



# JURNAL SAKTI BIDADARI

p-ISSN: [2580-1821](#) | e-ISSN: [2615-3408](#) | Volume VII Nomor I Maret 2024

<http://journal.uim.ac.id/index.php/bidadari>

## Hubungan Tingkat Kepatuhan Ibu Hamil Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care *The Relationship Of Pregnant Women's Compliance Level Satisfaction With Antenatal Care Services*

Misriati<sup>1</sup>, Hamdiah<sup>2</sup>, Roni<sup>3</sup>, Nur Laela<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Sarjana Kebidanan, <sup>2</sup> Prodi Profesi Bidan, <sup>3,4</sup> Prodi Sarjana Kebidanan  
Fakultas Keperawatan dan Kebidanan ITKES Muhammadiyah Sidrap, Indonesia,  
[misriatimidwifery86@gmail.com](mailto:misriatimidwifery86@gmail.com), [hamdiahliyaaa@gmail.com](mailto:hamdiahliyaaa@gmail.com), [aularoni86@gmail.com](mailto:aularoni86@gmail.com),  
[elha1338@gmail.com](mailto:elha1338@gmail.com)

Penulis korespondensi: Hamdiah  
Email: [hamdiahliyaaa@gmail.com](mailto:hamdiahliyaaa@gmail.com)

Submission : 29 November 2023

Revision : 14 Maret 2024

Accepted : 19 Maret 2024

### ABSTRAK

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. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Tingkat kepatuhan ibu terhadap kepuasan. Jenis dan metode penelitian digunakan adalah metode *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil trimester III yang berkunjung di UPT Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang pada bulan April 2023 sebanyak 56 orang diperoleh sampel sebanyak 36 orang menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang patuh sebanyak 29 orang (80,6%) dan kurang patuh sebanyak 7 orang (19,4%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang puas dalam pelayanan antenatal care sebanyak 28 orang (77,8%) dan kurang puas sebanyak 8 orang (22,2%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan tingkat kepatuhan ibu hamil terhadap kepuasan pelayanan *antenatal care* dengan nilai  $p=0,003 < \alpha=0,05$ , ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Diharapkan kepada bidan yang bertugas dibagian ANC agar lebih meningkatkan kinerja serta perhatiannya dalam memberikan kepuasan pelayanan pentingnya informasi tentang pelayanan *antenatal care*.

**Kata Kunci :** Kepatuhan, ibu hamil, kepuasan, *antenatal care*



## **ABSTRACT**

*Satisfactory quality service increases patient loyalty, and satisfaction is closely related to word of mouth, so this satisfactory service also attracts new patients. The next effect will be to improve the image of the health center. Due to very tight competitive conditions, each Community Health Center tries as hard as possible. The aim of this research is to determine the level of maternal compliance with satisfaction. The type and research method used is the Cross Sectional Study method. The population in this study were all third trimester pregnant women who visited the UPT Puskesmas Baraka, Enrekang Regency in April 2023, totaling 56 people. A sample of 36 people was obtained using the purposive sampling technique. The research results showed that of the 36 people used as samples, 29 respondents were compliant (80.6%) and 7 people were less compliant (19.4%). The research results showed that of the 36 people used as samples, 28 respondents were satisfied with the antenatal care service (77.8%) and 8 people were less satisfied (22.2%). The results of the research show that there is a relationship between the level of compliance of pregnant women with satisfaction with antenatal care services with a value of  $p=0.003 < \alpha=0.05$ , this means that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. It is hoped that midwives who work in the ANC section will further improve their performance and attention in provide service satisfaction, the importance of information about antenatal care services.*

**Keyword:** *Compliance, Pregnant women, satisfaction, Antenatal Care*

## **Introduction (Pendahuluan)**

Kepuasan pelayanan antenatal care merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang penting dalam asuhan adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya. Salah satu tujuan program kesehatan Ibu dan Anak (KIA) adalah meningkatkan kemandirian keluarga dalam memelihara kesehatan Ibu dan Anak. Dalam keluarga, Ibu dan Anak merupakan kelompok yang paling rentan dan peka, terhadap berbagai masalah kesehatan, seperti kejadian kesakitan (morbiditas) dan gangguan gizi (malnutrisi) yang seringkali berakhir dengan kecacatan (disability) atau kematian (mortalitas) [1].

