

TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PELAYANAN ANTENATAL CARE

Andita Rosanah*, Dian Pitaloka Priasmoro, Juliati Koesrini

¹Program Studi Keperawatan, Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr SoepraoenEmail: andita.rosanah@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) memiliki dampak yang signifikan pada kualitas perawatan maternal dan neonatal. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Kota Malang. **Metode** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah Seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatalcare di RS Puri Bunda Malang pada bulan Maret 2023. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling dengan jumlah responden penelitian sejumlah 90 orang. Alat ukur dengan lembar kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan antenatal care. Analisis data menggunakan analisis univariat. **Hasil** penelitian didapatkan kepuasan pasien sangat puas sebanyak 50% dan puas sebanyak 50%. Hal ini diharapkan memberikan gambaran tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di rumah sakit dalam pemberian layanan antenatal care.

Kata kunci: kepuasan, pasien, antenatalcare

ABSTRACT

Background Pregnant women's satisfaction with Antenatal Care (ANC) services has a significant impact on the quality of maternal and neonatal care. The aim of this research is to determine the description of pregnant women's satisfaction with the Antenatal Care Service at the Puri Bunda Mother and Child Hospital, Malang City. **Methods** This research design used quantitative research with a descriptive research design. The population in this study were all pregnant women who had an antenatal care visit at Puri Bunda Hospital, Malang in March 2023. The sampling technique used was accidental sampling with a total of 90 research respondents. Measuring tool with a questionnaire sheet to measure patient satisfaction in antenatal care services. Data analysis uses univariate analysis. **Result** The research results showed that patient satisfaction was 50% very satisfied and 50% satisfied. This is expected to provide an overview of pregnant women's satisfaction with Antenatal Care services at hospitals in providing antenatal care services.

Keywords: satisfaction, pregnant, antenatal- care, service

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 17 November 2023

Disetujui: 16 Januari 2024

Tersedia secara online 20 Maret 2024

Alamat Korespondensi: (wajib diisi)

Nama: Andita Rosanah

Afiliasi: Program Studi Keperawatan ITSK RSDS Malang

Email: andita.rosanah@gmail.com

No.HP: 081233345025

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan antenatal care yang bermutu merupakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bila dilaksanakan sesuai dengan standar, maka pelayanan tersebut dapat berperan dalam upaya pencegahan dan deteksi dini kelainan atau penyakit pada ibu ataupun janinnya. Dengan demikian perlu melakukan intervensi tindakan pencegahan dan pengobatan yang dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, karena tujuan pelayanan antenatal adalah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan ibu hamil agar dapat melalui masa kehamilan, persalinan dan nifas dengan selamat serta melahirkan bayi yang sehat (Fitriyani, 2019).

Upaya penurunan AKI (Angka Kematian Ibu) sebaiknya sudah dipersiapkan sejak masa kehamilan. Antenatal Care (ANC) sebagai bentuk kegiatan yang diberikan kepada ibu selama masa kehamilan hingga menjelang persalinan untuk upaya menjaga kesehatan ibu dan janin. Pelayanan ANC ini sebagai upaya promotif dan preventif dalam pelayanan kesehatan. Upaya ini secara bertahap perlu ditingkatkan semaksimal mungkin agar dapat dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer termasuk puskesmas (Hendarwan, 2018). Antenatal Care adalah pelayanan yang memungkinkan ibu hamil untuk memantau

dan mendukung Kesehatan ibu serta mendeteksi apakah ibu hamil normal atau ada masalah dalam kehamilan. Dalam permasalahan pelayanan antenatal care masih adanya hambatan pelaksanaan dan kualitas pelayanan yang kurang optimal. Oleh karena itu, kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care rendah (Rukiah, 2019).

Pemerintah memegang peranan penting dalam menentukan kebijakan pelayanan. Dalam hal ini pemerintah melakukan upaya seperti membuat peraturan terkait standar pelaksanaan program antenatal, membuat standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan rinci, mengadakan pelatihan bagi bidan, memantau dan mengevaluasi kinerja bidan apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau tidak. Serta memaksimalkan sarana dan prasarana terkait pelayanan antenatal care. Selain itu, pemerintah juga harus membuat peraturan yang mewajibkan puskesmas mengukur kepuasan pasien seperti tersedianya kotak saran dan koin kepuasan pasien sebagai umpan balik dari pelayanan yang diberikan dan masukan bagi puskesmas (Azwar, 2010). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan harapannya (Pohan & Imbalo S, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Khasanah (2015) di BPM Sukarni Piyungan Bantul Yogyakarta terkait dengan gambaran tingkat kepuasan ibu hamil trimester III terhadap pelayanan antenatal care didapatkan hasil dari 35 responden, 20 responden cukup puas, 5 responden sangat puas dan 10 responden merasa kurang puas. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian dari Zuhriatun dan Dewi (2016) tentang analisis tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Purwokerto Selatan didapatkan hasil dari 30 responden, 15 responden cukup puas, 12 responden sangat puas, dan 3 responden kurang puas terhadap pelayanan antenatal care.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di RSIA Puri Bunda Kota Malang pada tanggal 16 Januari 2023, didapatkan hasil bahwa pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan kehamilan adalah kurang lebih 1000-1500 pasien/bulan, diketahui juga ada beberapa pasien yang tidak melanjutkan kontrol kehamilan rutin di bulan selanjutnya tanpa melakukan konfirmasi ulang ke pihak Rumah Sakit, hal ini tentu disebabkan oleh banyak faktor antara lain dari kualitas pelayanan antenatal care salah satunya adalah tingkat kepuasan pada ibu hamil. Tingkat kepuasan ibu dalam hal ini mempengaruhi motivasi ibu untuk

