

THE CORRELATION BETWEEN ANTENATAL CARE SERVICE QUALITY WITH PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION IN AMPIBABO HEALTH CENTER

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS AMPIBABO

¹Nurfadilah, ²Munir Salham, ³Mohamad Andri

^{1,3}*Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu*

(Email : Faradillahamsin92@gmail.com)

²*Bagian Promosi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu*

(Email : munirsalham@gmail.com)

(Email : moh.andri76@yahoo.com)

Abstrak

Pemeriksaan ANC sangat penting bagi Ibu hamil itu sendiri karna selain mereka bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, mereka juga bisa mendapatkan atau mencari informasi seputar kehamilannya, mulai dari usia kehamilan, status gizi, tekanan darah, dan lain-lain. Dan yang paling penting dari manfaat pemeriksaan ANC tersebut adalah bisa mencegah resiko terjadinya kematian Ibu dan Bayi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan kepuasan Ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan Cross Sectional Study dengan tujuan mengetahui hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan Ibu hamil. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Proportional Random Sampling yang berjumlah 84 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan reliability dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan responsiveness dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan assurance dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan empathy dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan tangible dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care dengan nilai p $0.000 < 0.05$. Peneliti menyarankan kepada Instansi agar petugas kesehatan di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik agar ibu hamil bisa merasa puas sehingga mau memeriksakan kehamilannya kembali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Antenatal Care dan Kepuasan Ibu Hamil

Abstract

Antenatal Care (ANC) check is enormously significant for pregnant women because besides they can get procedural services, they can also get information about their pregnancies such as gestational age, nutritional status, blood pressure, and others. And the most important benefit of ANC check is to prevent the risk of the occurrence of maternal and neonatal deaths. This research aims to investigate the relationship between the quality of Antenatal Care services and the pregnant women's satisfaction in Ampibabo Health Center Working Area. This is an analytical research with a cross sectional study approach. The sample was taken with proportional random sampling technique which amounts 84 respondents. The result of the research shows that there is a correlation between reliability, responsiveness, assurance and empathy with pregnant women's satisfaction. There is a correlation between tangible with maternal satisfaction in antenatal care services with p value = $0,000 < 0.05$.

The researcher suggests that the health workers in Ampibabo Public Health Center work area to improve the quality of services, especially in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence so that pregnant women can feel satisfied so they want to have their pregnancies checked again.

Keywords: *Antenatal Care Service Quality and Pregnant Women's Satisfaction*

PENDAHULUAN

Data dari ASEAN Millenium Development Goals (MDGs) tahun 2017, Pada tahun 2015 kematian ibu di Indonesia masih mencapai 305 per 100 ribu. Angka ini tiga kali lipat lebih tinggi daripada target MDGs Indonesia, yaitu 102 per 100 ribu. Angka ini menempatkan Indonesia sebagai Negara dengan angka kematian tertinggi kedua di Asia Tenggara. Urutan pertama ditempat oleh Laos dengan angka kematian 357 per 100 ribu. Bila dibandingkan dengan tetangga terdekat, yaitu Singapura dan Malaysia, jumlah kematian ibu melahirkan di Indonesia masih sangat besar. Singapura pada tahun 2015 memiliki angka kematian ibu melahirkan tujuh per 100 ribu, dan Malaysia di angka 24 per 100 ribu (Kumparan SAINS, 2018).⁽¹⁾

Jumlah kasus kematian Bayi turun dari 33.278 di tahun 2015 menjadi 32.007 pada tahun 2016, dan di tahun 2017 di semester I sebanyak 10.294 kasus. Demikian pula dengan angka kematian Ibu turun dari 4.999 tahun 2015 menjadi 4912 di tahun 2016 dan di tahun 2017 (semester I) sebanyak 1712 kasus (Kemenkes, 2017).