Pelanggan atau pasien memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan tempat pelayanan kesehatan dan menjadi pelanggan pesaing[2]. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan agar segera diketahui penyebab pelanggan tidak puas. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan, data yang diperoleh bersifat subyektif sesuai dengan jawaban para responden menurut pengalaman mereka dalam menggunakan suatu jenis produk atau jasa tertentu [3]. Kesehatan dan kelangsungan hidup Ibu dan bayi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan kebidanan antara lain asuhan kebidanan yang diberikan oleh tenaga bidan melalui pendekatan manajemen kebidanan. Asuhan kebidanan merupakan pelayanan kebidanan utama yang diberikan kepada Ibu, anak, keluarga, dan masyarakat. Setiap Ibu hamil akan menghadapi resiko yang bisa mengancam jiwanya oleh karena itu setiap Ibu hamil memerlukan asuhan masa kehamilan yang disebut dengan pelayanan Antenatal[4].

Asuhan antenatal care penting untuk menjamin bahwa proses alamiah dari kehamilan berjalan normal dan mendeteksi ibu hamil yang tidak normal sehingga komplikasi obstetri yang mungkin terjadi selama kehamilan dapat dideteksi secara dini serta ditangani secara memadai. Tujuan dari Antenatal Care (ANC) ialah menyiapkan sebaik-baiknya fisik dan mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam kehamilan,



persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka sehat dan normal, tidak hanya fisik akan tetapi juga mental[5].

Kebijakan Pemerintah tentang kunjungan ibu hamil sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2020-2024, salah satu tujuan strategi Kementerian Kesehatan adalah peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pendekatan siklus hidup dengan sasaran strategi meningkatnya kesehatan ibu hamil dengan sasaran strategis meningkatnya kesehatan ibu hamil, memiliki indikator sasaran strategis persentase kunjungan ibu hamil di fasilitas pelayanan kesehatan 95%, untuk pencapaian hasil tersebut, maka salah satu kegiatannya adalah pembinaan kesehatan keluarga dan membuat kelas ibu hamil [4] .

Pelayanan kesehatan perlu dipertahankan atau pun ditingkatkan dengan memberikan pelayanan prima, dimana pelayanan harus profesional, cepat, bersih dan ramah sehingga mempercepat kesembuhan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan terutama puskesmas harus berkualitas untuk menciptakan kepuasan pasien[6]

Kepatuhan pemeriksaan ANC sangat diperlukan agar psikis ibu bisa terangkat saat menjalani proses persalinan. Dengan begitu ibu bisa lebih kuat, nyaman, percaya diri, dan ringan ketika bersalin[7]. Saat itu, rasa empati bidan pun dapat tumbuh lebih dalam, sehingga penghargaan terhadap perjuangan ibu bisa tumbuh lebih sempurna. Walaupun begitu, tidak semua ibu punya mental yang kuat untuk menghadapi persalinan. Ketika ibu panik dan kesakitan hingga berteriak-teriak, bidan amat dituntut kesabaran dan ketenangannya untuk tetap menenteramkan dan mendukung ibu dalam menjalani proses persalinan. Salah satu untuk mengatasi masalah seperti ini dengan jalan komunikasi bidan kepada ibu yang akan menghadapi proses persalinan[8].

