

hasil penelitian Pernanda tahun 2020 dengan judul “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan *Antenatal* dengan Status K4 pada Ibu Hamil Trimester III di Puskesmas Wirobrajan” bahwa kepuasan ibu hamil trimester ketiga di Puskesmas Wirobrajan paling tinggi pada kelompok umur 25-35 tahun. Hal ini dikarenakan usia merupakan faktor yang dapat menggambarkan kematangan seseorang dalam segala aspek, baik fisik, psikologis, maupun sosial sehingga kepuasan ibu hamil cenderung meningkat pada usia tersebut. Ibu hamil usia 20-35 tahun dianggap berada pada usia produktif dan lebih mampu menerima kehamilannya dibandingkan dengan usia di bawah atau di atas 35 tahun, sehingga meningkatkan kesadaran ibu hamil untuk menjaga kehamilannya.

## 2. Paritas

Temuan penelitian paritas menunjukkan bahwa hingga 52 wanita hamil melahirkan satu atau dua anak, dan bahwa paritas sangat berkorelasi dengan pengalaman dan pengetahuan ibu dalam melakukan ANC. Hampir sebagian besar wanita yang berpartisipasi dalam survei tersebut adalah wanita multipara dan menyatakan sangat puas dengan perawatan ANC yang mereka terima. Pernyataan ini didukung oleh hasil temuan [9] dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang berarti antara paritas ibu dan kepuasan layanan. Hal ini karena ibu multipara menerima lebih banyak informasi kesehatan daripada ibu primipara, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, pengalaman ibu dengan penyakit dan kehamilan juga memengaruhi seberapa sering ia melakukan kunjungan pranatal [10]. Pernyataan ini bertentangan dengan penemuan [1] dinyatakan bahwa paritas ibu hamil memengaruhi persepsi mereka tentang seberapa puas mereka dengan mutu layanan ANC; semakin tinggi paritas, semakin tinggi pula kepuasannya. Menurut temuan penelitian, kebahagiaan ibu hamil dengan layanan ANC tidak hanya dipengaruhi oleh paritas mereka.

## 3. Pendidikan

Hasil penelitian pada tabel menunjukkan bahwa 54 responden sebagian besar berpendidikan menengah keatas (SMA) sebanyak 41 orang (75,9%) sedangkan yang berpendidikan menengah pertama (SMP) sebanyak 5 orang (9,3%), dan responden yang berpendidikan Diploma dan Sarjana masing-masing sebanyak 4 orang (7,4%). Landasan inisiatif untuk meningkatkan kekayaan, kemajuan, dan kesejahteraan adalah pendidikan. Karena pendidikan memungkinkan seseorang untuk menangkap dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan serta berkomunikasi secara efektif. Temuan dalam penelitian selaras dengan [1] menegaskan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka. Oleh karena itu, tingkat pendidikan yang akan mengubah pola perilaku ibu tentang layanan ANC yang mereka dapatkan tidak diperhitungkan saat menilai kebahagiaan ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan mereka.

## 4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, dari 54 responden, 42 responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga (77,8%), 7 responden berprofesi sebagai pedagang (13%), 4 responden berprofesi sebagai pekerja swasta (7,4%), dan 1 responden berprofesi sebagai pegawai negeri (1,9%). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kenikmatan ibu hamil tidak ada kaitannya dengan pekerjaan mereka. Pernyataan ini didukung oleh Thapa dan Joshi tahun 2019 yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan sehingga

pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang ibu dapatkandari pelayanan ANC. Status sosial ekonomi dipengaruhi oleh status pekerjaan seseorang, yang pada gilirannya memengaruhi kesehatan ibu hamil, kurangnya pendapatan, dan pengetahuan. Selain itu, memiliki pekerjaan memudahkan interaksi dengan dunia luar, yang memengaruhi pengetahuan ibu. Armaya pada tahun 2018, namun di masa ketika teknologi begitu mudah tersedia, pengetahuan dapat ditemukan tanpa berinteraksi dengan dunia luar. Oleh karena itu, hal ini mungkin menyebabkan ibu tidak berusaha meningkatkan penilaian dan pengetahuan mereka, yang akan menurunkan tingkat rasa puas mereka.

