

## Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas : Tinjauan Pustaka

Aulia Ghina Sabilla<sup>1</sup>, Asep Sukohar<sup>2</sup>, Efriyan Imantika<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

<sup>2</sup>Bagian Farmakologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

<sup>3</sup>Bagian Kebidanan dan Kandungan, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

### ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan harapannya. Antenatal care atau pemeriksaan kehamilan adalah serangkaian pemeriksaan yang dilakukan secara teratur sejak awal kehamilan sampai dengan proses persalinan untuk memantau kesehatan ibu dan janin sehingga tercapainya kehamilan yang optimal. Pemeriksaan kehamilan sangat dianjurkan bagi ibu hamil agar kesehatan ibu dan janin selalu terpantau. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatal care di puskesmas. Artikel ini menggunakan metode literatur review yang menggunakan google scholar sebagai pendukung database. Terdapat 55.830 artikel yang ditemukan dengan kata kunci kepuasan, ibu hamil, mutu pelayanan, antenatal, dan puskesmas; satisfaction; pregnant mother; service quality; prenatal; Public health center. Selanjutnya artikel tersebut diidentifikasi, disaring, hingga diperoleh 5 artikel yang memenuhi kriteria untuk diulas secara mendalam. Hasil *literature review* dari 5 jurnal didapatkan bahwa terdapat gambaran yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan *antenatal care*, yaitu dimensi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Keramahan), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan ibu hamil dengan mutu pelayanan *antenatal care*. Berdasarkan hasil *literature review* ini diharapkan petugas kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mensosialisasikan pentingnya *antenatal care* pada ibu hamil, sehingga ibu hamil diharapkan secara rutin melakukan pemeriksaan *antenatal care* dan dapat mengetahui perkembangan kehamilan secara optimal.

**Kata Kunci:** ANC, BPJS, Ibu Hamil, Kepuasan, Mutu Pelayanan

## An Overview of The Satisfaction of Pregnant Women on The Quality of Antenatal Care Services at Public Health Center: Literature Review

### Abstract

Patient satisfaction is the level of patient feelings due to the performance of health services received after the patient compares with his expectations. Antenatal care or pregnancy checks are a series of checks that are carried out regularly from the beginning of pregnancy to the delivery process to monitor the health of the mother and fetus so that an optimal pregnancy is achieved. Prenatal check-ups are highly recommended for pregnant women so that the health of the mother and fetus is always monitored. The purpose of this study was to describe the satisfaction of pregnant women with the quality of antenatal care services at the public health service. This article uses the literature review method which uses Google Scholar as a database support. There were 55,830 articles found with the keywords satisfaction; pregnant mother; service quality; prenatal; Public health center. Then the articles were identified, filtered, to obtain 5 articles that met the criteria for in-depth review. The results of a literature review of 5 journals found that there were images that influenced the satisfaction of pregnant women in antenatal care examinations, namely the dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible. So it can be concluded that there is a relationship between satisfaction of pregnant women and the quality of antenatal care services. Based on the results of this literature review, it is hoped that health workers can improve the quality of health services and socialize the importance of antenatal care to pregnant women, so that pregnant women are expected to routinely carry out antenatal care checks and be able to find out optimal pregnancy development.

**Keywords:** ANC, BPJS, Pregnant Women, Satisfaction, Quality of Service

Korespondensi: Aulia Ghina Sabilla, Alamat Kampus Unila Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1, Gedong Meneng, Kota Bandar Lampung, HP 087788953737, email auliaghina18@gmail.com

### Pendahuluan

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan program kesehatan ibu, selain itu juga dapat menilai derajat kesehatan masyarakat karena tingginya sensitivitas terhadap perbaikan

pelayanan kesehatan baik dari segi aksesibilitas maupun kualitas. Secara umum AKI di Indonesia cenderung mengalami penurunan selama periode 1991-2015 dari 309 menjadi 305 kematian per 100.000

kelahiran hidup. Meskipun begitu, hal ini belum mencapai target MDGs (*Millennium Development Goals*) tahun 2015 pada saat itu, yaitu 102 kematian per 100.000 kelahiran hidup. Berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) tahun 2015, kematian ibu tiga kali lebih tinggi dari target MDGs (Kemenkes RI, 2021)

Upaya penurunan AKI sebaiknya sudah dipersiapkan sejak masa kehamilan. Antenatal Care (ANC) merupakan kegiatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilan hingga menjelang persalinan sebagai upaya untuk menjaga kesehatan ibu dan janin. Pelayanan ANC merupakan upaya promotif dan preventif dalam pelayanan kesehatan. Upaya ini secara bertahap perlu ditingkatkan semaksimal mungkin agar dapat dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer termasuk puskesmas (Hendarwan, 2018).

