

**NASKAH PUBLIKASI**  
**HUBUNGAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)**  
**DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI UPT BLUD**  
**PUSKESMAS NIPAH**



**WASI KOESTUANTI**  
**113421162**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BIDAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES) HAMZAR**  
**LOMBOK TIMUR**  
**2023**

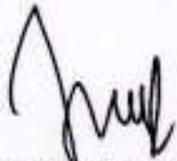
## PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

Skripsi Nama Wasi Koestuanti NIM 113421162 Dengan Judul Hubungan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di UPT BLUD Puskesmas Nipah.

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Pembimbing 1

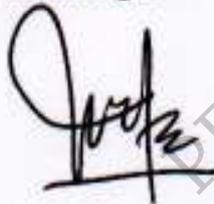
Tanggal



Dwi Wirastri, S.Tr. Keb., M.Kes  
NIDN.0820119101

( 26-05-2023 )

Pembimbing 2



Nurlathifah N Yusuf, S.ST., M.Keb  
NIDN. 0819059103

( 19-05-2023 )

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
SI Pendidikan Bidan dan Profesi Bidan



(Eka Faizaturrahmi, S.ST, M.Kes)  
NIDN. 0808108904

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan antenatal atau Antenatal Care (ANC) merupakan kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan sejak terjadinya masa konsepsi hingga sebelum mulainya proses persalinan yang diberikan kepada seluruh ibu hamil. Antenatal Care (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pada ibu hamil secara optimal, hingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, menghadapi persiapan pemberian ASI secara eksklusif, serta kembalinya kesehatan alat reproduksi dengan wajar.

Tujuan ANC menurut World Health Organization (WHO) tahun 2016 dalam Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2020) adalah untuk memperoleh suatu proses kehamilan serta persalinan yang aman dan positif (positive pregnancy experience). Pelayanan ANC akan mempersiapkan calon ibu agar benar-benar siap untuk hamil, melahirkan dan menjaga agar lingkungan sekitar mampu melindungi bayi dari infeksi.

Cakupan pelayanan antenatal dipantau melalui pelayanan terhadap kunjungan ibu hamil K1 sampai kunjungan K4 dan pelayanan ibu hamil sesuai standar paling sedikit enam kali (K6) yakni K1 – K2 ( kunjungan ke-1 dan ke-2 ) usia kehamilan sebelum 13 minggu atau Trimester 1 , K3 ( kunjungan ke-3) usia kehamilan 14-27 minggu atau trimester 2 , K4, K5 dan K6 (kunjungan ke-4, 5 dan 6 ) usia kehamilan 28 sampai 40 minggu atau persalinan.

Kunjungan selebihnya dapat dilakukan dengan membuat janji terlebih dahulu dengan petugas kesehatan. Ibu hamil diminta untuk mempelajari buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak ) (Kemenkes RI, 2020).

Cakupan pemeriksaan kehamilan atau Antenatal Care di Indonesia (82%) menurut WHO 2015 masih tertinggal dibandingkan negara-negara ASEAN yang lain seperti Korea Utara (95%), Srilanka (93%) dan Maladewa (85%) (WHO, 2016). Menurut hasil Riskesdas RI Cakupan kunjungan ibu hamil K1 di Indonesia pada tahun 2018 adalah angka K1 mencapai 98% dan K4 mencapai 87% (Kemeskes, 2020)

Pencapaian Kunjungan Pertama (K1) dan Kunjungan Keempat (K4) mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan cakupan ibu hamil dalam Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Nusa Tenggara Barat. Pertama (K1) Capaian pelayanan pada ibu hamil K1 dan K4 di tahun Provinsi Nusa Tenggara Barat Pada Tahun 2020. Cakupan keseluruhan K1 dan K4 113.646, K1 sejumlah 121.645 dan K4 sejumlah 107.906 (Dinkes NTB, 2020). Pencapaian Kunjungan Pertama (K1) dan Kunjungan Keempat (K4) mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut.

Kunjungan ibu hamil di Kabupaten Lombok Utara pada tahun 2021 di temukan Kunjungan Pertama (K1) sudah mencapai target sebanyak 100 % tetapi terbagi atas 2 (dua) kategori yaitu kunjungan K1 Murni ( kunjungan pertama ibuhamil di bawah 12

minggu ) dan kunjungan akses ( kunjungan pertama ibu hamil di atas 12 minggu ), serta kunjungan ibu hamil K4 – K6 mencapai 98 % dikarenakan masih adanya persalinan prematur.

