

GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS SEGERI KAB. PANGKEP TAHUN 2023

Frida Yuanita¹, Nopiyanti², Sufriaty³, Kasmawati⁴

^{1,2,3,4*}DIII Kebidanan, Akademik Kebidanan Aisyah Kabupaten Pangkep, Indonesia

Corresponding author: fridayuanita85@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel
Diterima : 17.10.2024
Disetujui : 23.10.2024
Dipublikasi : 09.11.2024

Kata Kunci : Kepuasan Ibu Hamil, Pelayanan ANC

Abstrak

Kepuasan ibu hamil merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena apabila ibu hamil merasa tidak puas terhadap pelayanan maka akan mempengaruhi jumlah kunjungan antenatal/ ANC. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Segeri Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan survey analitik dan survei (*Cross Sectional*). *Cross sectional* adalah teknik yang secara bersamaan mengumpulkan data, mengamati, dan mengambil sampel untuk menganalisis dinamika variabel risiko yang berkorelasi dan konsekuensinya, dengan sampel 146 responden Di Puskesmas Segeri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 104 (71,2) dalam kategori bermutu, dan 39 (26,7) dalam kategori memuaskan, dan 3 (2,1) dalam kategori tidak bermutu. Sedangkan untuk Kehandalan di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 93 (63,7) dalam kategori bermutu, dan 52 (35,6) dalam kategori memuaskan, dan 1 (0,7) dalam kategori tidak bermutu. Sedangkan untuk Empati di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 129 (88,3) dalam kategori bermutu, dan 15 (10,3) dalam kategori memuaskan, dan 2 (1,4) dalam kategori tidak bermutu terhadap gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Segeri Tahun 2023.

Description of Pregnant Women's Satisfaction with ANC Services At Segeri Health Center, District. Pangkep In 2023

Abstrak

Satisfaction of pregnant women is an important thing to pay attention to because if pregnant women feel dissatisfied with the service it will affect the number of antenatal/ANC visits. The aim of the research is to determine the description of pregnant women's satisfaction with ANC services at the Segeri Community Health Center in 2023. This type of research is quantitative research with analytical surveys and surveys (Cross Sectional). Cross sectional is a technique that simultaneously collects data, observes and takes samples to analyze the dynamics of correlated risk variables and their consequences, with a sample of 146 respondents at the Segeri Community Health Center. The research results show that physical evidence at the Segeri District Health Center. Pangkep has a result of 104 (71.2) in the quality category, and 39 (26.7) in the satisfactory category, and 3 (2.1) in the poor category. Meanwhile, for reliability at the Segeri District Health Center. Pangkep has a result of 93 (63.7) in the quality category, and 52 (35.6) in the satisfactory category, and 1 (0.7) in the poor category. Meanwhile, for Empathy at the Segeri District Health Center. Pangkep has a result of 129 (88.3) in the quality category, and 15 (10.3) in the satisfactory category, and 2 (1.4) in the poor category. on the description of pregnant women's satisfaction with ANC services at the Segeri Community Health Center in 2023.

Keyword : Knowledge, Behavior of SADARI, Attitude.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas penting untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting terhadap kepuasan masyarakat sehingga dibutuhkan peran yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja rumah sakit (Rusda Ananda, dkk, 2023).

Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian akan menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Sitti hamidah, 2023).

Antenatal Care (ANC) adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan (Ayatullah Harun, 2021).

Kehamilan merupakan suatu keadaan dimana seorang wanita yang didalam rahimnya terdapat embrio dan fetus. Kehamilan dimulai pada saat masa konsepsi hingga lahirnya janin, dan lamanya kehamilan dimulai dari ovulasi hingga partus yang diperkirakan sekitar 280 hari atau 40 minggu dan tidak melebihi dari 300 hari atau 43 minggu (Amelia Erawaty, dkk, 2022).