Antenatal Care adalah pelayanan yang memungkinkan ibu hamil untuk memantau dan mendukung kesehatan ibu serta mendeteksi apakah ibu hamil normal atau ada masalah dalam kehamilan. Permasalahan pelayanan antenatal adalah masih adanya hambatan pelaksanaan dan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Oleh karena itu, kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal rendah (Rukiah, 2014).

Pemerintah memegang peranan penting dalam menentukan kebijakan pelayanan. Dalam hal ini pemerintah melakukan upaya seperti membuat peraturan terkait standar pelaksanaan program antenatal, membuat standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan rinci, mengadakan pelatihan bagi bidan, memantau dan mengevaluasi kinerja bidan apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau tidak. Serta memaksimalkan sarana dan prasarana terkait pelayanan antenatal care. Selain itu, pemerintah juga harus membuat peraturan yang mewajibkan puskesmas mengukur kepuasan pasien seperti tersedianya kotak saran dan koin kepuasan pasien sebagai umpan balik dari pelayanan yang diberikan dan masukan bagi puskesmas (Azwar, 2010).

Bidan sebagai pelaku utama pelayanan antenatal harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan juga meningkatkan kepuasan ibu dengan perawatan antenatal. Bidan dapat

bekerja untuk memberikan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), meningkatkan keterampilan bidan yang melakukan pemeriksaan antenatal, dan berbagi pengetahuan antara bidan yang berpengalaman dan yang lebih muda. dan membuat jadwal piket untuk bidan yang bekerja lebih awal, memberikan standar waktu maksimal pelayanan pada ibu hamil, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami, menggunakan peralatan yang steril, menyediakan ruang pelayanan yang tenang (tidak berisik) dan nyaman, serta menyediakan kotak saran untuk menilai kualitas dan kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan antenatal care (Pohan & Imbalo S, 2017).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan harapannya (Pohan & Imbalo S, 2017). Menurut Rangkuti dalam Putriningrum (2020) Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berpusat pada pasien. Layanan berkualitas yang memuaskan meningkatkan loyalitas pasien, dan kepuasan terkait erat dengan promosi dari mulut ke mulut, maka layanan yang memuaskan ini juga menarik pasien baru. Efek selanjutnya akan membuat citra puskesmas semakin meningkat. Karena kondisi persaingan yang sangat ketat, setiap Puskesmas berusaha semaksimal mungkin untuk menempatkan dirinya di hadapan pasien/klien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan medisnya.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode *Literature review*, pencarian literatur menggunakan strategi pencarian, seperti pencarian artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel. Jurnal dan artikel kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak. Artikel yang dipilih peneliti berdasarkan dengan kriteria yang diinginkan, yaitu gambaran kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan *antenatal care* di puskesmas. Sedangkan jurnal yang tidak sesuai dengan topik penelitian akan dikeluarkan. Jurnal yang telah dipilih di evaluasi menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian, berdasarkan pemilahan kriteria tersebut didapatkan jurnal yang sesuai untuk dilakukan *literature review*.

Kriteria inklusi yang digunakan adalah 1) artikel merupakan teks lengkap 2) artikel dipublish pada rentang tahun 2012 hingga 2022 tentang kepuasan ibu hamil dan mutu pelayanan *antenatal care*; 3) artikel membahas kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan *antenatal care*; 4) artikel memfokuskan gambaran kepuasan ibu hamil di puskesmas; 5) artikel adalah artikel ilmiah dari jurnal nasional atau jurnal internasional.

