

**Literature Review : Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC)  
dengan Kepuasan Ibu Hamil**

\*Rininda Putri Kartika Sari

\*\*Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes

Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo

Email : [rinindakartikas@gmail.com](mailto:rinindakartikas@gmail.com)

**ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang timbul karena kualitas pelayanan yang didapat sama dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien. Ibu hamil sebagai penerima pelayanan antenatal care (ANC) membutuhkan pelayanan yang berkualitas.

**Tujuan** : Studi literatur ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil.

**Metode** : Desain penelitian ini adalah metode *Literature Review*, yang menggabungkan beberapa hasil penelitian pada artikel ilmiah tentang hubungan kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil).

**Hasil** : Ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi standar operasional. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyak responden memilih kategori baik pada kualitas pelayanan yang diberikan.

**Simpulan** : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan pasien dengan berpedoman pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya *reability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles*.

**Kata Kunci** : *antenatal care, kualitas, kepuasan, kepuasan pasien*

## ABSTRACT

### Literature Review : RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF ANTENATAL CARE SERVICES AND THE SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN

#### ABSTRACT

**Background:** Satisfaction is the level of feeling that arises because the quality of service obtained is the same as the wishes, needs, and expectations of the patient. Pregnant women as recipients of antenatal care services (ANC) at the community health centers need quality services.

**Purpose:** This literature study was conducted to analyze the relationship between antenatal care (ANC) quality and satisfaction of pregnant women.

**Method:** This literature review, namely by combining several research results in scientific articles on the relationship between ANC (Antenatal Care) service quality and pregnant mother satisfaction).

**Result:** There is a relationship between the quality of ANC (Antenatal Care) service and the satisfaction of pregnant women. The quality of services provided by health workers has met operational standards. This is indicated by many respondents choosing the good category on the quality of the service provided.

**Conclusion:** There is a relationship between the quality of antenatal care (ANC) and patient satisfaction based on the factors that influence patient satisfaction and the dimensions of service quality including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

**Keyword :** antenatal care, quality, satisfaction, patient satisfaction.

## PENDAHULUAN

Menurut Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJKP) Bidang Kesehatan tahun 2005-2025 yang tercantum dalam rencana pembangunan nasional menyatakan pada poin pertama dan ketiga yaitu tentang rencana penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berdaya saing, perlu diadakannya suatu tindakan yang bersifat pencegahan (*Preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Kemenkes RI, 2019). Penurunan AKI (Angka Kematian Ibu) masih menjadi prioritas kesehatan di Indonesia. Secara umum terjadi penurunan kematian ibu selama periode 1991- 2015 dari 390 menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup. Walaupun terjadi kecenderungan penurunan angka kematian ibu, namun belum berhasil mencapai target MDGs yang harus dicapai yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Angka Kematian Ibu (AKI) saat ini masih jauh dari target tujuan pembangunan berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (SDGs) yakni 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Masalah yang berkaitan dengan AKI tidak dapat dilepaskan dari berbagai faktor yang mempengaruhinya,

antara lain status kesehatan ibu dan kesiapan untuk hamil, pemeriksaan *antenatal care* (masa kehamilan), pertolongan persalinan dan perawatan segera setelah persalinan, serta faktor sosial budaya (E. Kristi Poerwandari dan Yenina Akmal, 2000: 436). Di Indonesia, faktor yang mempengaruhi AKI adalah terbatasnya akses perempuan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan reproduksi yang berkualitas, terutama bagi perempuan miskin di Daerah Tertinggal, Terpencil, Perbatasan dan Kepulauan (DTPK) merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dalam pencapaian SDG's (Bappenas, 2019: 90). Paradigma baru dalam upaya percepatan penurunan AKI adalah dengan memberikan asuhan kebidanan yang dilakukan oleh bidan melalui *Antenatal Care* (ANC).