### 3.3.2.2 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa ibu hamil merasa sangat puas dalam pemeriksaan kehamilan dalam bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 23 orang (42,6%). Hal ini sejalan dengan penelitian [11] kenyamanan ruang tunggu, keberadaan papan informasi, dan penyediaan petunjuk yang jelas masih dianggap sebagai aspek positif dari dimensi pelayanan fisik. Banyak responden yang menyatakan bahwa ruang tunggu sudah nyaman, tidak hanya karena jumlah tempat duduk yang cukup sesuai dengan jumlah pasien, tetapi juga karena penataan tempat duduk yang nyaman. Selain itu, ruang tunggu juga terletak di serambi Jalan Puskesmas, tepat di depan setiap perawat atau pasien yang lalu lalang. Selain itu, perawat atau bidan dapat menciptakan lingkungan perawatan yang nyaman dan membuat petugas kesehatan terkesan ramah sehingga masyarakat terdorong untuk kembali memeriksakan kehamilannya di Puskesmas yang sama.

Sebanyak 42 responden (77,8%) menyatakan ketidakpuasan, dengan alasan ketidaklengkapan petunjuk informasi di ruang puskesmas. Pada Puskesmas Banguntapan II Bantul, tidak ada korelasi antara kepuasan pasien rawat jalan dengan aksesibilitas atau keterjangkauan pengobatan. Temuan studi ini konsisten dengan studi Amelia tahun 2018 tentang dampak karakteristik kualitas perawatan kesehatan terhadap kebahagiaan pasien, yang tidak menemukan korelasi signifikan antara akses dan kepuasan pasien (nilai  $p = 0,0123$ ,  $p > 0,05$ ). Menurut gagasan tersebut, perawatan kesehatan harus tersedia bagi masyarakat tanpa terhalang oleh faktor organisasi, bahasa, sosial, ekonomi, atau geografis. Temuan studi ini tidak mendukung hipotesis ini. Jarak, waktu tempuh, biaya, moda transportasi, dan hambatan fisik lainnya yang dapat menghalangi seseorang menerima perawatan kesehatan merupakan faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur akses geografis.

Dimensi kehandalan (*Reability*) bahwa 23 orang (42,6%) menyatakan sangat puas pada semua pernyataan dalam aspek kehandalan, dimana keterampilan bidan dalam memberikan pelayanan *antenatal care* sudah sangat baik sesuai dengan penelitian Panjaitan tahun 2019 Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan 10 T yang diberikan pada ibu hamil di Kecamatan Medan Marelan bahwa faktor pengalaman kerja bidan dalam memberikan pelayanan praktik kebidanan diatas 3 tahun dapat melakukan praktik kebidanannya dengan baik dalam pemeriksaan 10 T pada ibu hamil.

Skor ketidakpuasan sebesar 41 (75,9%) di antara 54 responden dalam kelompok reliabilitas rendah, penelitian ini mendukung temuan Supartiningsih tahun 2017 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di RS Sarila Husada Sragen berkorelasi signifikan dengan kemampuan/reliabilitas. Terdapat peningkatan nilai kepuasan pasien di RS Sarila

Husada Sragen, yang mengindikasikan bahwa reliabilitas layanan akan memengaruhi kepuasan pasien. Menurut penelitian lain, tingkat kepuasan pasien dan keandalan perawatan prenatal saling berkorelasi. Keandalan bidan dalam melakukan layanan ANC 10 T, termasuk anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, penilaian status gizi, dan pemberian tablet zat besi, menunjukkan perspektif ini. Ketika layanan berkualitas tinggi diberikan, kepuasan pasien akan meningkat, mendorong pasien untuk kembali ke institusi medis yang sama.

Dalam aspek ketanggapan (*Responsiveness*) sebanyak 35 orang (64,8%) menyatakan puas akan ketanggapan bidan atas pelayanan *antenatal care* berbasis 10 T sesuai dengan teori Mubarak tahun 2018 bahwa jika bidan memiliki peran dan memberikan pelayanan yang baik dalam *antenatal care* dapat membuat ibu hamil merasa bahwa bidan memiliki kompetensi dalam melakukan pemeriksaan kehamilan.

Selain itu, 40 responden (74,1%) menyatakan ketidakpuasan terhadap kebutuhan ibu untuk merespons pil Fe. Sikap ibu hamil merupakan elemen lain yang memengaruhi kepatuhan mereka dalam mengonsumsi pil Fe. Menurut hasil penelitian tersebut, sikap ibu hamil dan kepatuhan mengonsumsi tablet Fe saling berhubungan. Menurut hasil penelitian tersebut, pandangan ibu hamil memengaruhi kepatuhan mereka mengonsumsi tablet Fe selama kehamilan. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian lanjutan yang juga menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor penting dalam keputusan seseorang untuk menggunakan tablet Fe saat hamil. Sementara ibu hamil dengan sikap negatif lebih cenderung bertindak tidak patuh dan mengabaikan penggunaan Fe, mereka yang bersikap positif lebih cenderung bertindak patuh.