melakukan ANC. Apabila ibu memiliki tingkat kepuasan dengan pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar ia akan kembali ke tempat periksa yang sama untuk melakukan ANC (Azizahtun, 2017). Selain aspek kepercayaan dan kualitas pelayanan, motivasi seorang ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya sangat diperlukan agar setiap keluhan dapat ditangani sedini mungkin dan informasi yang penting bagi ibu hamil dapat tersampaikan sehingga angka kematian ibu dapat ditekan menjadi seminimal mungkin. Memahami perilaku perawatan kehamilan (antenatal care) adalah penting untuk mengetahui dampak kesehatan bayi dan si ibu sendiri. Berbagai kalangan masyarakat di Indonesia, masih banyak ibu-ibu yang menganggap kehamilan sebagai hal yang biasa, alamiah dan kodrati. Mereka merasa tidak perlu memeriksakan dirinya secara rutin ke pelayanan kesehatan (Ridwan, 2017). Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti “gambaran tingkat keuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di RSIA Puri Bunda Kota Malang”

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan survey. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan antenatalcare di RS Puri Bunda Malang. Teknik sampling

yang digunakan accidental sampling yang dipilih dengan jumlah sampel sebanyak 0 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2023. Analisa data menggunakan univariat.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Puri Bunda Kota Malang yang bertempat di Jl. Simpang Sulfat Utara X No.12, Pandanwangi, Kec.Belimbing Kota Malang, yang memiliki jumlah Kamar tidur 85 kamar dan memiliki Pelayanan Medik dasar umum, Pelayanan medic gigi dan mulut, Pelayanan KIA/ KB, Pelayanan Gawat Darurat, Penyakit Dalam, Kesehatan Anak, Bedah, Obsentridan ginekologi, Geriatri, Neonatologi, Fertilitas dan Endokrinologi Reproduksi. Berikut ini adalah gambaran karakteristik umum responden tercantum dalam tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

Indikator	f	%
Usia		
< 20 tahun	6	7
20- 35 tahun	78	86
> 35 tahun	6	7
Kehamilan		
Kehamilan 1	39	43
Kehamilan 2	42	47
Kehamilan 3	9	10
Pekerjaan		
Tidak bekerja	0	50
swasta	6	33
wiraswasta	36	10
ASN	48	7

Indikator	f	%
Pendidikan		
SD	0	0
SMP	6	7
SMA	36	40
PT	48	53

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa usia <20 tahun 7% memiliki tingkat kepuasan puas dalam pelayanan antenatal care pada indikator tangibles realibility, responsiveness dan assurance, usia 20-35 tahun 43% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness dan assurance, dan usia >35 tahun 10% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Pada data jenis masa kehamilan pertama 23% memiliki tingkat kepuasan sangat puas dalam pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy, pada kehamilan ke-2 30% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator realibility, responsiveness tangibles dan empathy, dan kehamilan >3 kali 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Pada data jenis pendidikan SMP 7% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator

tangibles, realibility, dan responsiveness, pada pendidikan 20% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty* 20% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, dan emphaty*, pada tingkat pendidikan PT 30% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*. Pada data tidak bekerja 30% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *realibility, responsiveness, dan assurance*, pekerja swasta memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty* dan tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, dan emphaty*, pekerjaan wiraswasta 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*, dan pekerjaan ASN 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care pada indikator *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*.

Tabel 2. Kepuasan Ibu Hamil dalam Antenatal Care

Indikator	f	%
Sangat puas	45	50
Puas	45	50

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden dalam tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan puas masing- masing 50%. Dimana dari kedua tingkat kepuasan ibu hamil tersebut ada indikator yang mempengaruhi diantaranya *tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan emphaty*.