Pentingnya pemeriksaan kehamilan dalam mencegah dan mengenali secara dini komplikasi yang terjadi masa kehamilan. (K6) minimal 6 kali selama masa kehamilan untuk mendapatkan pelayanan antenatal, terdiri 1 kali kunjungan pada trimester I, 2 kali kunjungan pada trimester II dan 3 kali kunjungan pada trimester III [5][9]. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kunjungan ibu hamil pelayanan/tenaga kesehatan antara lain kurangnya pengetahuan dan motivasi diri untuk memeriksakan kehamilannya dalam upaya mencegah risiko/komplikasi selama kehamilan[10].

Penelitian yang dilakukan oleh Khoeriyah (2021) dengan judul analisis kualitas pelayanan antenatal care (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Poli Kebidanan menunjukkan bahwa dari 83 ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan ANC sebanyak 15 orang (18,1%)[11].

Hal sama yang dilakukan oleh Tabelak (2022) menunjukkan sebagian besar ibu hamil mendapatkan pelayanan yang baik (98,3%) dan sebagian besar (60%) merasa puas dengan pelayanan yang dialaminya. Tujuh puluh satu orang (59,2%) memiliki kunjungan lengkap. Hasil uji Chi-square mengungkapkan hubungan antara pelayanan dan kepuasan ibu hamil dengan kunjungan antenatal ( $p = 0,652$ ,  $p = 0,324$ ). Itu mayoritas ibu hamil melakukan konsultasi menyeluruh, menerima perawatan antenatal yang memadai, dan senang dengan layanan yang mereka terima[12].

Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Nang Mhon Shai (2020) menunjukkan bahwa proporsi ibu hamil yang puas terhadap pelayanan kesehatan berkisar antara 18% sampai 35%. Layanan penyedia menghasilkan kepuasan berkisar antara 25% dan 35%; Sementara itu, fasilitas di ruang tunggu memiliki rata-rata terendah (2,78). kepuasan.



Layanan laboratorium dan waktu tunggu di klinik antenatal merupakan sumber utama ketidakpuasan. Secara keseluruhan, 48% ibu hamil sangat puas dengan ANC jasa. Dari 25 item, kebersihan klinik ANC, proses prosedur ANC, obat-obatan suplai oleh rumah sakit, ventilasi, dan penerangan di ruang tunggu, waktu tunggu untuk melihat dokter, dan jam kerja (ketersediaan layanan) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan secara keseluruhan[13].

Banyak faktor yang dapat menyebabkan rendahnya kunjungan ibu hamil ke pelayanan/tenaga kesehatan antara lain karena kurangnya kepuasan, pengetahuan dan motivasi diri untuk memeriksakan kehamilannya dalam upaya mencegah risiko/komplikasi selama kehamilan dan persepsi ibu hamil yang menganggap bahwa pemeriksaan kehamilan tidak perlu dilakukan, bila tidak ada keluhan karena kehamilan merupakan kodratnya sebagai seorang wanita. Kepuasan pelayanan ANC 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[14]. Efek selanjutnya akan membuat citra puskesmas semakin meningkat. Karena kondisi persaingan yang sangat ketat, setiap Puskesmas berusaha semaksimal mungkin.

#### **Methods (Metode Penelitian)**

Jenis dan metode penelitian digunakan adalah metode Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil trimester III yang berkunjung di UPT Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang pada bulan April 2023 sebanyak 56 orang diperoleh sampel sebanyak 36 orang menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan.

#### **Results and Discussion (Hasil dan Pembahasan)**

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Umur**

Umur	f	%
20-35 Tahun	26	72,2
>35 Tahun	10	27,8
Jumlah	36	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang berumur 20-35 tahun sebanyak 26 orang (72,2%) dan umur >35 tahun sebanyak 10 orang (27,8%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Paritas**

Paritas	f	%
Primipara	9	25,0
Multipara	19	52,8
Grandemultipara	8	22,2
Jumlah	36	100

Sumber : Data Primer 2023



Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang memiliki paritas primipara sebanyak 9 orang (25,0%), multipara sebanyak 19 orang (52,8%) dan grandemultipara sebanyak 8 orang (22,2%).