*Antenatal Care* (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional (Dokter spesialis kandungan dan kebidanan, Dokter umum, Bidan dan Perawat) dengan mengikuti pedoman pelayanan *antenatal care* untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil, sehingga mampu menghadapi persalinan, nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi

secara wajar (Wagiyo & Putrono, 2016). Dengan diberikannya asuhan *antenatal care* secara rutin pada ibu hamil ini diharapkan bidan dapat memahami ibu, menumbuhkan rasa saling percaya agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan ibu, memberikan kenyamanan dan dukungan tidak hanya kehamilan dan persalinan tetapi juga setelah persalinan dan kelahiran sehingga dapat mendeteksi ketidaknormalan pada janin dan dapat meminimalisir Angka Kematian Ibu (AKI) (Ai Yeyeh & Yulianti, 2014).

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, ukuran keberhasilan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan (Konsumen). Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dkk, 2017).

Kepuasan pasien / konsumen merupakan perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan

terhadap suatu produk atau jasa yang diharapkan (Kotler, 2014). Kepuasan konsumen dapat dirasakan setelah konsumen membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk / jasa dari penyedia layanan. Pada pelayanan kesehatan suatu kepuasan dari pelayanan tersebut sangat penting. Pelayanan kesehatan harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan, sebuah institusi harus menunjukkan kemampuan dan kualitas mereka dalam memberikan jasa pelayanan yang paling efektif dan efisien tanpa melakukan kesalahan (Supartiningsih, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa hasil yang dilakukan peneliti sebelumnya terkait kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi hasil penelitian sebelumnya dan ingin mendapatkan pengetahuan yang komprehensif dari literature terkait kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil menggunakan metode *literature review*. Diharapkan hasil literature review ini dapat digunakan untuk menambah informasi dalam peningkatan layanan *Antenatal Care* (ANC).

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui “Bagaimana kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil?”

## TUJUAN PENELITIAN

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil.

## MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi instansi pelayanan kesehatan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan informasi bagi instansi pelayanan kesehatan tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil
2. Bagi Pendidikan Kebidanan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa kebidanan dan Fakultas Ilmu Kesehatan dengan tinjauan ilmu kebidanan berupa pelayanan kebidanan yang mempengaruhi kepuasan pasien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut

khususnya tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah metode *Literature Review*, yang dilakukan dengan mereview beberapa hasil penelitian pada artikel ilmiah tentang hubungan kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil)

## HASIL

### Artikel Pertama

Artikel pertama dengan judul “Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan Tingkat Kepuasan pada Ibu Hamil” yang ditulis oleh Yona Desni Sagita dan Lusi Septiani menggunakan jenis penelitian survey analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Survey analitik merupakan survey atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi (Notoatmodjo, 2012) dengan pendekatan *cross sectional* yaitu dengan melakukan pengukuran variable independent (bebas) dan variable dependent (terikat). Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila

dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data (Arisetiawan & Saryono, 2011). Sampel yang diambil adalah 43 responden dari jumlah populasi sebanyak 75 responden. Hasil menunjukkan bahwa dari 43 responden, 34 responden mengatakan kualitas pelayanan *antenatal care* baik dan 9 responden mengatakan bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* buruk.

Pada variabel Kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa 33 responden atau sebanyak 76,7% merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. 10 responden lainnya atau sebanyak 23,7 % merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.

Kemudian pada hasil Kepuasan menunjukkan bahwa dari 43 responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik didapatkan hasil sebanyak 30 responden (88,2%) menyatakan puas lebih besar dari pada responden yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 4 responden (11,8%), sedangkan dari 9 responden yang mengatakan kualitas pelayanan ANC dalam kategori buruk sebanyak 3 responden (33,3%) menyatakan puas lebih rendah dari responden yang mengatakan tidak puas 6 responden (66,7). Sehingga

secara presentase dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil. Hasil uji statistic menunjukkan bahwa nilai  $p < 0,005$  hal ini terbukti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil. Dari analisis keeratan hubungan menunjukkan nilai Odd Ratio (OR) 15,000 yang berarti bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan ANC mempunyai peluang 15 kali menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan ANC yang baik. Hal ini sejalan dengan Sopiah (2013) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa, apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan kualitas jasa dipresepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila produk atau jasa yang diterima lebih rendah daripada harapan kualitas jasa dipresepsikan buruk.