Ibu berperan penting dalam mengasuh potensi anaknya di dalam kandungan. Salah satu inisiatif tersebut adalah Integrated Pregnancy/Pregnancy Screening atau Quality Prenatal Care (ANC). Secara umum, pelayanan antenatal terpadu (ANC) bertujuan untuk memenuhi hak setiap ibu hamil atas pemeriksaan kehamilan yang berkualitas dan untuk mencapai kehamilan yang sehat, persalinan yang aman dan bayi yang sehat (Suryani, 2021).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rasio kematian ibu global (MMR) adalah 303.000 pada tahun 2019. Rasio kematian ibu (AKI) ASEAN adalah 235 per 100.000 kelahiran hidup. Setiap hari, sekitar 810 ibu meninggal di seluruh dunia akibat kehamilan dan persalinan, dengan total 295.000 kematian ibu, dan dari semua kematian ibu terjadi di negara berkembang dan negara berpenghasilan rendah. Tingginya angka kematian ibu di berbagai belahan dunia menunjukkan bahwa terbatasnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Hampir semua kematian ibu (94%) terjadi di negara berpenghasilan rendah dan menengah. Angka kematian ibu di negara-negara Asia Tenggara, yaitu

Indonesia, adalah 214 per 100.000 kelahiran hidup, menempati urutan ketiga di antara negara-negara anggota ASEAN (Kemkes, 2023).

Berdasarkan data dari Maternal Perinatal Death Notification (MPDN), sistem pencatatan kematian ibu Kementerian Kesehatan, jumlah kematian ibu pada tahun 2022 mencapai 4.005 dan di tahun 2023 meningkat menjadi 4.129. (kemkes, 2023).

Setelah adanya pembaharuan sesuai dengan Permenkes No.21 Tahun 2021 bahwa untuk pelayanan *Antenatal Care* ada penambahan yaitu K1-K6 pelayanannya yaitu Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum hamil, Pelayanan Kesehatan Masa Hamil, Pelayanan Kesehatan Bersalin, Pelayanan Kesehatan Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, Pelayanan Kesehatan Seksual. Kemenkes RI tentang Standar Pelayanan Antenatal care pada kehamilan normal 6 kali dengan rincian 2 kali di trimester satu, 1 kali di trimester dua, dan 3 kali di trimester tiga (Kemenkes RI, 2022).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2021 lalu, dicatatkan total angka kematian ibu di Sulawesi Selatan sebesar 195 kasus (Israini Suriati, 2022).

Berdasarkan pengambilan data awal dari Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada tahun 2021 kunjungan ANC berjumlah 747, pada tahun 2022 kunjungan ANC berjumlah 812, pada tahun 2023 kunjungan ANC berjumlah 850, pada tahun 2024 kunjungan ANC dari bulan Januari Sampai Maret berjumlah 227 (Buku Register, 2024).

Ibu hamil yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama masa kehamilan cenderung akan memilih untuk tetap berkomitmen dan mengunjungi penyedia layanan kesehatan yang sama untuk kunjungan rutin dan tindak lanjut selama kehamilan mereka (Sitti hamidah, 2023).

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 Pelayanan 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 (Aulia Ghina, dkk, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian Desti Alifa Zahrotunnisa, dkk, 2023. menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Antenatal Care di puskesmas, terutama pada dimensi yang mendapat tingkat kepuasan yang lebih rendah dari responden. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan ibu hamil dan memastikan janin yang dikandungnya dapat tumbuh dan berkembang secara normal. Dalam hal kepuasan pelayanan kesehatan antenatal, responden pada penelitian ini sebagian besar puas dengan dimensi tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy (S Ratnaningsih, 2023).

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 (Aulia Ghina Sabila, dkk, 2022).

Bahan dan Metode

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif. Metode kuantitatif ialah pendekatan sistematis tujuan mempelajari fenomena yang melibatkan pengumpulan data yang dapat diproses menggunakan komputer, matematika, atau teknik statistik (Ramadhan, 2021). Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei (Cross Sectional). Cross Sectional adalah teknik yang secara bersamaan (point time approach) mengumpulkan data, mengamati, dan mengambil sampel untuk menganalisis dinamika variabel risiko yang berkorelasi dan konsekuensinya (Masriadi H, dkk, 2021). Penelitian kuantitatif dalam hal ini yaitu untuk mendapatkan Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Segeri).