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Pendidikan**

Pendidikan	f	%
SMP	4	11.1
SMA	28	77.8
Perguruan Tinggi	4	11.1
Jumlah	36	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang berpendidikan SMP sebanyak 4 orang (11,1%), SMA sebanyak 28 orang (77,8%) dan perguruan tinggi sebanyak 4 orang (11,1%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Pekerjaan**

Pekerjaan	f	%
IRT	32	88,9
PNS	1	2,8
Honorar	3	8,3
Jumlah	36	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden yang bekerja sebagai IRT sebanyak 32 orang (88,9%), PNS 1 orang (2,8%) dan honorar sebanyak 3 orang (8,3%).

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Umur Kehamilan**

Umur Kehamilan	f	%
<35 Minggu	3	8,3
35-42 Minggu	33	91,7
Jumlah	36	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 36 orang dijadikan sebagai sampel, responden dengan umur kehamilan <35 minggu sebanyak 3 orang (8,3%) dan 35-42 minggu sebanyak 33 orang (91,7%).

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepatuhan Ibu Hamil**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		n	%	n	%
1.	Apakah ibu merasa puas terhadap pelayanan antenatal care	32	88,9	4	11,1
2.	Apakah ibu merasa bahwa pelayanan antenatal care sesuai dengan yang diinginkan oleh ibu hamil	33	91,7	3	8,3
3.	Apakah ibu merasa terlayani dengan baik dalam	31	86,1	5	13,9



pemeriksaan kehamilan

4.	Apakah ibu merasa bahwa ibu telah mendapatkan pelayanan antenatal care yang baik	26	72,2	10	27,8
5.	Apakah ibu merasa pelayanan antenatal care yang dilakukan oleh bidan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	27	75,0	9	25,0
6.	Apakah ibu merasa dengan adanya pelayanan antenatal care maka ibu sudah merasa tidak takut dengan kondisi janin yang dikandungnya	29	80,6	7	19,4
7.	Apakah ibu merasa puas dengan penyuluhan yang diberikan saat pelayanan antenatal care	26	72,2	10	27,8
8.	Apakah ibu merasa puas terhadap pelayanan kehamilan yang diberikan bidan	27	75,0	9	25,0
9.	Apakah pelayanan pemeriksaan kehamilan membuat saya merasa puas	28	77,8	8	22,2
10.	Apakah pelayanan antenatal care berdampak baik bagi ibu untuk menghadapi proses persalinan	31	86,1	5	13,9

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa pertanyaan pertama yaitu Apakah ibu merasa puas terhadap pelayanan antenatal care, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 32 orang (88,9%) dan "tidak" sebanyak 4 orang (11,1%). Pertanyaan kedua yaitu apakah ibu merasa bahwa pelayanan antenatal care sesuai dengan yang diinginkan oleh ibu hamil, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 33 orang (91,7%) dan "tidak" sebanyak 3 orang (8,3%). Pertanyaan ketiga yaitu apakah ibu merasa terlayani dengan baik dalam pemeriksaan kehamilan, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 31 orang (86,1%) dan "tidak" sebanyak 5 orang (13,9%).

Pertanyaan keempat yaitu apakah ibu merasa bahwa ibu telah mendapatkan pelayanan antenatal care yang baik, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 26 orang (72,2%) dan "tidak" sebanyak 10 orang (27,8%). Pertanyaan kelima apakah ibu merasa pelayanan antenatal care yang dilakukan oleh bidan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 27 orang (75,0%) dan "tidak" sebanyak 9 orang (25,0%).

Pertanyaan keenam apakah ibu merasa dengan adanya pelayanan antenatal care maka ibu sudah merasa tidak takut dengan kondisi janin yang dikandungnya, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 29 orang (80,6%) dan "tidak" sebanyak 7 orang (19,4%). Pertanyaan ketujuh apakah ibu merasa puas dengan penyuluhan yang diberikan saat pelayanan antenatal care, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 26 orang (72,2%) dan "tidak" sebanyak 10 orang (27,8%). Pertanyaan kedelapan apakah ibu merasa puas terhadap pelayanan kehamilan yang diberikan bidan, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 27 orang (75,0%) dan "tidak" sebanyak 9 orang (25,0%).