Kriteria eksklusi yang digunakan adalah 1) artikel bukan teks lengkap; 2) artikel dipublish sebelum tahun 2012; 3) artikel tidak membahas gambaran kepuasan ibu hamil terhadap mutu pelayanan *antenatal care*; 4) artikel tidak fokus pada unit puskesmas; 5) skripsi, tesis, atau disertasi.

Hasil pencarian literatur, diperoleh 55.830 artikel pada data google scholar. Artikel-artikel tersebut kemudian diidentifikasi dan disaring sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sehingga hanya ada 5 artikel yang dapat diekstraksi dan kemudian dideskripsikan. Artikel yang sudah didapat kemudian dilakukan ekstraksi. Ekstraksi artikel berdasarkan penulis artikel, tahun terbit artikel, jumlah sampel yang digunakan, lokasi sampling, parameter kepuasan yang digunakan, dan hasil penelitian yang dilakukan.

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian Iklima, Hayati, dan Komalasari pada tahun 2021 tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan 57 responden. Hasil penelitian didapatkan rata-rata kepuasan ibu terhadap pelayanan *antenatal care* berada pada kategori puas, diurutkan dari nilai tertinggi ke nilai terendah yaitu *responsiveness* 94%, *assurance* 86%, *reliability* 72%, *empathy* 65%, dan *tangible* 48%. Persentase kepuasan pada dimensi *responsiveness* mendapat nilai tertinggi dengan kategori sangat puas, *responsiveness* merupakan respon petugas kesehatan yang selalu siap membantu pasien dengan cepat dan tanggap. *Responsiveness* termasuk kemampuan petugas untuk membantu pasien,

serta kesediaannya untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah komponen dimensi mutu pelayanan yang paling dinamis (Harun & Wijayantono, 2019).

Berdasarkan penelitian Dwijayanti dan Wulandari pada tahun 2019 tentang gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* di wilayah kerja Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan *cross sectional* dengan sampel 61 responden. Didapatkan hasil analisis univariat sebagian besar ibu hamil sebanyak 48 responden (78,6%) merasa puas dengan pelayanan *antenatal care* yang diberikan, sedangkan sebanyak 13 responden (21,4%) merasa tidak puas dengan pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh bidan. Mutu pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan terbesar pada dimensi *reliability*. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan atau dalam hal ini pada pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh bidan maupun tenaga kesehatan lain. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah R4 yaitu bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien, sedangkan item yang memiliki kepuasan terendah adalah R3 yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur.

Berdasarkan penelitian Nissa, Surjani, dan Mardiyarningsih pada tahun 2013 tentang gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. Desain penelitian deskriptif dan dengan jumlah sampel sebanyak 33 responden yang diambil dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportional stratified random sampling*, hasil analisa univariat didapatkan data bahwa sebagian besar responden (48,5%) mengatakan cukup puas dengan pelayanan *antenatal care*, sedangkan dalam kategori puas (36,3%) dan sedikitnya responden mengatakan (15,2%) kurang puas dengan pelayanan *antenatal care*. Kepuasan pelayanan ibu hamil dikaitkan dengan persepsi ibu hamil atau keluarganya. Kepuasan ibu terhadap pelayanan antenatal care tercapai bila semua pemeriksaan memberikan hasil yang optimal. Pelayanan