Hasil Penelitian

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Puskesmas Segeri

Empati	Jumlah	
	f	%
Bermutu	104	71,2
Memuaskan	39	26,7
Tidak bermutu	2	3
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 146 responden, sebanyak 104 (71,2%) responden menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori bermutu dan 39 (26,7%) responden yang menyatakan bukti fisik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan di Puskesmas Segeri

Empati	Jumlah	
	f	%
Bermutu	93	1
Memuaskan	52	2
Tidak bermutu	2	1
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 146 responden, sebanyak 93 (63,7%) responden menyatakan bahwa kehandalan dalam kategori bermutu dan 52 (35,6%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori memuaskan dan 1 (0,7%) responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori tidak bermutu).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Kanker Payudara Di SMK Negeri 3 Pangkep Tahun 2024 Pangkep Tahun 2023

Empati	Jumlah	
	f	%
Bermutu	129	1
Memuaskan	15	2
Tidak bermutu	2	2
Jumlah	146	100

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 146 responden, sebanyak 129 (1,0%) responden menyatakan bahwa kehandalan dalam kategori sangat memuaskan, 15 (2,0%) responden menyatakan bahwa kehandalan dalam kategori memuaskan dan 2 (1,4%) responden yang menyatakan kehandalan dalam katagori tidak memuaskan.

Pembahasan

1. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep

Bukti fisik merupakan wujud kenyataan secara Dimensi Bukti Fisik merupakan dimensi yang melihat dari segi fasilitas fisik, perlengkapan yang ada, dan penampilan petugas yang bertugas. Semua itu akan memberikan petunjuk kepada pelanggan terkait layanan yang diberikan. Maka dari itu dimensi ini sangat penting dan perusahaan perlu banyak berinvestasi untuk mengatur fasilitas fisik bagi pelanggan (Karin Aulia, 2022).

Menurut Zoeldhan bukti fisik atau tangible yaitu berupa sarana dan prasarana yang ada dan memadai, alat bantu pelayanan yang digunakan, penampilan petugas dan bentuk pelayanan yang dapat dilihat langsung dan dirasakan oleh pasien atau klien (Rindi, 2020).

Bukti fisik merupakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan yang dapat dirasakan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk. Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan terhadap lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain dan sebagainya (Eko Murti Saputra, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 146 responden, sebanyak 104 (71,2%) responden menyatakan bahwa bukti fisik dalam kategori bermutu dan 39 (26,7%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori memuaskan dan 3 (2,1%) responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori tidak bermutu.

2. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Segeri

Keandalan dalam Pelayanan Antenatal Care Hal yang dikaji dalam pengukuran daya tanggap yaitu apakah prosedur pelayanan pemeriksaan kehamilan sesuai dengan standar, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, petugas selalu menjelaskan tindakan yang akan dilakukan dan hasil pemeriksaannya, bidan selalu mencatat hasil pemeriksaan di buku KIA, bidan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien (Nurmaliatul Firdaus, dkk, 2021).

Kualitas pelayanan dimensi keandalan merupakan hal yang penting bagi pelayanan

kesehatan dalam menunjukkan kinerjanya, karena keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari petugas yang memiliki prestasi kerja (Y Mulawardhani, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 146 responden, sebanyak 93 (63,7%) responden menyatakan bahwa keandalan dalam kategori bermutu dan 52 (35,6%) responden yang menyatakan keandalan dalam kategori memuaskan dan 1 (0,7%).

3. Hubungan Empati dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Segeri

Empati dalam Pelayanan Antenatal Care Hal yang dikaji pada dimensi empati adalah kesesuaian antara waktu tunggu dan waktu pelayanan yang diberikan oleh Bidan, kemudahan pelayanan yang diberikan Bidan, perhatian terhadap Ibu hamil, dan komunikasi antara Bidan dan Ibu hamil (Nurmaliatul Firdaus, dkk, 2021).

Empati merupakan kesadaran seseorang untuk menempatkan diri sebagai individu lain dengan menyamakan pikiran, perasaan, dan memahami keadaan orang lain. Empati bukan hanya tentang mengetahui apa yang sedang dirasakan orang lain, akan tetapi juga mengkomunikasikan dengan cara dan sikap yang baik, pengetahuan dan pemahaman tentang pengalaman emosional orang lain (DI Lestari, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 146 responden, sebanyak 129 (88,3%) responden menyatakan bahwa empati dalam kategori bermutu dan 15 (10,3%) responden yang menyatakan empati dalam kategori memuaskan dan 2 (1,4%) responden yang menyatakan empati dalam kategori tidak bermutu.