Pertanyaan kesembilan, apakah pelayanan pemeriksaan kehamilan membuat saya merasa puas, dominan responden menjawab "ya" sebanyak 28 orang (77,8%) dan "tidak" sebanyak 8 orang (22,2%) dan pertanyaan kesepuluh, apakah pelayanan antenatal care berdampak baik bagi ibu untuk menghadapi proses persalinan, dominan



responden menjawab ”ya” sebanyak 31 orang (86,1%) dan ”tidak” sebanyak 5 orang (13,9%).

**Tabel 6 Hubungan Tingkat Kepatuhan Ibu Hamil Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care**

Tingkat Kepatuhan Ibu Hamil	Kepuasan Pelayanan Antenatal Care				Jumlah	Nilai p
	Puas		Kurang			
	n	%	n	%	n	%
Patuh	26	72,2	3	8,3		
Tidak Patuh	2	5,6	5	13,9	7	0.003
Total	28	77,8	8	22,2		

Sumber : Data Primer 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 36 orang yang dijadikan sebagai sampel, ibu hamil yang patuh dan puas terhadap pelayanan antenatal care sebanyak 26 orang (72,2%) dan 3 orang (8,3%) kurang puas terhadap pelayanan antenatal care. Sedangkan ibu hamil yang tidak patuh dan puas terhadap pelayanan antenatal care sebanyak 2 orang (5,6%) dan 5 orang (13,9%) kurang puas terhadap pelayanan antenatal care.

Berdasarkan hasil analisis Chi Square diperoleh nilai  $p=0,003 < \alpha=0,05$ , ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat hubungan hubungan tingkat kepatuhan ibu hamil terhadap kepuasan pelayanan antenatal care

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 orang yang dijadikan sebagai sampel, ibu hamil yang patuh dan puas terhadap pelayanan antenatal care sebanyak 26 orang (72,2%) dan 3 orang (8,3%) kurang puas terhadap pelayanan antenatal care. Sedangkan ibu hamil yang tidak patuh dan puas terhadap pelayanan antenatal care sebanyak 2 orang (5,6%) dan 5 orang (13,9%) kurang puas terhadap pelayanan antenatal care.

Berdasarkan hasil analisis Chi Square diperoleh nilai  $p=0,003 < \alpha=0,05$ , ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian terdapat hubungan hubungan tingkat kepatuhan ibu hamil terhadap kepuasan pelayanan antenatal care.

Menurut <sup>[8]</sup> kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Memahami kebutuhan dan keinginan dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pelayanan antenatal care.

Pelayanan antenatal care yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain pengalaman buruknya[15]. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.



Kepatuhan pemeriksaan ANC sangat diperlukan agar psikis ibu bisa terangkat saat menjalani proses persalinan. Dengan begitu ibu bisa lebih kuat, nyaman, percaya diri, dan ringan ketika bersalin. Saat itu, rasa empati bidan pun dapat tumbuh lebih dalam, sehingga penghargaan terhadap perjuangan ibu bisa tumbuh lebih sempurna. Walaupun begitu, tidak semua ibu punya mental yang kuat untuk menghadapi persalinan. Ketika ibu panik dan kesakitan hingga berteriak-teriak, bidan amat dituntut kesabaran dan ketenangannya untuk tetap menenteramkan dan mendukung ibu dalam menjalani proses persalinan. Salah satu untuk mengatasi masalah seperti ini dengan jalan komunikasi bidan kepada ibu yang akan menghadapi proses persalinan[7].