⁽²⁾

Selama tiga tahun, angka kematian ibu melahirkan menurun sekitar 3287 kasus. Angka kematian bayi juga juga menurun. Di tahun 2015, angka kematian bayi sebanyak 33.278 kasus, di tahun 2016 angkanya menjadi 32.007, dan di 2017 (semester I) menjadi 10.294 kasus. Berdasarkan laporan Riskesdas 2013 Kementerian Kesehatan, sebagian besar kematian ibu terjadi pada masa nifas. Pelayanan masa nifas berperan penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu yang diberikan selama periode 6 jam sampai 42 hari setelah melahirkan. Periode masa nifas yang berisiko terhadap komplikasi pasca persalinan terutama terjadi pada periode 3 hari pertama setelah melahirkan. Laporan tersebut juga mengungkapkan bahwa kebanyakan cakupan pelayanan kesehatan masa nifas semakin menurun seiring waktu (Puput dkk, 2018).⁽³⁾

Pada saat ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan, tenaga kesehatan memberikan pelayanan antenatal secara lengkap yang terdiri dari : timbang badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, nilai status gizi (ukur LiLA), ukur tinggi fundus uteri, tentukan presentasi janin dan

denyut jantung janin, skrining status imunisasi TT dan bila perlu pemberian imunisasi TT, pemberian tablet besi (90 tablet selama kehamilan), test lab sederhana (Golongan Darah, Hb, Glukoprotein Urin) dan atau berdasarkan indikasi (HBsAg, Sifilis, HIV, Malaria, TBC), tata laksana kasus, dan temu wicara / konseling termasuk P4K serta KB PP. Pada Pada konseling yang aktif dan efektif, diharapkan ibu hamil dapat melakukan perencanaan kehamilan dan persalinannya dengan baik serta memantapkan keputusan ibu hamil dan keluarganya untuk melahirkan ditolong tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan (Data Lakip Kesga, 2017).⁽⁴⁾

Menurut data yang di dapatkan dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, data kunjungan ANC di Sulawesi Tengah pada tahun 2017 untuk K1 adalah sebanyak 90,35% dan K4 sebanyak 78,24 %. Sedangkan data kunjungan ANC di Sulawesi Tengah sejak bulan 1 januari sampai 31 agustus tahun 2018 untuk K1 adalah sebanyak 70,68% dan K4 sebanyak 68,13%. Untuk data Angka Kematian Ibu pada tahun 2016 Kabupaten Parigi Moutong menempati urutan pertama yaitu sebanyak 18 orang. Dan yang terendah adalah Kabupaten Balut sebanyak 2 orang. Untuk AKI pada tahun 2017 Kabupaten Parigi Moutong masih menempati urutan pertaman yaitu

sebanyak 17 orang dan yang terendah adalah Kabupaten Poso yaitu 1 orang (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, 2018).⁽⁵⁾

Di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo terdiri dari 19 Desa dengan jumlah penduduk sebanyak 23.035 jiwa dan 5713 KK, pada masing-masing Desa memiliki cakupan ANC berbeda-beda meskipun target yang ditentukan adalah 100%. Menurut data sejak bulan januari sampai desember 2018, jumlah Ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo sebanyak 555 orang, sedangkan data kunjungan Antenatal Care (ANC) Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo untuk K1 sebanyak 97,1 % dan K4 sebanyak 88,1 %. Desa yang mencapai target untuk kunjungan ANC hanya sebanyak 9 Desa. Adapun Desa–Desa yang belum memenuhi target hingga 100% adalah sebanyak 10 Desa, yaitu Desa Desa Buranga (K1 97,1% dan K4 91,3%), Desa Sidole (K1 96,8% dan K4 93,5%), Desa Lemo (K1 94,9% dan K4 84,6%), Desa Ampibabo Timur (K1 94,7% dan K4 84,2%), Desa Sidole Barat (K1 94,4% dan K4 72,2%), Sidole Timur untuk kunjungan ANC (K1 94,1% dan K4 94,1%), Desa Ogolugus (K1 94,1% dan K4 88,2), Desa Alo'o (K1 90,9% dan K4 81,8), Desa Tombi (K1 90,9% dan K4 84,1%), dan Desa Lemo Tengah (K1 88,9% dan K4 72,2%). Tidak tercapainya target untuk cakupan ANC ini