#### **Artikel Kedua**

Artikel kedua yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Ibu Hamil” yang ditulis oleh Nancy Lidya Sampou menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi. Deskripsi korelasi merupakan

suatu penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status yang berhubungan terhadap suatu gejala yang ada. Keuntungan menggunakan metode deskriptif korelasi adalah mampu menyelidiki hubungan antara beberapa variable secara bersama-sama. Sedangkan kelemahan menggunakan metode deskriptif korelasi adalah hasil dari penelitian hanya mengidentifikasi apa yang sejalan dan tidak menunjukkan hubungan yang bersifat kausal dan kurang melakukan control terhadap variable-variabel bebas (Abidin, 2010).

hasil yang didapatkan melalui hasil uji statistic kualitas pelayanan antenatal care yang tertinggi adalah tangibles (bukti fisik) dengan kategori sangat baik (Mean 4.58) dengan penjabaran sebagai berikut :

Tabel 4. 1. Uji Statistik Mean Kualitas Pelayanan ANC Artikel II

	N	Min	Mean	Std. Deviation
Tangibles (Bukti fisik)	99	3.25	4.58	.45
Reability (Kehandalan)	99	1.00	4.44	.64
Responsiveness (Jaminan)	99	1.50	4.37	.82
Assurance (Jaminan)	99	3.00	4.53	.55
Emphaty (Perhatian)	99	2.00	4.36	.73
Valid N (listwise)	99		5.00	

Uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* tertinggi

dilihat pada aspek tangibles (bukti fisik) dengan kategori sangat baik (mean 4.58), aspek assurance (jaminan) dengan kategori sangat baik (mean 4.53), aspek reliability (kehandalan) dengan kategori baik (mean 4.44), aspek emphaty (perhatian) dengan kategori baik (mean 4.36), dan terendah pada aspek responsiveness (daya tanggap) dengan kategori baik (mean 4.27). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan aspek yang tertinggi ialah aspek tangibles (bukti fisik) dan yang terendah ialah aspek responsiveness (daya tanggap). Menurut Mandias (2013), salah satu aspek kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti fisik) meliputi bukti fisik dari jasa, yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, atau penampilan dari

personil. Penampilan dan peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan. Aspek ini mencakup kondisi fisik peralatan, serta penampilan petugas karena jasa yang tidak dapat diamati secara langsung. Kenyataan yang berkaitan dengan hal ini mencakup objek yang sangat bervariasi seperti penampilan petugas, tempat duduk,

pencahayaannya ruangan, brosur, peralatan dan fasilitas yang digunakan. Salah satu faktor untuk memenuhi harapan pelanggan yaitu adanya kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik peralatan yang digunakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dari pelanggan (Wijaya, 2011).

Tabel 4. 2. Uji Statistik Mean Kepuasan Ibu Hamil Artikel II

Dari tabel diatas mengatakan bahwa kepuasan ibu hamil aspek tertinggi adalah *assurance* (jaminan) dengan kategori puas (Mean 4.30). Sedangkan hasil uji statistik aspek *reability* (kehandalan) kategori baik (4.44), aspek *emphaty* (perhatian) kategori baik (Mean 4.36) dan terendah pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori baik (Mean 4.27). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan aspek tertinggi adalah *tangibles* dan aspek terendah adalah *responsiveness*. Sehingga dapat disimpulkan Hasil uji statistik kualitas pelayanan yang tertinggi *tangibles* (bukti fisik) dengan kategori sangat baik (mean 4.58), dan kepuasan ibu hamil aspek tertinggi *assurance* (jaminan) dengan kategori puas (mean