Aspek jaminan (*assurance*) sebanyak 32 orang (59,3%) bahwa bidan memberikan kenyamanan dalam pemeriksaan kehamilan dimana sesuai dengan [12] tentang Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Karanganyar bahwa apabila bidan memberikan kenyamanan ketika pemeriksaan kehamilan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan *antenatal care* dan semakin berkualitas pelayanan *antenatal care* maka semakin banyak pula ibu hamil akan memeriksakan kehamilannya di pelayanan kesehatan.

Aspek empati (*emphaty*) sebanyak 33 orang (61,1%) ibu merasakan puas dengan dimensi empati bidan dalam melakukan pemeriksaan pelayanan *antenatal care* sesuai dengan [7] Peran Bidan dalam *Antenatal Care* terhadap Tindakan Pencegahan TBC akan memeriksakan kehamilannya di pelayanan kesehatan setempat. Dimensi empati sangat mempengaruhi seorang ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya, semakin baik empati bidan maka semakin puas ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan *antenatal care*.

### **3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Banguntapan II Kabupaten Bantul**

Hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II dilakukan uji *Person Chi-Square*. Berdasarkan uji statistik menggunakan menggunakan *Person Chi-Square* didapatkan p-value sebesar  $0,667 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada hubungan antara kualitas

pelayanan *antenatal care* bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banguntapan II.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sendra et al., tahun 2023 didapatkan hasil tidak ada hubungan antara kepuasan ibu pada pelayanan ANC dengan minat ANC dengan hasil *p-value*  $0,684 > 0,05$  dan penelitian yang dilakukan oleh Fadliani & Fera, tahun 2022 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara *reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskemas Padang Panyang dengan *p-value*  $0,278 > 0,05$ .

Tidak terdapatnya hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Banguntapan II, karena penyebab kunjungan K4 rendah bukan berarti mempengaruhi kualitas dan kepuasan ibu hamil akan tetapi terdapat faktor penyebab lain yang menyebabkan kunjungan K4 di Puskesmas Banguntapan II rendah, yaitu adalah lingkungan. Lingkungan di wilayah Puskesmas Banguntapan II berada di perbatasan perkotaan dan perdesaan. Berdasarkan wawancara sebagian ibu rata-rata ibu hamil yang berada di lingkungan wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II sudah memiliki pengetahuan yang tinggi akan pentingnya kesehatan dan pentingnya pemeriksaan kesehatan sehingga mereka lebih memilih melakukan pemeriksaan kehamilan secara langsung ke Dokter Spesialis Obgyn dan berobat langsung ke rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ika Darmayanti. Pada tahun 2019, ibu hamil yang pergi berkencan di tempat dengan fasilitas medis berkualitas tinggi akan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan ibu daripada mereka yang pergi berkencan di tempat dengan fasilitas yang kurang memadai. Pemanfaatan layanan kesehatan ibu akan lebih berkelanjutan jika lingkungan dan permukiman berada dalam kondisi yang lebih baik.

Pengetahuan, pada ibu hamil pengetahuan yang cukup dan luas dapat mempengaruhi ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Pengetahuan yang baik merupakan salah satu alasan ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan ANC secara lengkap tetapi terjadi kebalikannya ketika ibu hamil memiliki pengetahuan yang kurang maka pemeriksaan *antenatal care* pada ibu hamil tidak lengkap [13].

Sebagian ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Banguntapan II memiliki cukup informasi, sedangkan sebagian lainnya kurang memiliki informasi. Untuk menjaga kesehatan janin yang dikandungnya, ibu hamil yang berpengetahuan tinggi akan rutin memeriksakan kehamilannya, sedangkan ibu hamil yang berpengetahuan rendah tidak akan melakukannya. Salah satu faktor pendorong ibu hamil untuk memeriksakan kehamilannya adalah pengetahuan. Semakin banyak informasi yang dimiliki ibu tentang kesehatannya, maka ibu akan semakin memahami manfaat dan tujuan pemeriksaan ANC. Ibu juga akan memandang pemeriksaan kehamilan sebagai syarat kehamilan, bukan kewajiban.

Pendidikan merupakan jenjang terakhir yang ditempuh seseorang. Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh seseorang, semakin tinggi pula pengetahuannya. Ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Banguntapan II memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, yaitu SMP, SMA, diploma, dan sarjana, menurut simpulan penelitian. Mayoritas ibu yang memeriksakan kehamilannya telah menyelesaikan pendidikan SMA atau lebih.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Indah Dwi Yanti (2019) bahwasanya terdapat hubungan antara tingkat pendidikan tinggi yang dimiliki ibu

mempengaruhi ibu untuk mencari tahu, mengerti, mendapat dan menerima informasi tentang pentingnya kunjungan ANC yang dimaa semua itu bermanfaat bagi kesehatan ibu dan janin di kandungannya.