kesehatan memperhatikan kemampuan ibu dan keluarganya, memperhatikan keluhan, keadaan lingkungan fisik, dan tanggap terhadap kebutuhan ibu hamil sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya dengan tingkat kepuasan. Kelengkapan alat, sarana dan prasarana, ruang tunggu dan lingkungan yang bersih, nyaman dan teratur, sikap petugas yang ramah pada saat melakukan pelayanan dan empati terhadap keluhan pasien akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care*. Waktu yang cepat dalam memberikan pelayanan, memberi informasi yang jelas serta rasa empati pada pasien lebih ditingkatkan kembali agar pasien lebih nyaman dan merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian Rahayu tahun 2013 tentang gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang mutu pelayanan ANC di Puskesmas Jambu Burung Kabupaten Banjar. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif. Metode pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 30 orang. Hasil penelitian ini secara umum pasien masih belum puas dengan mutu pelayanan yang diberikan karena kinerja petugas masih kurang dari harapan pasien tapi berdasarkan pembagian dimensi dan aspek yang ada dalam dimensi tersebut, aspek efektivitas hasil layanan sudah hampir memenuhi harapan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kinerja masih kurang atau dibawah skor kepentingan pasien atau nilai kesesuaian kurang dari 100%. Ini menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien, yang berarti pasien belum merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. Salah satunya adalah hubungan antar manusia yang memiliki rasa saling menghargai dan percaya. Hal ini sesuai dengan pandangan Pohan bahwa hubungan antar manusia didasarkan pada rasa saling menghormati dan percaya, artinya harapan konsumen terhadap pelayanan cenderung semakin tinggi ketika konsumen memiliki tingkat rasa hormat dan kepercayaan yang tinggi. Begitu pula pasien yang datang ke Puskesmas Jambu Burung sangat respek dan percaya diri dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Sehingga setiap pelayanan yang

ditawarkan Puskesmas tidak akan dibandingkan dengan pelayanan di tempat lain (Rahayu, 2013).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Pada umumnya pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik juga akan merasakan kepuasan yang tinggi. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan perasaannya. Pasien merasa puas ketika kinerja pelayanan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya (Handayani S, 2016).

Berdasarkan penelitian Mursyida, Mawarni dan Agushybana pada tahun 2012 tentang kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah sampel sebesar 89 orang dengan teknik pengambilan secara konsekutif sampling. Didapatkan hasil penelitian persepsi tidak baik pada dimensi *reliability* 43,8%, *responsiveness* 60,7%, *assurance* 51,7%, *empathy* 57,3%, dan *tangible* 43,8% dan persepsi ibu hamil yang tidak puas sebesar 49,4%. Hubungan antara persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dengan kepuasan ibu hamil. Adapun yang paling berpengaruh adalah *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sikap loyalitas pelanggan selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang diperoleh dari perhatian yang tepat dari penyedia layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memilih untuk melakukan kunjungan kembali atau membeli layanan yang diterima jika pelanggan cukup puas dengan pelayanan. Dengan demikian, adanya empati (perhatian) yang baik membawa kepuasan bagi pasien dan membuat mereka memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil *literature review* dengan 10 jurnal, dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan gambaran kepuasan ibu hamil dengan mutu pelayanan pemeriksaan ANC. Dimensi mutu pelayanan yang dimaksud adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Keramahan/Empati) dan *Tangible*

(Bukti Fisik). Setiap aspek saling berkaitan satu sama lain. Hasil menunjukkan semua aspek pelayanan ANC dapat meningkatkan kepuasan pada pasien serta dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif.

#### Daftar Pustaka

1. Azwar, Azrul. 2010. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
2. Handayani S. 2016. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. Jurnal Profesi; 42-48.
3. Harun H & Wijayantono. 2019. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman. Jurnal Human Care 4(3): 138-148.
4. Hendarwan H, Lestary H, Friskarini K, Hananto M. 2018. Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas. Jurnal Buletin Penelitian Kesehatan. 46(2):97-108.
5. Iklima N, Hayati S, Komalasari A. 2021. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. Jurnal Keperawatan BSI. 9(2): 192-199.
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2021. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
7. Mursyida RF, Mawarni A, Agushybana F. 2012. Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. Jurnal Media Kesehatan Masyarakat. 11(2): 174-181.
8. Nissa AA, Surjani, Mardiyarningsih E. 2013. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. Jurnal Keperawatan Maternitas. 1(1):21-27.
9. Pohan, Imbalo S, Dr. MPH, MHA. 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
10. Putriningrum S. 2020. Literature Review Gambaran Kepuasan Ibu Hamil dalam Pemeriksaan Antenatal Care (ANC). Yogyakarta: Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
11. Rahayu YP. 2013. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan ANC di Puskesmas Jambu Burung Kabupaten Banjar. Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan. 4(1): 1-13.
12. Rukiyah AY & Yulianti L. 2014. Asuhan Kebidanan I (Kehamilan). Jakarta: Trans Info Media
13. Tjiptono, F. (2012) Service Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.