4.30). Hasil uji *Pearson Corellation*  $p < .05$  berarti ada hubungan *tangibles* (bukti fisik) kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil,  $p = .05$  berarti tidak ada hubungan *reliability* (kehandalan) kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil,  $p > 0.05$  berarti tidak ada hubungan *responsiveness* (daya tanggap) kualitas pelayanan

	N	Mean	Max	Min	Std. Deviation
Tangibles (Bukti fisik)	9	2.75	5.00	4.12	.51
Reability (Kehandalan)	9	2.00	5.00	4.33	.73
Responsive ness (Jaminan)	9	2.00	5.00	4.33	.73
Assurance (Jaminan)	9	2.27	5.00	4.30	.66
Emphaty (Perhatian)	9	2.00	5.00	4.33	.77
Valid N (listwise)	9		5.00		

dengan kepuasan ibu hamil,  $p < 0.05$  berarti ada hubungan *assurance* (jaminan) kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil,  $p < 0.05$  berarti ada hubungan *emphaty* (perhatian) kualitas pelayanan dengan kepuasan

ibu hamil. Menurut Mandias (2013) salah satu aspek kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti fisik) meliputi fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau penampilan dari personil. Penampilan dan peralatan petugas harus diperhatikan yang mencakup objek misalnya petugas, tempat duduk, pencahayaan, ruangan dan peralatan yang digunakan merupakan faktor untuk memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan adanya kualitas pelayanan berupa fisik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Wijaya, 2011).

#### **Artikel Ketiga**

Artikel ketiga yang ditulis oleh Nurfadilah, Munir Salham dan Mohamad Andri yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo” merupakan penelitian yang menggunakan metode survey analitik. Artikel ini menggunakan metode yang sama dengan artikel pertama, namun terdapat perbedaan dalam pengujian statistik. Artikel pertama menggunakan uji statistik *cross-sectional* sedangkan pada artikel ini menggunakan uji statistic *chi-*

*square*. *Chi-square* merupakan uji komparatif non-parametris yang dilakukan pada dua variable dimana skala data dari kedua variable tersebut adalah nominal. Pada artikel ketiga mengidentifikasi dua variable yaitu kualitas pelayanan antenatal care dan kepuasan ibu hamil. Penelitian ini menggunakan 84 responden sebagai sampel dari 555 populasi ibu hamil yang ada di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *propotional random sampling*. Pada artikel ketiga ini bertujuan untuk mengidentifikasi dua variable yaitu antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

- a. Hasil penelitian dengan uji statistik *Chi-Square Test* dengan nilai  $p\ 0.000 < 0.05$ , yang berarti bahwa ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan Ibu hamil. 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 %. Menurut peneliti, masih ada beberapa Ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena masih ada responden yang menilai bahwa Bidan belum bisa melakukan pengambilan darah di ujung jari dengan tepat.

- b. 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. 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%. 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.

- c. 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. 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%. 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.

d. 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. 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%. 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. Kekurangan pada penelitian ini adalah tidak ditampilkannya uji Anova dalam jurnal. Untuk kelebihan adalah jumlah populasi yang mencapai 555 bresponden sehingga

pemilihan sampel lebih bervariasi.