Paritas, usia ibu hamil salah satu mempengaruhi faktor keteraturan kunjungan *Antenatal Care*. Wanita yang lebih tua atau mempunyai riwayat lahir multipara lebih dari 1 kali lebih sensitive terhadap pemeriksaan ANC kemungkinan kunjungan ANC yang tidak memadai lebih umum diantara kohort wanita yang lebih muda bila dibandingkan dengan usia lebih tua. Hasil ini sejalan dengan penelitian Reza tahun 2020 yang menyebutkan bahwa diperoleh hasil bahwa ibu hamil yang memiliki paritas primipara berhubungan dengan keteraturan kunjungan *Antenatal Care*.

#### 4. KESIMPULAN

Diketahui data uji chi square hasil nilai asymp. Sig (2-sided)  $0,667 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa “Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil”.

Penyebab rendahnya kunjungan antenatal care di Puskesmas Banguntapan II disebabkan oleh beberapa faktor seperti pendidikan, pengetahuan, lingkungan. Dari semua faktor tersebut merupakan penyebab rendahnya kunjungan ANC di puskesmas Banguntapan II yaitu faktor lingkungan, yang dimana wilayah kerja Puskesmas Banguntapan II berada di wilayah perbatasan perkotaan dan perdesaan sehingga ibu hamil lebih memilih melakukan pemeriksaan kehamilan ke Dokter Spesialis Obgyn.

Standar pelayanan antenatal care di Puskesmas Banguntapan II sudah dilakukan sesuai standar pelayanan ANC (10T) yaitu : timbang berat badan, ukur tekanan darah, ukur lingkaran lengan atas (LiLA), ukur tinggi fundus uteri, ukur detak jantung janin, pemberian imunisasi TT, pemberian tablet penambah darah, pemeriksaan laboratorium, penanganan kasus dan konseling.

#### REFERENSI

- [1] Maulana (2019). *Penilaian kepuasan ibu hamil terhadap mutu layanan antenatal dalam kaitannya dengan kepatuhan dan karakteristik bidan di puskesmas se kota jambi tahun 2018*. Tesis. Universitas Indonesia Depok
- [2] Hardiani, R. S. and Purwanti, A. (2015). Motivasi dan Kepatuhan Kunjungan ANC Pada Ibu Hamil Trimester III, *Keperawatan*, 3, pp. 183-188.
- [3] Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care(Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620–625. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i4.4891>
- [4] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Pedoman *Buku KIA* Tahun 2015. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam
- [5] Aprida, Sriwahyui, Sri Utami, & Y. H. (2017). Efektifitas Pendidikan Kesehatan Tentang Imunisasi Tetanus Toksoid (TT) terhadap Pengetahuan Ibu Hamil tentang imunisasi TT. *Jurnal Berkala Epidemiologi*, 5(3), pp. 1-9.
- [6] Ratih, R. H. (2017). Pengaruh Pemberan Tablet Zat Besi (Fe) Terhadap Peningkatan Kadar Hemoglobin Pada Ibu Hamil Yang Anemia. *Jomis (Journal Of Midwifery Science)*, 1(1), pp.30-34,
- [7] Oktavia, E. (2017). Peran Bidan Dalam Antenatal Care Meningkatkan Tindakan

- Pencegahan Tuberkulosis Pada Ibu Hamil. Yogyakarta: Program Studi Bidan Pendidikan Jenjang Diploma IV Universitas'Aisyiyah Yogyakarta: *Skripsi*, tidak dipublikasikan.
- [8] Firrahmawati, L. (2017). Pelayanan Konseling Dan Sikap Konselor Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Trimester I. *JKAKJ*, 1(10), pp. 1-9.
- [9] Pricilla, R. A., et al. (2018). Satisfaction of antenatal mother with the care provided by nurse-midwives in an urban secondary care unit. *Journal of family medicine and primary care*, Vol. 5(2), 420-423. doi:10.4103/2249-4863.192359
- [10] Fitrayeni, Suryati, dan Rizki M.F. (2020) Penyebab Rendahnya Kelengkapan Kunjungan Antenatal Care Ibu Hamil di Wilayahh Kerja Puskesmas Pengambiran. *Jurnal Kesehatan Masyarakat andalas*, [online] Vol 10(1). pp-101-107.
- [11] Salma, Oktaviyana, C., & Nazari, N. (2021). Hubungan Kualitas Kpuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9.
- [12] Rahayu, N. P. M., Citrawati, N. K., & Juliawan, D. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*, 3(1), 21–27. <https://doi.org/10.36474/caring.v3i1.113>
- [13] Sahasika, H. A., & Puspitasari, N. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Dudusampeyan Kabupaten Gresik. *Repotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 951-958.