Berdasarkan data dari UPT BLUD Puskesmas Nipah Jumlah capaian K1 dan K4 pada tahun 2020 jumlah capaian K1 sebanyak 320 ibu hamil (112,67 %) dan Jumlah cakupan K4 sebanyak 280 ibu hamil (98,59 %) Sedangkan pada tahun 2021 jumlah cakupan K1 sebanyak 295 ibu hamil (103,87 %) dan capaian K4 sebanyak 278 ibu hamil (97,88%), capaian K6 sebanyak 266 ibu hamil (93,66%), sedangkan jumlah cakupan kunjungan Januari sampai Desember tahun 2022 , K1 mencapai 283 ibu hamil (99,64 %), K4 sebanyak 277 ibu hamil (97,53 %), K6 sebanyak 264 ibu hamil (92,95%) yang diambil dari data PWS ( Pemantaun Wilayah Setempat, 2022) di UPT BLUD Puskesmas Nipah.

Dari data di atas di temukan beberapa Penyebab penurunan pelayanan ANC adalah masih adanya isu Virus Covid 19 , pasien merasa petugas kurang menjelaskan dengan rinci keadaan kehamilannya, ibu hamil enggan memeriksakan kehamilannya terlalu sering karena informasi yang di dapatkan dari petugas hanya itu – itu saja, dan masih adanya tenaga kesehatan yang kurang ramah saat menerima dan melayani pasien.

Dampak yang terjadi jika ibu merasa tidak puas saat melakukan pelayanan ANC di suatu tempat adalah ibu hamil tersebut akan beralih tempat untuk melakukan

pemeriksaan kehamilan, ibu hamil akan mengunjungi fasilitas tersebut jika sudah terdesak saat mengalami masalah saja, sehingga mengakibatkan banyaknya kasus yang muncul yang tidak diketahui karena kurangnya deteksi dini yang di dapatkan oleh tenaga Kesehatan, cakupan kunjungan suatu pelayanan kesehatan menurun bisa menyebabkan turunnya mutu sarana kesehatan tersebut baik di tingkat Kecamatan atau Kabupaten.

Salah satu upaya yang diharapkan dapat mendukung upaya pelayanan sesuai standar minimal adalah dengan melaksanakan pemeriksaan kehamilan melalui Antenatal Terpadu Berkualitas yang merupakan penyempurnaan pelayanan ANC dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Dengan pelayanan ANC terpadu tersebut, didorong agar pelayanan ANC lebih berkualitas dengan melengkapi pemeriksaan kehamilan oleh dokter umum, pemeriksaan gigi, pemeriksaan laboratorium, konseling gizi , kesehatan lingkungan serta pemberian asam folat dan penambah darah secara teratur sesuai indikasi yang didapatkan (Aryuni, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alberth M. Baumali 2018 menunjukkan ada hubungan antara motivasi ibu hamil untuk melakukan Antenatal Care dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Atapupu, menurut Immawanti, Munadiyah Wahyuddin, Junaedi Yunding

(2020) disimpulkan dari penelitian ini adalah adanya hubungan antara dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien ibu hamil, sedangkan menurut Rita Fadliani, Dian Fera (2022) jika tidak terdapat hubungan antara reliability dengan tingkat kepuasan ibu hamil dan terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness, assurance, empathy dan tangible dengan tingkat kepuasan ibu hamil,

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada obyek dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, yang diisi data diri responden, tanda tangan kesediaan menjadi responden serta jawaban dari responden

Desain penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan cross sectional yang merupakan kelanjutan dari penelitian deskriptif yang menggambarkan hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti. Penelitian korelasi yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variable X (faktor yang berhubungan kepuasan) dan variabel Y (kepuasan ibu hamil pada pelayanan Antenatal care). Selanjutnya data yang terkumpul akan dianalisa untuk mencari faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan

Antenatal Care (ANC) di UPT B L U D Puskesmas Nipah.

Populasi adalah keseluruhan sumber data yang diperlukan dalam suatu penelitian (Notoatmodjo, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil Trimeser 3 yaitu ibu hamil yang usia kehamilan di atas 29 minggu yang berkunjung untuk memperoleh pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Nipah sebanyak 30 orang pada bulan Desember 2022 dan Januari 2023.