#### Artikel Keempat

Artikel keempat yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga” yang ditulis oleh Lina Dwi Puji Rahyu merupakan penelitian yang menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian pada artikel keempat ini menggunakan pendekatan dan metode yang sama namun berbeda dalam metode penarikan sampel. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data univariat dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil dengan menggunakan 74 koresponden sampel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa pelayanan di puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga tahun 2013 dalam kategori baik yaitu 45 orang (60,8%) dan lainnya pada kategori cukup baik yaitu 29 orang (39,2%) sedangkan yang

kurang baik tidak ada karena pelayanan sudah disediakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Penerapan SOP yang baik ini akan mewujudkan kualitas pelayanan ANC yang baik. Kemudian pada tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar mengatakan puas yaitu 52 orang (70,3%) sedangkan yang cukup puas sebanyak 22 orang (29,7%). Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Kotler, 2015). Sedangkan pada hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil didapatkan hasil cukup baik, sebagian besar merasa cukup puas yaitu 17 orang (58,6%) dan ibu hamil yang menganggap kualitas pelayanan baik dan merasa puas 40 orang (88,9%). Hal ini didukung dengan uji statistic yaitu uji *rank spearman* didapatkan nilai  $p=0,000$  artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga tahun 2013.

#### **Artikel Kelima**

Artikel kelima yang berjudul “Kualitas Antenatal Care

dengan Kepuasan Ibu Hamil” yang ditulis oleh Azizatul Hamidiyah dan Nur Hidayati merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil pada sampel 61 responden. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berupa data primer dan sata sekunder dengan hasil penelion secara keseluruhan kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu *reability* 52%, *Responsiveness* 51%, *Assurance* 59%, *Emphaty* 59% dan *tangibles* 65% sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hbungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien.

#### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan desain non eksperimental atau studi *literature* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil pada artikel-artikel terkait. Artikel yang digunakan seluruhnya sudah terpublis pada tahun 2014-2019 yang berhubungan dengan hubungan

kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang diukur berdasarkan suatu persyaratan (Wijaya, 2011 cit. Mongkaren, 2013). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampiannya sesuai dengan harapan konsumen (Amrizal, et al., 2014).

Menurut Kotler, 2014 Kepuasan pasien / konsumen merupakan perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk atau jasa yang diharapkan. Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, jika kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan maka kepuasan tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor menurut Nursalam (2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biala dimana faktor-faktor tersebut harus sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan pasien. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Tangible* (berwujud) : yaitu kemampuan suatu pemberi pelayanan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya

- merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Realibility* (keandalan) : yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
  3. *Responsiveness* (cepat tanggap) : yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
  4. *Assurance* (jaminan) : yaitu mencakup pengetahuan dan keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
  5. *Empaty* (empati) : meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

## KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya sesuai dengan harapan konsumen (Amrizal, et al., 2014). Kualitas pelayanan (*service quality*) bisa diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Kotler 2018, ada 5 tolak ukur dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu *Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.
2. kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.
3. Hasil review artikel terkait secara keseluruhan membahas tentang hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan

ibu hamil dimana kelima artikel menyebutkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC)

#### **SARAN**

Pada penelitian selanjutnya diharapkan lebih banyak menggunakan artikel atau jurnal terkait untuk menambah wawasan dan hasil *literature review* ini diharapkan dapat menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) sehingga mampu mengevaluasi dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariyanti, D. F. (2010) *Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Oleh Bidan di Puskesmas di Kabupaten Purbalingga*, Tesis. Universitas Diponegoro Semarang
- Armaya, R. (2018). Kepatuhan Ibu Hamil dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care dan Faktor yang Mempengaruhi. *Artikel Penelitian*. Vol 07(01), pp. 43–50.
- Azzah, N. (2018) *Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, dan Loyalty Penyewa Stand Pada Unit Pasar ABC PD Pasar Surya dengan Efek Moderasi Price Reasonable*. Tesis. Universitas Airlangga Surabaya
- Dewi, E. R (2017). *Hubungan Antara Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Dengan Kepatuhan Kunjungan Antenatal Di Kota Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya
- Djanah, N., dan Suherni (2016). Kepuasan dan Minat Ibu Hamil Menggunakan Sarana Pelayanan Persalinan. *Kesehatan Ibu dan Anak*. Vol 10 (2). pp. 39- 45.
- Esthi, F. S., Mindarsih, E. and Murni (2017). Faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di poli kebidanan rsud wonosari. *Kesehatan Ibu dan Anak*. Vol 11 (2) pp. 35–42.
- Fitrayeni, Suryati, dan Rizki M.F. (2016) Penyebab Rendahnya Kelengkapan Kunjungan Antenatal Care Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Pengambiran. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, [online] Vol 10(1). pp.101-107.
- Helvian, F. A. (2016). *Studi Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa Tahun*