dikarenakan Ibu hamil yang enggan untuk memeriksakan kehamilannya pada petugas kesehatan, baik ke Bidan Desa maupun ke Puskesmas, dengan alasan yang berbeda-beda. Padahal, Pemeriksaan ANC sangat penting bagi Ibu hamil itu sendiri karna selain mereka bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, mereka juga bisa mendapatkan atau mencari informasi seputar kehamilannya, mulai dari usia kehamilan, status gizi, tekanan darah, dan lain-lain. Dan yang paling penting dari manfaat pemeriksaan ANC tersebut adalah bisa mencegah resiko terjadinya kematian Ibu dan Bayi (Niluh Supriani, 2018)⁽⁶⁾.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk Mengetahui hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan kepuasan Ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo

METODE

penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study* dengan tujuan mengetahui hubungan Kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan Ibu hamil di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Ibu hamil yang melakukan pemeriksaan Antenatal Care di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo pada tahun 2018 yaitu sebanyak 555 orang sedangkan jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebanyak 84 orang.

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong yaitu pada bulan maret sampai mei 2019. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan teknik *Proportional Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak berdasarkan proposi masing-masing Desa yang ada di Wilayah kerja Puskesmas Ampibabo.

HASIL

Hasil analisis hubungan antara reliability dengan kepuasan Ibu hamil adalah dari 29 responden yang menilai tidak handal 17 dengan proporsi 58,6% yang tidak puas dan responden yang puas 12 dengan proporsi 41,4%. Dan dari 55 responden yang menilai handal 1 dengan proporsi 1,8% yang tidak puas, dan responden yang puas 54 dengan proporsi 98,2 %. Hasil penelitian dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa ada hubungan antara reliability dengan kepuasan Ibu hamil.

Hasil analisis hubungan antara cepat tanggap dengan kepuasan Ibu hamil dalam pelayanan antenatal care adalah dari 20 responden yang menilai tidak tanggap 16 dengan proporsi 80% yang tidak puas dan responden yang puas 4 dengan proporsi 20%. Dan dari 64 responden yang menilai tanggap 2 dengan proporsi 3,1% yang tidak puas, dan yang

puas 62 dengan proporsi 96,9%. Hasil penelitian dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan Ibu hamil.

Hasil analisis hubungan antara assurance dengan kepuasan Ibu hamil dalam pelayanan antenatal care adalah dari 25 responden yang menilai tidak menjamin 17 dengan proporsi 68% yang tidak puas, dan responden yang puas 8 dengan proporsi 32%. Dan dari 59 responden yang menilai menjamin 1 dengan proporsi 1,7% yang tidak puas, dan yang puas 58 dengan proporsi 98,3%. Hasil penelitian dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa ada hubungan antara assurance dengan kepuasan Ibu hamil.

Hasil analisis hubungan antara empathy dengan kepuasan Ibu hamil dalam pelayanan antenatal care adalah dari 42 responden yang menilai tidak empati 17 dengan proporsi 40,5% yang tidak puas, dan responden yang puas 25 dengan proporsi 59,5%. Dan dari 42 responden yang menilai empati 1 dengan proporsi 21,4% yang tidak puas, dan responden yang puas 41 dengan proporsi 97,6%. Hasil penelitian dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa ada

hubungan antara empathy dengan kepuasan Ibu hamil.

Hasil analisis hubungan antara tangible dengan kepuasan Ibu hamil adalah dari 18 responden yang menilai tidak terbukti 17 dengan proporsi 94,4% yang tidak puas, dan responden yang puas 1 dengan proporsi 5,6%. Dan dari 66 responden yang menilai terbukti 1 dengan proporsi 1,5% yang tidak puas, dan responden yang puas 66 dengan proporsi 78,6%. Hasil penelitian dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa ada hubungan antara tangible dengan kepuasan Ibu hamil.

