

Analisis Kepuasan Ibu Hamil tentang Pelayanan Antenatal Care di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe

Analysis of Pregnant Women's Satisfaction with Antenatal Care Services in the Independent Practice of Midwives in Lhokseumawe City

Sri Raudhati^{1*}, Agustina², Zaitun Hilwa³

^{1,2}Program Studi Diploma III Kebidanan, Fakultas Kesehatan, Universitas Almuslim, Bireuen, Aceh

³Program Studi Profesi Bidan, Fakultas Kesehatan, Universitas Almuslim, Bireuen, Aceh

Email: ^{1*}sriraudhati@gmail.com, ²agustina050891@gmail.com, ³zhilwa.hilwa2004@gmail.com

Abstrak

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan, memantau kemungkinan adanya resiko-resiko kehamilan, resiko tinggi dan menurunkan morbiditas dan mortalitas ibu dan perinatal. Sehingga menuntut totalitas kualitas pelayanan pemeriksaan kehamilan yang dilaksanakan fasilitas pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, dengan mempertimbangkan dua aspek yaitu dari sisi petugas kesehatan, dimana dianjurkan untuk menggunakan indikator Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dari sisi konsumen yang dianjurkan untuk menggunakan indikator kepuasan pasien. Oleh karena itu mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal Care di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe. Adapun jenis penelitian ini adalah *asosiatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah ibu hamil yang datang berkunjung ke Praktik mandiri Bidan sebanyak 46 orang. instrument penelitian dalam bentuk kuesioner. Pengolahan data dilakukan melalui tahap editing, coding, data entry, dan tabulating. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan Uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan ibu hamil tentang pelayanan dengan pemeriksaan antenatal care di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe ($pvalue = 0,280$). Dari hasil penelitian yang telah didapatkan, diharapkan ibu hamil rutin dan lengkap melakukan pemeriksaan antenatal care, terutama pada kunjungan awal kehamilan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kehamilan, Antenatal Care

Abstract

Antenatal care is health care provided by professional staff for mothers during pregnancy, monitoring possible pregnancy risks, high risks and reducing maternal and perinatal morbidity and mortality. So it demands the total quality of pregnancy examination services provided by health service facilities to the community, taking into account two aspects, namely from the side of health workers, where it is recommended to use Standard Operating Procedure (SOP) indicators, and from the consumer side, which is recommended to use indicators of patient satisfaction. Therefore, the quality of services offered is important in health services. The aim of this research is to determine the satisfaction of pregnant women regarding antenatal care services at the Independent Midwife Practice in Lhokseumawe City. This type of research is associative with a cross sectional approach. The sample for this research was 46 pregnant women who came to visit the Midwife's Independent Practice. research instrument in the form of a questionnaire. Data processing is carried out through editing, coding, data entry and tabulating stages. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi Square Test. The results of the study showed that there was no relationship between pregnant women's satisfaction regarding services and Antenatal Care examinations at the Independent Midwife Practice in Lhokseumawe City ($pvalue = 0.280$). From the research results that have been obtained, it is hoped that pregnant women will carry out routine and complete antenatal care checks, especially at early pregnancy visits.

Keywords: *Satisfaction, Pregnancy, Antenatal Care*

PENDAHULUAN

Kematian dan kesakitan ibu hamil masih merupakan masalah besar di negara berkembang. Seluruh dunia setiap tahunnya lebih dari 585.000 ibu meninggal saat hamil atau bersalin (Kemenkes RI, 2011). Data *World Health Organization (WHO)* tentang pemeriksaan kehamilan, menunjukkan bahwa di negara-negara berpenghasilan rendah hanya 36% dari wanita hamil yang menghadiri empat kali atau lebih pemeriksaan kehamilan selama 2005-2010 (WHO, 2012).

AKI (Angka Kematian Ibu) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan. AKI juga merupakan salah satu target yang telah ditentukan dalam tujuan pembangunan millenium yaitu tujuan ke 5, yaitu meningkatkan kesehatan ibu dimana target yang akan dicapai sampai tahun 2015 adalah mengurangi sampai $\frac{3}{4}$ resiko jumlah kematian ibu. Dari hasil survei yang dilakukan AKI telah menunjukkan penurunan dari waktu ke waktu, namun demikian upaya untuk mewujudkan target tujuan pembangunan millenium masih membutuhkan komitmen dan usaha keras yang terus menerus (WHO, 2012).