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017). Sampel merupakan bagian dari populasi yang terpilih melalui cara tertentu sehingga dianggap dapat mewakili populasinya (Notoatmodjo, 2015). Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data sekunder yang telah melalui proses sampling pada pengambilan data sebelumnya, sehingga sampel pada penelitian ini adalah semua populasi yang digunakan berjumlah 30 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan totaling sampling, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Anzani, 2018). Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semua. (Sugiyono, 2017)

### 3. HASIL PENELITIAN

#### a. Karakteristik Responden

##### 1) Distribusi Frekuensi responden berdasarkan usia

Usia Responden	Frekuensi(n)	Persentase(%)
< 20 tahun	2	7
20-35 tahun	19	63
>35 tahun	9	30
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden 20-35 tahun sebanyak 19 (63%) dan sebagian kecil usia responden < 20 tahun sebanyak 2 (7 %).

##### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Paritas

Paritas	Frekuensi(n)	Persentase(%)
Primipara	4	13
Multipara	19	64
Grandemultipara	7	23
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden multipara sebanyak 19 (64%) dan sebagian kecil responden Primipara sebanyak 4 (13 %).

#### b. Hasil Univariat

##### 1) Distribusi Frekuensi responden berdasarkan pelayanan Antenatal Care (ANC)

ANC	(n)	(%)
Lengkap	25	83,4
Tidak lengkap	5	16,6
Total	30	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa dari 24 responden, sebagian besar responden sebanyak 25 orang (83,4%) menyatakan lengkap pelayanan Antenatal Care (ANC) dan sebagian kecil tidak lengkap pelayanan ANC sebanyak 5 (16,6 %).

##### 2) Distribusi Frekuensi responden berdasarkan kepuasan

Kepuasan ANC	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Sangat Puas	5	16,6
Cukup Puas	19	63,4
Kurang Puas	6	20
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui bahwa dari 30 responden mendapat pelayanan antenatal care bahwa sebagian besar sebanyak 19 (63,4 %) mengatakan cukup puas dan sebagian kecil sebanyak 5 responden (16,6 %) mengatakan sangat puas

##### 3) Distribusi Frekuensi tabulasi silang responden berdasarkan Kepuasan terhadap pelayanan antenatal care

Pelayanan ANC	Kepuasan						P Value
	Kurang Puas		Cukup Puas		Sangat Puas		
	n	%	n	%	n	%	
Lengkap	1	16,6	1	10	5	10	0,045
Tidak lengkap	5	83,4	0	0	0	0	
Jumlah	6	100	1	10	5	10	
			9	0	0	0	

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care, kepuasan dengan pelayanan antenatal care yang lengkap

cukup puas sebanyak 19 (100%). Kepuasan dengan pelayanan antenatal care yang lengkap sangat puas sebanyak 5 (100%), Kepuasan dengan pelayanan antenatal care yang lengkap kurang puas sebanyak 1 (16,6 %), pelayanan antenatal care dengan kurang puas 5 (83,4 %) tidak lengkap.

Dari hasil uji chi square dengan signifikansi  $\alpha$  0,05 didapatkan nilai p value sebesar 0,045 lebih kecil dari  $<0,05$  maka  $H_0$  diterima yang berarti ada hubungan antara pelayanan Antenatal Care dan kepuasan.

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **1) Pelayanan Antenatal Care (ANC) sesuai standar**

Berdasarkan tabel di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebagian besar responden sebanyak 25 orang (83,4%) menyatakan lengkap pelayanan Antenatal Care(ANC), dan sebagian kecil lainnya sebanyak 5 orang (16,6 %) menyatakan tidak lengkap pelayanan Antenatal Care (ANC).

Adapun yang di katakana tidak lengkap disini adalah masih adanya pelayanan yang belum dilakukan salah satunya temu bicara dengan suami atau wali sebagai pengambil keputusan terhadap ibu hamil, dimana diketahui ibu hamil yang datang melakukan pemeriksaan di Puskesmas datang sendiri atau datang hanya di antar oleh ojek atau orang yang bukan merupakan wali atau pengambil keputusan.

Pelayanan Antenatal Care dinilai berkualitas apabila pelayanan antenatal tersebut telah ditetapkan pemerintah, yaitu 10 T (timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, ukur LILA, ukur TFU, tentukan presentasi janin dan DJJ, skrining imunisasi TT, pemberian tablet Fe, pemeriksaan laboratorium dan konseling). Berdasarkan penelitian (Aisyah dkk, 2017) tentang Evaluasi Pelaksanaan Standar 10 T Dalam Pelayanan Antenatal Terpadu,

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bundarini (2019) tentang gambaran kelengkapan antenatal care terpadu di Puskesmas Tepus II Gunungkidul.