Pembahasan

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan reliability dengan kepuasan Ibu hamil dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$. Menurut peneliti bahwa masih ada beberapa Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidan dalam pelayanan antenatal care karena masih ada responden yang menilai bahwa Bidan belum bisa melakukan pengambilan darah di ujung jari dengan tepat, memberi obat minum dan suntikan tidak sesuai dengan jadwal, dan obat yang diberikan oleh Bidan tidak membuat kesehatan responden menjadi lebih baik. Hal ini terlihat dari hasil analisis univariat dimana

34,5% yang menilai bidan tidak handal. Sehingga masih ada yang tidak puas dalam pelayanan antenatal care.

Dijelaskan bahwa kehandalan sangat menentukan keberhasilan bidan dalam peningkatan kualitas pelayanan antenatal care di wilayah kerja Puskesmas Kabila (Ramadhani, 2014).⁽⁷⁾

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan assurance dengan kepuasan Ibu hami dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$. Menurut peneliti bahwa masih ada beberapa Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidan dalam pelayanan antenatal care karena masih ada responden merasa belum percaya dan belum merasa aman dengan pelayanan yang Bidan berikan selama pemeriksaan kehamilan dan saat terjadi kasus kegawat daruratan Bidan belum bisa mengatasi dengan tepat ketika. Hal ini terlihat dari jawaban responden pada kuisisioner dan hasil analisis univariat dimana 29,8% yang menilai bidan tidak pasti. Sehingga masih ada responden yang tidak puas dalam pelayanan antenatal care.

Kepuasan ibu hamil terletak pada pelayanan yang baik dan segera dari petugas (Ekott, *et.all*, 2012).⁽⁸⁾

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan responsiveness dengan

kepuasan Ibu hami dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai $p < 0.000 < 0.05$. Menurut peneliti masih ada beberapa Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh Bidan, karena masih ada responden yang mengatakan Bidan tidak segera melakukan pemeriksaan ketika mereka tiba diruangan pemeriksaan dan tidak segera memberi penjelasan saat mereka menanyakan kondisi kehamilannya. Hal ini terlihat dari jawaban reponden pada kuisisioner dan hasil analisis univariat dimana 23,8% yang menilai bidan tidak tanggap.

Responsiveness adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan antenatal/pemeriksaan kehamilan di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo adalah *responsiveness* dengan nilai $p = 0,022$ dibandingkan dimensi lainnya (Ramadhani, 2014).⁽⁷⁾

Tabel 3
Hubungan Responsiveness Dengan Kepuasan Ibu hamil di Wilayah kerja Pusekesmas Ampibabo

Responsiveness (Ketanggapan)	Kepuasan Ibu Hamil		Total		p-value		
	Tidak Puas	Puas	f	%			
	f	%	f	%			
Tidak Tanggap	16	8	4	2	2	1	0,00
Tanggap	2	3,1	6	9	6	1	0
Total	18	2,6	7	9	8	1	

1, 6 8 4 0
4 , 0
6

Sumber : Data Primer 2019

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan Empaty dengan kepuasan Ibu hami dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai ρ $0.000 < 0.05$. Menurut peneliti bahwa masih banyak Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidan dalam pelayanan antenatal care, karena masih ada beberapa responden yang merasa belum yakin dan percaya tentang informasi kehamilan yang di sampaikan oleh Bidan dan menggurutu saat menanggapi keluhan pasien. Hal ini terlihat dari jawaban responden pada kuisiонер dan hasil analisis univariat dimana 50% yang menilai Bidan tidak empati. Sehingga masih ada Ibu hamil yang tidak puas dalam pelayanan antenatal care.