Pentingnya pemeriksaan kehamilan dalam mencegah dan mengenali secara dini komplikasi yang terjadi masa kehamilan. (K6) minimal 6 kali selama masa kehamilan untuk mendapatkan pelayanan antenatal, terdiri 1 kali kunjungan pada trimester I, 2 kali kunjungan pada trimester II dan 3 kali kunjungan pada trimester III. Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kunjungan ibu hamil pelayanan/tenaga kesehatan antara lain kurangnya pengetahuan dan motivasi diri untuk memeriksakan kehamilannya dalam upaya mencegah risiko/komplikasi selama kehamilan[9].

Asuhan antenatal care penting untuk menjamin bahwa proses alamiah dari kehamilan berjalan normal dan mendeteksi ibu hamil yang tidak normal sehingga komplikasi obstetri yang mungkin terjadi selama kehamilan dapat dideteksi secara dini serta ditangani secara memadai. Tujuan dari Antenatal Care (ANC) ialah menyiapkan sebaik-baiknya fisik dan mental, serta menyelamatkan ibu dan anak dalam kehamilan, persalinan dan masa nifas, sehingga keadaan mereka sehat dan normal, tidak hanya fisik akan tetapi juga mental [16].

Penelitian yang dilakukan oleh Khoeriyah (2021) dengan judul analisis kualitas pelayanan antenatal care (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Poli Kebidanan menunjukkan bahwa dari 83 ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan ANC sebanyak 15 orang (18,1%).

Hal sama yang dilakukan oleh Tabelak (2022) menunjukkan sebagian besar ibu hamil mendapatkan pelayanan yang baik (98,3%) dan sebagian besar (60%) merasa puas dengan pelayanan yang dialaminya. Tujuh puluh satu orang (59,2%) memiliki kunjungan lengkap. Hasil uji Chi-square mengungkapkan hubungan antara pelayanan dan kepuasan ibu hamil dengan kunjungan antenatal ( $p = 0,652$ ,  $p = 0,324$ ). Itu mayoritas ibu hamil melakukan konsultasi menyeluruh, menerima perawatan antenatal yang memadai, dan senang dengan layanan yang mereka terima[12].

Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Nang Mhon Shai (2020) menunjukkan bahwa proporsi ibu hamil yang puas terhadap pelayanan kesehatan berkisar antara 18% sampai 35%. Layanan penyedia menghasilkan kepuasan berkisar antara 25% dan 35%; Sementara itu, fasilitas di ruang tunggu memiliki rata-rata terendah (2,78). kepuasan. Layanan laboratorium dan waktu tunggu di klinik antenatal merupakan sumber utama ketidakpuasan. Secara keseluruhan, 48% ibu hamil sangat puas dengan ANC jasa. Dari 25 item, kebersihan klinik ANC, proses prosedur ANC, obat-obatan suplai oleh rumah sakit, ventilasi, dan penerangan di ruang tunggu, waktu tunggu untuk melihat dokter, dan jam kerja (ketersediaan layanan) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan secara keseluruhan[13].

Peneliti berasumsi bahwa pelanggan atau pasien memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan tempat pelayanan kesehatan dan menjadi pelanggan pesaing. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan agar



segera diketahui penyebab pelanggan tidak puas. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan, data yang diperoleh bersifat subyektif sesuai dengan jawaban para responden menurut pengalaman mereka dalam menggunakan suatu jenis produk atau jasa tertentu. Kesehatan dan kelangsungan hidup Ibu dan bayi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan kebidanan antara lain asuhan kebidanan yang diberikan oleh tenaga bidan melalui pendekatan manajemen kebidanan. Asuhan kebidanan merupakan pelayanan kebidanan utama yang diberikan kepada Ibu, anak, keluarga, dan masyarakat. Setiap Ibu hamil akan menghadapi resiko yang bisa mengancam jiwanya oleh karena itu setiap ibu hamil memerlukan asuhan masa kehamilan yang disebut dengan pelayanan antenatal

### **Conclusion (Simpulan)**

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan Sebagian besar responden patuh dalam melakukan kunjungan Antenatal dan Sebagian besar puas dalam pelayanan Antenatal. Sehingga dari hasil analisis terdapat hubungan Tingkat kepatuhan ibu hamil terhadap kepuasan pelayanan antenatal care.