Hasil penelitiannya menunjukkan ibu hamil yang memperoleh pelayanan antenatal standar 10 T sebagian besar sesuai standar yaitu 144 orang (72%), hasil penelitian Alberth M. Baumali mengatakan sebagian besar responden (70%) puas terhadap pelayanan Antenatal Care yang diberikan oleh bidan di Puskesmas Atapupu. Kepuasan ibu hamil yang sebagian besar pada kategori puas disebabkan karena kualitas pelayanan Antenatal Care yang sudah baik yang dibuktikan dengan pengakuan terhadap kompetensi bidan maupun efektifitas hasil pelayanan Antenatal Care. Ibu hamil pada saat melakukan pemeriksaan ANC mendapatkan pelayanan yang baik oleh bidan, menurut Budi

Ermando mengatakan adanya beberapa faktor tentang pelayanan antenatal care terhadap suatu kepuasan ibu hamil baik dari sarana dan prasarannya tetapi yang paling penting tentang orang (bidan) yang melayani.

Sedangkan menurut Immawanti, Munadiah Wahyuddin, Junaedi Yunding (2020) Pelayanan di Puskesmas Totoli perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh aspek empati agar pasien puas dengan pelayanan dan minat kunjungan pasien terus meningkat. Peningkatan tersebut antara lain meningkatkan keramahan petugas registrasi, memberikan salam atau sapaan sebelum melakukan pemeriksaan, melayani pasien dengan penuh perhatian, meningkatkan keramahan serta meningkatkan komunikasi yang efektif sehingga tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC bisa didapatkan

## 2) **Tingkat kepuasan ibu hamil**

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 30 responden mendapat pelayanan antenatal care, dari jumlah tersebut yang mengatakan cukup puas sebanyak 19 responden (63,4%) dan sedikit sekali sebanyak 5 (16,6%) mengatakan Sangat puas.

Beberapa ibu hamil merasa puas meskipun pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar < 10 T. Hal ini kemungkinan disebabkan

kecekatan bidan dalam memberikan pelayanan (responsive) dengan score paling tinggi ibu hamil merasa puas yaitu 102,5. Seperti halnya penelitian di klinik Pratama Niar Kabupaten Deli Serdang dari 39 ibu hamil, 36 diantaranya merasa puas pada saat bidan memberikan informasi yang tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti (Siregar et al., 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Amatiria (2017) diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 50 (64,9%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada sudah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 27 responden (35,1%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada kurang. Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 44 (57,1%) responden menyatakan puas, sedangkan sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan tidak puas.

Menurut penelitian yang dilakukan di klinik daerah Nallur Depkes, Jaffna oleh Dissanayake (2018) menunjukkan bahwa 224 ibu hamil 51,8% merasa puas dengan kualitas pelayanan antenatal secara keseluruhan. Ibu merasa puas dikarenakan puas terhadap kondisi tempat duduk yang tersedia, waktu tunggu yang efisien, keadaan lingkungan yang bersih, serta dukungan dan sikap yang diberikan oleh tenaga

kesehatan

Beberapa ibu hamil merasa puas diantaranya disebabkan penampilan bidan yang berpakaian rapih dan bersih (tangibles). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sari (2019) di Puskesmas Temon II Kulon Progo Tahun 2019, menyimpulkan bahwa ibu hamil yang merasa puas sebanyak 51 responden (98,1%) dan 1 responden (1,9%) merasa tidak puas dengan bukti fisik (tangibles) dalam pelayanan antenatal care terintegrasi di Puskesmas Temon II Kulon Progo. Beberapa ibu hamil merasa puas diantaranya disebabkan kehandandalan bidan selalu siap melayani pasien setiap saat (reliability). Salah satu faktor penyebab meningkatnya kepuasan pasien yaitu reliability

### 3) **Hubungan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil**

Hasil uji nilai p value 0,045 ( $p < 0,05$ ) hal ini mengidentifikasi  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di UPTD Puskesmas Nipah Tahun 2023. Hal ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja UPT BLUD Puskesmas Nipah.