Semakin Bidan berempati terhadap ibu hamil, semakin meningkat kepuasan ibu hamil. Dengan menjadikan ibu hamil sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan (Kusumastuti, dkk, 2014).⁽⁹⁾

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa hubungan tangible dengan kepuasan Ibu hami dibuktikan dengan uji statistik *Chi-Square Test*

dengan nilai ρ $0.000 < 0.05$. Menurut peneliti bahwa masih ada beberapa Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bidan dalam pelayanan antenatal care, karena masih ada beberapa ibu hamil yang mengatakan bahwa alat – alat di ruang tindakan kebidanan tidak berfungsi dengan baik dan alat – alat yang diperlukan untuk pemeriksaan pasien tidak lengkap. Hal ini terlihat dari jawaban responden pada kuisiонер dan hasil analisis univariat dimana 21,4% yang menilai tidak terserbukti. Sehingga masih ada Ibu hamil yang tidak puas dalam pelayanan antenatal care.

Salah satu faktor yang berkontribusi rendahnya kualitas pelayanan antenatal yaitu kurangnya peralatan yang berfungsi dengan baik (Majrooh, *et.al*, 2014).⁽¹⁰⁾

Tabel 5
Hubungan Tangible dengan Kepuasan Ibu hamil di Wilayah kerja Pusekesmas Ampibabo

Tangible (Bukti fisik)	Kepuasan Ibu Hamil				Total		ρ Value
	Tidak Puas		Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Tidak Terbukti	17	94,4	1	5,6	18	100	0,000
Terbukti	1	1,5	65	98,5	66	100	
Total	18	21,4	66	78,6	84	100	

Sumber : Data Primer 2019

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong. Diharapkan penelitian ini menjadi salah satu bahan referensi kepustakaan dalam ilmu kesehatan dan dapat menambah wawasan pengetahuan, dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, agar ibu hamil bisa merasa puas sehingga mau memeriksakan kehamilannya kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Kumparan SAINS. *Angka Kematian Ibu dan Bayi Indonesia Tertinggi Kedua di Asia Tenggara* (online), kumparan.com/@kumparansains/angka-kematian-ibu-dan-bayi-indonesia-tertinggi-kedua-di-asia-tenggara. 2017
- Kemendes. *Inilah Capaian Kinerja Kemendes RI Tahun 2015- 2017* (online), www.depkes.go.id/article/view/17081700004/-inilah-capaian-kinerja-kemendes-ri-tahun-2015--2017.html. 2017
- Puput Tripeni Juniman.,Christina Andhika Setyanti., CNN Indonesia, dkk. *Angka Kematian Ibu Di Indonesia Tahun 2017*,Tiga Tahun, Angka Kematian Ibu Melahirkan Turun 3287 Kasus. 2018
- Data Lakip Kesga final. pdf. (application/pdf object), kesga.

kemkes.go.id/images/pedoman/LakipKesga%202017%20final.pdf. 2017

- Dinkes provinsi Sulawesi Tengah. *Data Cakupan Kunjungan ANC dan Data Angka Kematian Ibu*, Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Tidak di publikasikan. Palu ,2018
- Niluh supriani., *Data jumlah kunjungan ANC*. Tidak Untuk di Publikasikan, Puskesmas Ampibabo 2018.
- Ramadhani, Firdausi. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Cakupan Antenatal Care oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Kabila Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal Masyarakat Epidemiologi Indonesia* 2014;2(2),92-97.
- Ekott, M. I, Ovwigho.U, Ehigiegba. A, Fajola.A, Fakunle. B. Perception of Pregnant Women About Antenatal Care in Cottage Hospital in Port Harcourt, Nigeria. *Springer Science + Business Media New York* 2012
- Kusumastuti, Mumpuni S, Sriatmi, Ayun., dan Jati, Sutopo Patria. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 2014. *Jurnal kedokteran dan kesehatan*, 2014;3(1)
- Majrooh, MA., Hasnain, Seema., Akram. Javaid., Siddiqui, Arif., and Memon, Zahid Ali. Coverage and Quality of Antenatal Care Provided at Primary Health Care Facilities in the Punjab Province of Pakistan. *Plos One* November 2014 ; 9 DOI