Hasil Survei Dasar Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012 menunjukkan ada persoalan dalam pencapaian target penurunan AKI, AKB dan AKABA di Indonesia. Malahan yang membuat kita tercegang adalah terjadi peningkatan yang signifikan dari AKI. Peningkatannya luar biasa mengejutkan yaitu 359 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini lebih besar dibanding pencapaian tahun 2007 yaitu sebesar 228 per 100.000 kelahiran hidup (BKKBN, 2013) Indikator angka kematian bayi (AKB) hanya turun sedikit dari pencapaian tahun 2007, yaitu dari 34 per 1.000 kelahiran hidup menjadi 32 per 1.000 kelahiran hidup. Dan indikator AKABA dalam SDKI 2012 baru turun menjadi 40 per 1.000 kelahiran hidup (BKKBN, 2013). Padahal bila dibandingkan dengan target pencapaian MDGs untuk Indonesia pada tahun 2015, AKI sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup dan AKB sebesar 23 per 1.000 kelahiran hidup dan AKABA sebesar 32 per 1.000 kelahiran hidup (Bappenas, 2013).

Kepala Dinas Kesehatan Aceh mengatakan Angka Kematian Ibu (AKI) masih tinggi di Aceh. Dinas Kesehatan Aceh mengkoordinasi terus menerus dengan kabupaten dan semua pihak yang terkait untuk menurunkan angka kematian ibu. Angka kematian ibu di Aceh mencapai 153 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2012. Ditargetkan tahun 2015 angka kematian ibu bisa turun mencapai 102 per 100.000 kelahiran hidup (Yani, 2013).

Unit pelaksana tingkat pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia adalah Puskesmas, yang bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Nasution et al., 2022). Pelayanan Puskesmas salah satunya adalah pelayanan ibu dan anak dalam bentuk kegiatan didalam gedung maupun diluar gedung. Pelayanan di dalam gedung salah satunya berupa pelayanan pemeriksaan ibu hamil. Kualitas pelayanan pemeriksaan kehamilan yang dilaksanakan Puskesmas kepada masyarakat dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari sisi petugas kesehatan, dimana dianjurkan untuk menggunakan indikator Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dari sisi konsumen yang dianjurkan untuk menggunakan indikator kepuasan pasien (Trihono, 2005).

Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan itu mudah didapat, tersedia dan mudah dijangkau. Oleh karena itu mutu layanan yang ditawarkan merupakan hal yang penting dalam layanan kesehatan (Al-Assaf, 2009). Faktor-faktor yang mempengaruhi baik buruknya kinerja adalah harapan dalam pekerjaan, umpan balik segera, lingkungan dan alat, motivasi dan insentif, pengetahuan dan keterampilan serta kemampuan untuk melakukan (Fort & Voltero, 2004).

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas serta mengusahakan bayi yang dilahirkan sehat, memantau kemungkinan adanya resiko-resiko kehamilan, resiko tinggi dan menurunkan morbiditas dan mortalitas ibu dan perinatal (Azizah, 2022).

Menurut data di Praktik Mandiri Bidan (PMB) Salabiah Kota Lhokseumawe hingga akhir bulan Oktober tahun 2022 ibu hamil tercatat sejumlah 138 ibu hamil, ibu hamil trimester III sejumlah 46 ibu hamil dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 4 ibu hamil. Sedangkan ibu hamil trimester II sejumlah 49 dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 6 ibu hamil dan jumlah ibu hamil trimester

I sebanyak 43 ibu hamil dan yang tidak melakukan kunjungan sejumlah 11 ibu hamil. Dari data yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa di PMB Salabiah jumlah ibu hamil yang tidak melakukan kunjungan *Antenatal Care* sejumlah 21 orang. Hal ini membuat peneliti ingin mengetahui kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal Care di Praktik Mandiri Bidan Salabiah Kota Lhokseumawe

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *asosiatif* dengan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas untuk (kepuasan ibu hamil) dengan variabel terikat (pemeriksaan ANC) di PMB Salabiah. Sampel dalam penelitian ini ibu hamil yang datang melakukan pemeriksaan ANC di PMB Salabiah Kota Lhokseumawe.