Pemeriksaan Antenatal Care (ANC) merupakan

pemeriksaan kehamilan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pada ibu hamil secara optimal, hingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, menghadapi persiapan pemberian ASI secara eksklusif, serta kembalinya kesehatan alat reproduksi dengan wajar.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang timbul karena kualitas pelayanan yang didapat sama dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien. Ibu hamil sebagai penerima pelayanan ANC membutuhkan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Azwar (2019) dengan nilai P value  $0,001 < 0,05$  sehingga kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang dimaksud adalah memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan tempat pelayanan, baik dengan cara menjalin komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan dan penerima layanan.

Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan (Tjiptono, 2016) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian di atas juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oneng (2017) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan

ANC dengan kepuasan ibu hamil, pelayanan yang dimana ibu hamil merasa di hargai dan di dengar keluh kesah atas apa yang dirasakan saat hamil.

Menurut penelitian Jati (2017) Hasil pengujian menunjukkan persepsi empati mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai Chi-Square sebesar 43,020 dengan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0.05$ ), alasan adanya hubungan dalam penelitian ini adalah karena hal seperti diantaranya disebabkan pasien merasa aman di periksa oleh bidan dan percaya mampu melayani pasien dengan baik.

Ada hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung Tahun 2014 nilai p value  $< 0,05$ ). Menurut hasil penelitian yang di lakukan di RS Achimota negara Ghana oleh Mensah (2018) Menjelaskan bahwa hampir semua (91,81%) responden puas dengan layanan ANC, obat-obatan, pencegahan dan pengendalian infeksi dan beberapa pedoman tersedia di fasilitas. pengambilan riwayat, penyelidikan laboratorium dan klinis, pendidikan kesehatan dan pemeriksaan fisik dari kepala hingga kaki dilakukan pada hampir semua responden kemudian dikaitkan dengan kepuasan pasien didapatkan ( $p = 0,000$ ) yang menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan yang baik dengan meningkatnya kepuasan

pasien.

Menurut hasil penelitian Rahayu (2016) terdapat hubungan kualitas pelayanan Antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga tahun 2016 ( $p = 0,000$ ) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan ibu hamil, alasannya adalah setiap pasien yang merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai bisa di lihat dari banyak hal salah satunya seperti kebersihan, keramahan dan fasilitas yang ada di puskesmas tersebut.

Menurut penelitian yang dilakukan di klinik daerah Nallur Depkes, Jaffna oleh Dissanayake (2018) menunjukan bahwa 224 ibu hamil 51,8% merasa puas dengan kualitas pelayanan antenatal secara keseluruhan. Ibu merasa puas dikarenakan puas terhadap kondisi tempat duduk yang tersedia, waktu tunggu yang efisien, keadaan lingkungan yang bersih, serta dukungan dan sikap yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Menurut opini peneliti, Pelayanan antenatal care yang dilakukan di UPT BLUD Puskesmas Nipah sangat baik biarpun masih adanya ibu hamil yang tidak melakukan pelayanan ANC yang sesuai standar, sehingga mempengaruhi hasil dari tingkat kepuasan pelanggan yaitu ibu hamil yang melakukan pemeriksaan. salah satunya disini yang didapatkan adalah

keterlibatan suami saat pelayanan karena sering kali ibu hamil datang sendiri atau di antar orang lain bukan suami atau pengambil keputusan. Adapun hasil penelitian menunjukkan sudah adanya pemahaman ibu hamil terhadap pelayanan ANC standar dengan dilihat dari survei kepuasan yang di berikan dalam bentuk kuesioner.

## 5. KESIMPULAN

- 1) Sebagian besar responden sebanyak 25 orang (83,3%) mendapatkan pelayanan Antenatal Care(ANC) lengkap.
- 2) Pelayanan Antenatal Care lebih dari separuh mengatakan pelayanan Antenatal Care cukup puas, yaitu sebanyak 19 (63,4%)
- 3) Ada hubungan antara pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di UPT BLUD Puskesmas Nipah dengan jumlah nilai p value sebesar 0,045.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- A, Arif, (2018). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Citra Merek, Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Pada Jasa Poli Umum Di Rumah Sakit Islam Pati.
- Anzani, (2018). Metode Penelitian Stastik. Bandung. Kencana Abadi
- Aisyah dkk .2017 " Faktor yang berhubungan dengan Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan "
- Alberth M. Baumali, (2018). "Motivasi Dan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Atapupu, Kabupaten Belu, Provinsi NTT
- Aryuni, (2019). "Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Tanda Bahaya Kehamilan Dengan Kepatuhan Kunjungan ANC Di Klinik Dina Bromo Ujung Lingkungan XX Medan Tahun 2018.
- Ariyanti S, (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas Kabupaten Purbalingga. Program PascaSarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Astuti, Sri. dkk. (2019). Asuhan Ibu Dalam Masa Kehamilan. Jakarta: Erlangga.
- Azwar, (2019). Hubungan kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Puskesmas
- Bartini, (2017). Asuhan Kebidanan Ibu Hamil Normal. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Barkelay dan Saylor, (2016)., Kepuasan Pelanggan Jilid I, alihbahasa Yuliarmita dan Riyasa, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Budi Ermanto, (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Pondok Gede Bekasi
- Bundarini (2019) Tentang Gambaran Kelengkapan Antenatal Care Terpadu Di Puskesmas Tepus II Gunung Kidul
- Chasan RH, Ternate B. (2017)"Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate."
- Dinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Profil Kesehatan Provinsi. Nusa Tenggara Barat Tahun 2020.
- Dissanayake, (2018) "Hubungan Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Klinik Nallur Depkes .
- Fitria Zuhriyatun, Tuni Candra Dewi, (2017). "Pelayanan Anc Dengan