### **References (Daftar Pustaka)**

- [1] U. Hani *et al.*, *AsuhanKebidanan pada Kehamilan Fisiologi*. Salemba Medika, 2018.
- [2] M. Shofwan, “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rental Mobil S . A . D Se j ahtera Boulevard Kota Malang,” 2022: Universitas Islam Malang, 2022.
- [3] D. Elliana and T. Kurniawati, “Dimensi Mutu Layanan Persalinan Normal dan Kepuasan Ibu Bersalin di Bidan Praktek Swasta ( BPS ),” pp. 156–163, 2009.
- [4] L. Gultom, M. Kes, J. Hutabarat, S. Psi, and M. Keb, *Asuhan kebidanan kehamilan*. Zifatama Jawara, 2020. [Online]. Available: [https://repo.poltekkes-medan.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6349/E-Book Asuhan Kebidanan Kehamilan.pdf?sequence=1](https://repo.poltekkes-medan.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/6349/E-Book%20Asuhan%20Kebidanan%20Kehamilan.pdf?sequence=1)
- [5] E. Ketiga, *Pedoman pelayanan antenatal terpadu*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI, 2020.
- [6] Yayah Khoeriah, Sri Dinengsih and Risza Choerunnisa, “Analisis kualitas pelayanan antenatal care (anc) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan,” *JKM( J. Kebidanan Malahayati)*, vol. 7, no. 4, pp. 620–625, 2021.
- [7] Luciana, Chairil Zaman, and Arie Wahyudi, “Analisis Kepatuhan Kunjungan Antenatal Care ( ANC ) di UPTD Puskesmas,” vol. 5, no. 2, 2022, doi: 10.32524/jksp.v5i2.666.
- [8] Listia Dwi Febriatil and Almira Gitta Novika, “PELAKSANAAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ATAU KONSELING (KIP/K) OLEH BIDAN PADA ASUHAN ANTENATAL CARE,” *J. Kebidanan Indones.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [9] M. K. R. Indonesia, “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, Dan Pelayanan Kesehatan Seksual,” pp. 1–184, 2021.
- [10] R. Palupi, Y. Siwi, and H. Saputro, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Antenatal Care ( ANC ) Terpadu Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Sukodono Kabupaten Lumajang,” *J. Qual. Women’s*



- Heal.*, vol. 3, no. 1, pp. 22–30, 2020, doi: 10.30994/jqwh.v3i1.45.
- [11] H. Khoeroh and Hafsah, “Health Science Journal,” vol. 14, no. 1, pp. 127–132, 2023, doi: 10.34305/jikbh.v14i01.683.
- [12] T. Vivianri *et al.*, “The Effect of Service and Satisfaction of Pregnant Women on Antenatal Visits to Midwives,” *J. Info Kesehatan*, vol. 20, no. 2, pp. 206–213, 2022, doi: 10.31965/infokes.Vol20Iss2.895.
- [13] Nang Mon Hsai *et al.*, “Satisfaction of Pregnant Women with Antenatal Care Services at Women and Children Hospital in South Okkalapa , Myanmar : A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated with Qualitative Study,” *Patient Prefer. Adherence 202014*, vol. 4, pp. 2489–2499, 2020.
- [14] Y. D. Sagita and L. Septiyani, “Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil,” *Wellness Heal. Mag.*, vol. 1, no. February, pp. 23–28, 2019.
- [15] Engkus, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI,” *J. GOVERNANSI*, vol. 5, no. 2, 2019.
- [16] Z. Febriati *et al.*, “Analisis Antenatal Care (ANC) pada Ibu Hamil,” *J. 'Aisyiyah Med.*, vol. 7, no. 1, pp. 102–116, 2022, doi: <https://doi.org/10.36729> ABSTRAK.