2016. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Huriah, N. A (2018). *Analisis Kualitas Antenatal Care Bidan Dalam Deteksi Dini Preeklampsia Kasus Rujukan di Rumah Sakit Universitas Airlangga.*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual.*

depkes.go.id. Diperoleh dari : <http://www.depkes.go.id/index.php?act=regulation>. [1 Juni 2019]

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.  
<http://www.depkes.go.id/article/view/18042300004/lampiran-data-profil-kesehatan-indonesia-2017.html> [1 Juni 2019]
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana (2012). *Penilaian kepuasan ibu hamil terhadap mutu layanan antenatal dalam kaitannya dengan kepatuhan dan karakteristik bidan di puskesmas se kota jambi tahun 2011*. Tesis. Universitas Indonesia Depok
- Mirah, A.P.T (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Tesis. Universitas Airlangga Surabaya.
- Notoatmojo, S. (2010). *Konsep Perilaku Kesehatan dalam Promosi Kesehatan, Teori Dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nuraeni,T. (2006) Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Rendahnya Kunjungan (K4) Ibu Hamil di Puskesmas Bambu Apus, Jakarta Timur.
- Nuraini, I. (2015). *Mutu Pelayanan Bidan Praktek Mandiri Kota Surabaya*. Tesis. Universitas Negeri Surakarta.
- Onyeajam, D. J. *et al.* (2018). Antenatal care satisfaction in a developing country: A cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public Health*. Vol.18(1), pp. 1–9. doi: 10.1186/s12889-018-5285-0.
- Pramanda, H.F. (2019). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediasi Di Hanwash Premium Shoe Treatment*. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Prawirohardjo,S. (2016) *Ilmu Kebidanan, Medical Book*. Jakarta : Bina Medika Sarwono Prawirohardjo.
- Putri, E. C. (2012) *Faktor-Faktor Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care Dan Post Persalinan Di RB Srilumintu Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Rifatrika, L. (2016). *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Depok III Sleman*. KTI. STIKES Jend. Ahmad Yani Yogyakarta.
- Rofiqoh, A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan*

- Pelayanan ANC Di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta*. Skripsi. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Setiawan, J. (2016). Perbedaan Kualitas Pelayanan Bidan terhadap Kepuasan Pasien. *Oksitosin kebidanan*. Vol 3(1), pp. 18–26.
- Solang, S., Lohoraung, A. dan Purwandari, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado, *Gizido*. Vol 4(1). pp. 349-357
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sukaemi, N, dan Rita D, (2013). *Kualitas bidan dalam melaksanakan pelayanan antenatal di posyandu wilayah kerja puskesmas Lemahabang kabupaten Karawang propinsi Jawa Barat tahun 2013*. Skripsi. Universitas Indonesia Depok
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit, *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*. Vol 7 (4). pp. 189-194. Diperoleh dari : <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913/2633> [15 Mei 2019]
- Thapa, T. and Joshi, A. (2019). Satisfaction Regarding Antenatal Care Services Among Pregnant. *BS Publishers*. Vol 02 (2), pp. 0–5.
- Tjiptono (2008) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi. pp. 112-263
- Wawan, A & Dewi M. (2010). *Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap dan perilaku manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Wiknjosastro. (2006). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Yanti, D. F. dan Juaria, H. (2012). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Pelayanan ANC*. *Jurnal Griya Husada*. Vol 2(2). pp. 100–107. Diperoleh dari : <https://griyahasada.id/filsharing/jurnal>