- Motivasi Untuk Melakukan Anc Di Kelurahan Purwokerto Kulon Wilayah Kerja Puskesmas Purwokerto Selatan Kabupaten Banyumas.
- Gustop Amatiria,(2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Ante Natal Care (ANC) Dengan Kepuasan Pasien
- Immawanti, Munadiah Wahyuddin, Junaedi Yunding, (2020). " Efek Kualitas AntenatalCare Terhadap Kepuasan Ibu Hamil
- Karlina, Rosanto, & Saputra, (2019). Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Anyar Selatan.
- Jati (2017). Hubungan Persepsi Empati Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Nganjar .
- Kementrian Kesehatan RI. 2018. Profil Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kemendes RI. (2020) . Profil Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kharisma Rakhmah, (2019). Hubungan Standar Pelayanan Antenatal Care (ANC) 10 T dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.
- Kotler, Philip, (2017) . "Marketing Managemen." .Jakarta . Bisma Angkasa
- Mensah ,(2018). " Hubungan Aantara Kualitas Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Graha Hsada Bandar Lampung .
- Mindarti, (2016). Menejemen Pelayanan Dasar. .Karya Abadi Sejahtera
- Munijaya, (2017) . Faktor - Faktor Dimensi Mutu Pelayanan. Bandung: Pustaka Abadi
- Nyambuk K, (2018) " Karakter Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan.Jakarta: Pustaka Jaya Indonesia
- Nursalam, (2018). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmojo, (2016) . Faktor Pelayanan Antenatal Care .Yogyakarta.:Bineka Cipta.
- Notoatmojo, (2018). Pengetahuan tentang Perilaku Kesehatan. Yogyakarta .Bineka Cipta
- Rahayu (2016) Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga
- Pantikawati, (2013). Asuhn Kebidanan I (Kehamilan). Yogyakarta: Nuha Medika. Peranginangin,
- Parasuraman, (2018) ."Pengukuran Kualitas Pelayanan .Terjemahan.Jakarta Selatan .Karya Permana
- Permenkes. (2016) . Standar Asuhan Antenatal Care Sesuai Standar Kesehatan
- Prawirohardjo, Sarwono. (2017). Ilmu Kebidanan Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Purwoastuti E WE. (2018). Mutu Pelayanan ANC. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Saryono dan Ari Setiawan, ( 2016). Metodologi Penelitian Kebidanan DIII, DIV, S1 dan S2. Yogyakarta: Nuha Medika
- Siregar, (2014)., Manajamen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Sri Widatiningsih, Chistin Hiyana Tungga Dewi. (2017). Asuhan Kehamilan. Yogyakarta: Rans Medika.
- Sugiono , (2018). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D.

- Jakarta : Alfabeta Medika
- Sumantri. (2017) . [Metodologi penelitian kesehatan](#). Prenada Media
- Walyani ES. (2017). Asuhan Kebidanan Pada Ibu Hamil. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wawan dkk ,(2017). " Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atmajaya
- WHO. (2019). WHO Recommendations On Antenatal Care For A Positive Pregnancy Experience.
- Luxembourg: World Health Organization WHO. 2020. "Maternal Mortality." Maternal Mortality.
- Yayah Khoeriah , Sri Dinengsih , Risza Choerunnisa 2021" Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan RSAU dr. HOEDIYONO Lanud Suryadarma

PERPUSTAKAAN  
STIKES HAMZAR LOMBOK TIMUR