Instrument yang digunakan untuk memudahkan mengumpulkan data yaitu kuesioner tentang kepuasan ibu hamil menggunakan skala likert (sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju), yang berisi pernyataan positif dan negatif. Sedangkan untuk pemeriksaan ANC, menyusun pernyataan dengan hasil lengkap (apabila pemeriksaan kehamilan sesuai dengan usia kehamilan), dan tidak lengkap (apabila pemeriksaan tidak sesuai dengan usia kehamilan). Pengolahan data dilakukan melalui tahap editing, coding, data entry, dan tabulating. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan Uji Chi Square (Notoatmodjo. S, 2018).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 46 responden di Praktik Mandiri Bidan Salabiah Kota Lhokseumawe yang berlangsung selama ± 2 minggu, dan hasilnya dapat dilihat dalam tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 1-Karakteristik Ibu Hamil

Karakteristik	F	%
Umur:		
a. 20-25 tahun	18	40
b. 26-31 tahun	14	30
c. 32-38 tahun	14	30
Pekerjaan:		
a. Honorer	6	13
b. IRT	26	57
c. PNS	7	15
d. Petani	5	11
e. Wiraswasta	2	4
Status Gravida:		
a. Satu anak	15	33
b. Dua anak	15	33
c. Tiga anak	10	22
d. Empat anak	6	13
Usia Kehamilan:		
a. 0-12 minggu	10	22
b. 13-24 minggu	15	33
c. 25-40 minggu	21	45
Pendidikan terakhir:		
a. Dasar	5	11
b. Menengah	28	61
c. Tinggi	13	28

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa umur responden berada pada rentang 20-25 tahun (40%), pekerjaan responden paling dominan adalah sebagai IRT (57%), status gravida paling dominan adalah ibu hamil 1-2 anak (66%), usia kehamilan responden paling mendominasi di usia 25-40 minggu (45%), dan pendidikan terakhir responden sebagian besar berada pada kategori menengah (61%).

Tabel 2-Pemeriksaan ANC

Perkembangan (KPSP)	F	%
a. Lengkap	40	87
b. Tidak lengkap	6	13
Jumlah	46	100

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa sebanyak 87% responden melakukan pemeriksaan ANC lengkap, dan 13% tidak lengkap melakukan pemeriksaan ANC. Data ini menunjukkan bahwa ibu hamil sebagian besar telah melakukan pemeriksaan ANC lengkap di PMB Salabiah Kota Lhokseumawe.

Tabel 3 - Kepuasan Ibu Hamil

Kepuasan	F	%
a. Positif	43	93
b. Negatif	3	7
Jumlah	46	100

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa sebanyak 93% ibu hamil yang melakukan kunjungan ke PMB Salabiah merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan. Hasil ini berarti bahwa hampir keseluruhan ibu hamil yang datang berkunjung ke PMB merasa puas dengan pelayanan di tempat tersebut.

Analisis Bivariat

Tabel 4 - Hubungan Kepuasan Ibu Hamil dengan Pemeriksaan ANC

Urutan Kelahiran Anak	Pemeriksaan ANC				Jumlah		P value
	Lengkap		Tidak Lengkap				
	F	%	F	%	F	%	
Positif	38	88	5	13	43	83	0.280
Negatif	2	67	1	33	3	7	

Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 46 responden, hasil uji statistik *Chi-Square* pada $\alpha = 0,05\%$ didapatkan *p-value* 0,280. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kepuasan ibu hamil tentang pelayanan dengan pemeriksaan ANC di PMB Salabiah Kota Lhokseumawe.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan mengenai analisis kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal care di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe. Hal tersebut dilihat dari perspektif kepuasan oleh ibu hamil berdasarkan 5 dimensi kepuasan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Desni Sagita et al., 2019). Dari 46 responden Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa, Sebagian besar dimensi kepuasan ibu hamil sudah menunjukkan tidak

ada hubungan kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal care di Praktik Mandiri Bidan Kota Lhokseumawe.

Kepuasan ibu hamil mayoritas kepuasannya positif yaitu (93%), sedangkan kepuasan ibu hamil kategori negatif yaitu sebanyak (7%) dari 3 responden. Hasil uji statistik dengan *Chi-Square* pada $\alpha=0,05$ didapatkan *p-value* 0,280, sehingga memperlihatkan tidak ada hubungan antara kepuasan ibu hamil tentang pelayanan dengan pemeriksaan *Antenatal Care* di PMB Salabiah Kota Lhokseumawe.