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep Tahun 2023 dengan waktu penelitian dimulai sejak bulan Maret s/d April 2023, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 104 (71,2) dalam kategori bermutu, dan 39 (26,7) dalam kategori memuaskan, dan 3 (2,1) dalam kategori tidak bermutu.
2. Keandalan di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 93 (63,7) dalam kategori bermutu, dan 52 (35,6) dalam kategori memuaskan, dan 1 (0,7) dalam kategori tidak bermutu.

- Empati di Puskesmas Segeri Kab. Pangkep memiliki hasil 129 (88,3) dalam kategori bermutu, dan 15 (10,3) dalam kategori memuaskan, dan 2 (1,4) dalam kategori tidak bermutu.

Ma'rang dengan nilai $p\text{-value} = 0.001 < \text{nilai } \alpha = 0.05$. sedangkan daya tanggap tidak memiliki hubungan dengan kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang dengan nilai $p\text{-value} = 0.127 > \text{nilai } \alpha = 0.05$. Dan kehandalan memiliki hubungan dengan

kepuasan ibu bayi di Posyandu Melati 2 Bonto-Bonto Wilayah Kerja Puskesmas Ma'rang dengan nilai $p\text{-value} = 0.000 < \text{nilai } \alpha = 0.05$.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua yang berpartisipasi dalam penelitian ini, besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta peneliti selanjutnya.

Referensi

- Amelia Erawaty Siregari, dkk, 2020. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Antenatal Care Di Klinik Pratama Sahabat Bunda Tahun 2022*. Jurnal Medika Husada, Vol. 6, No.1.
- Aulia Ghina Sabilla , Asep Sukohar , Efriyan Imantika, 2022. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas*. Jurnal Agromedicine, Vol.9, No.2.
- Ayatullah Harun, 2021. *Hubungan Dukungan Tenaga Kesehatan Terhadap Kunjungan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Patingalloang Makassar*. Jurnal Kesehatan Delima Pelamonia, Vol. 5, No.1.
- Buku Register, 2024. *Kunjungan ANC Puskesmas Segeri*
- DI Lestari, 2022. <https://etheses.iainkediri.ac.id> *Pelayanan ANC Dalam Bentuk Empati*
- Eko Murti Saputra, 2021. *Pengaruh Faktor Tekanan Kerja, Otonomi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Bukti Fisik, Terhadap Kepuasan*. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.2, No.2.
- Israini Surlanti, 2022. <https://ejournal.unimugo.ac.id> *Jurnal Empati Edukasi Masyarakat, Pengabdian Dan Bakti*
- Karin Aulia, 2022. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Tahun 2022*. Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kemkes RI, 2022. <https://yankes.kemkes.go.id> *Pelayanan Antenatal Care*
- Kemkes, 2023. <https://Sehatnegeriku.Kemkes.Go.Id> *Jumlah kematian Ibu Kementerian Kesehatan*.
- Masriadi, H, Dkk, 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan, Kedokteran, Dan Keperawatan*. Jakarta Timur: Trans Info Media.
- Nurmaliatul Firdaus, Aditiawarman, Dwi Izzati Budiono, 2021. *Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil*. Jurnal Kualitas Pelayanan Antenatal Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal, Vol.5, No.1.
- Ramadhan, M. 2021. *Metode Penelitian Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN)*.
- Rindi, 2020. <https://repository.stiegici.ac.id> *bukti fisik atau tangible*
- Rusda Ananda, Risna Damayanti, Rizky Maharja, 2023. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO). Vol. 4, No. 1.
- S Ratnaningsih, 2023. *Buletin Ilmu Kebidanan Dan Keperawatan*
- Sitti Hamidah, 2023. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenala Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang*.
- Suryani, 2021. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Leyengan*. Jurnal Kebidanan.
- Y Mulawardhani, 2020. <http://eprints.umpo.ac.id> *Kehandalan Dalam Pelayanan ANC*