Salah satu cara atau upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pada pasien. Melalui pengukuran tingkat kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh pemberi layanan sehingga dapat memenuhi harapan pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Demikian halnya fungsi keberadaan Praktik Mandiri Bidan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya oleh Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan reliability 72% dengan karakteristik puas. Hal ini dapat diasumsikan oleh penulis karena beberapa responden merasa puas atau tidak dengan pelayanan di PMB karena sudah terbiasa, sehingga datang untuk pemeriksaan ANC adalah hal yang wajar atau seharusnya dilakukan, artinya banyak ibu hamil yang menganggap pemeriksaan ANC adalah kewajibannya sebagai orangtua untuk bertanggungjawab atas kehamilannya hingga persalinan. Selain itu, Sebagian besar responden adalah pasien di lingkungan PMB tersebut, sehingga sudah mengenal pemberi layanan sejak lama. Faktor inilah yang menyumbang sedikit anggapan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan ibu hamil dengan pemeriksaan ANC di PMB Kota Lhokseumawe.

Faktor lain yang sedikit banyaknya dapat mempengaruhi kepuasan ibu hamil adalah factor budaya. Dimana ibu hamil pada saat tertentu (tujuh bulanan misalnya), di daerah Aceh sangat memantau tumbuh kembang janin selama dalam kandungan. Sehingga ada yang namanya acara *Mee Bu Gateng*, yang mana sebelum dilakukan acara tersebut, kebanyakan ibu hamil akan melakukan pemeriksaan kehamilan ke Bidan atau Spesialis Obygn untuk memeriksakan dan memastikan bahwa kandungan dalam keadaan sehat. Penelitian (Warzukni et al., 2023), menunjukkan hasil Berdasarkan hasil bahwa ada hubungan signifikan antara pengetahuan dan sikap dengan perawatan ibu hamil dalam budaya Aceh *Mee Bu Gateng* di Wilayah Kerja Puskesmas Peusangan Sibliah Krueng Kabupaten Bireuen, dengan nilai P value 0,000. Maka semakin baik pengetahuan ibu akan semakin positif pula kesadarannya untuk melakukan pemeriksaan antenatal care.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Praktik Bidan Mandiri Salabiah Kota Lhokseumawe, dapat disimpulkan bahwa bahwa sebanyak 87% responden melakukan pemeriksaan ANC lengkap, dan sebanyak 93% ibu hamil yang melakukan kunjungan ke PMB Salabiah merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan. Dan hasil analisis bivariat menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara kepuasan ibu hamil tentang pelayanan dengan pemeriksaan *Antenatal Care* di PMB Salabiah Kota Lhokseumawe.

SARAN

Dari hasil penelitian ini dapat dibuat saran kepada responden khususnya, agar terus meningkatkan dan mempertahankan prinsip dan sikap positif sebagai penerima layanan terhadap program kunjungan ANC demi terciptanya persalinan yang sehat di kemudian hari. Dan bagi peneliti lain untuk dapat

menindaklanjuti dan mengembangkan penelitian selanjutnya dengan rancangan yang berbeda dan novelty yang menarik sehingga dapat mengkaji hal-hal yang lebih spesifik berkaitan dengan penelitian ini untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, (2009). Mutu pelayanan kesehatan. Perspektif Internasional. Penerbit buku kedokteran. EGC. Jakarta
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). 2013. Rencana Kerja Pemerintah (RKP) 2014. Jakarta : Bappenas RI
- BKKBN Aceh, (2007). Profil Penyebab Masalah Tingginya AKI dan AKB. www.bkkbn.aceh.go.id.
- Fort, A.L, & Voltero, L (2004). Factor Affecting the performance Health CareProvider in Armenia. *Journal of Bio Med Central*. 2(8) june, pp. 1-11
- Iklima, N., Hayati, S. and Komalasari, A., 2021. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), pp.192-199.
- Trihono. (2005). Arrines Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. CV Sagung Seto, Jakarta
- Azizah, N. (2022). Kepuasan Ibu Hamil terhadap peran Bidan dalam Pelayanan Antenatal Care di Masa Pandemi. *Journal for Quality in Women's Health*. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v5i1.148>
- Desni Sagita, Y., Septiyani, L., Aisyah, S., & Lampung, P. (2019). Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Wellness And Healthy Magazine*.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *KINERJA*. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Notoatmodjo. S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan. In *Jakarta : Rineka Cipta*.
- Warzukni, S., Raudhati, S., & Agustina, A. (2023). Hubungan pengetahuan dan sikap dengan perawatan kehamilan dalam Budaya Aceh Mee Bu Gateng di Wilayah Kerja Puskesmas Peusangan Siblah Krueng Kabupaten Bireuen. *Journal of Public Health Innovation*. <https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.723>
- WHO, 2012. (2012). WHO, 2012. *Nutrition Landacape Information System (NLIS)*.