Tabel 3. Tabulasi Silang Karakteristik Umum dengan Kepuasan Pasien

Indikator	Kepuasan Pasien		Σ
	Sangat puas	Puas	
Usia			
< 20 tahun	0 (0)	6 (7)	2
20- 35 tahun	36 (40)	39 (43)	25
> 35 tahun	9 (10)		3
Kehamilan			
Kehamilan 1	21 (23)	15 (17)	36
Kehamilan 2	18 (20)	27 (30)	45
Kehamilan 3	6 (7)	3 (3)	9
Pekerjaan			
Tidak bekerja swasta	18 (20)	27 (30)	45
wiraswasta	15 (16.5)	15 (16.5)	30
ASN	6 (7)	3 (3)	9
ASN	6 (7)	0 (0)	6
Pendidikan			
SD	0 (0)	0 (0)	0
SMP	0 (0)	6 (7)	6
SMA	18 (20)	18 (20)	36
PT	27 (30)	21 (23)	48

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa usia <20 tahun 7% memiliki tingkat kepuasan puas dalam pelayanan antenatal

care, usia 20-35 tahun 43% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, dan usia >35 tahun 10% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data jenis masa kehamilan pertama 23% memiliki tingkat kepuasan sangat puas dalam pelayanan antenatal care, pada kehamilan ke-2 30% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, dan kehamilan >3 kali 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data jenis pendidikan SMP 7% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal, pada pendidikan SMA 20% memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan 20% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pada tingkat pendidikan PT 30% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care. Pada data tidak bekerja 30% memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pekerja swasta memiliki tingkat kepuasan sangat puas dan memiliki tingkat kepuasan puas pada pelayanan antenatal care, pekerjaan wiraswasta 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care, dan pekerjaan ASN 7% memiliki tingkat kepuasan sangat puas pada pelayanan antenatal care.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan pada tabel 2 bahwa dalam tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care hampir setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak pelayanan antenatal care setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas 50% dan setengahnya lagi memiliki tingkat kepuasan puas pada Pelayanan antenatal care 50%. Dimana dari kedua tingkat kepuasan tersebut ada indikator yang mempengaruhi diantaranya *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Berdasarkan pada tabel 3 dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada responden di RSIA Puri Bunda Malang didapatkan hasil setengahnya 50% dengan kepuasan sangat puas.

Menurut Winarmi (2014) usia dapat mempengaruhi pendidikan pola pikir manusia, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan pengalaman seseorang akan lebih matang dalam berfikir, dengan adanya kemajuan teknologi maka pola pikir manusia akan lebih maju dan semakin kritis. Menurut Dianty (2016) usia memengaruhi pola pikir seseorang. Ibu dengan usia produktif (20-35 tahun) dapat berfikir lebih rasional dibandingkan dengan ibu dengan usia yang lebih muda atau terlalu tua. Sehingga ibu

dengan usia produktif memiliki motivasi lebih dalam memeriksakan kehamilannya. Berdasarkan data yang diperoleh, didapatkan data bahwa ibu dengan usia 20-35 tahun dengan kategori sangat puas hampir setengahnya 40% dan usia > 35 tahun sebagian kecil 10%.

Dari data yang diperoleh bahwa penulis berpendapat tingkat kepuasan dalam pelayanan antenatal care tampaknya memiliki hubungan dengan rentang usia ibu hamil. Ibu hamil dengan usia produktif (20-35 tahun) memiliki presentase tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang mungkin sejalan dengan pola pikir yang lebih rasional dan motivasi yang lebih kuat dalam menjaga kesehatan selama masa kehamilan. Namun, perlu diingat bahwa kesimpulan ini hanya berdasarkan pada data yang ada dan interpretasi terhadapnya, serta faktor-faktor lain seperti latar belakang sosial-ekonomi, pendidikan, dan pengalaman pribadi ibu hamil juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pelayanan antenatal care.

Menurut Sisca et.al (2012) paritas adalah banyaknya jumlah kelahiran hidup yang dialami oleh seorang wanita. Jumlah paritas mempengaruhi jumlah frekuensi kunjungan ANC karena sesuai data banyak ibu hamil yang bersikap positif dan lebih menyadari untuk datang memeriksakan kehamilannya.

Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan data bahwa jenis masa kehamilan dengan kategori sangat puas kehamilan pertama Sebagian kecil 23%, pada kehamilan ke-2 yakni hampir setengahnya 30%, dan kehamilan >3 kali Sebagian kecil yakni 7%.

Dari data yang diperoleh bahwa penulis berpendapat ibu hamil dengan paritas yang lebih tinggi (multigravida) cenderung lebih konsisten dalam menjalani kunjungan antenatal care secara berkala. Hal ini mungkin disebabkan oleh pengalaman mereka dari kehamilan sebelumnya yang membawa resiko tertentu. Di sisi lain, ibu hamil dengan paritas yang lebih rendah (primigravida) cenderung merasa kurang berpengalaman dalam hal kehamilan, dan karenanya mereka termotivasi untuk menjalani kunjungan antenatal care secara rutin demi memastikan bahwa kehamilan mereka berlangsung dengan baik.

Berdasarkan pada tabel 3 dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada responden di RSIA Puri Bunda Malang didapatkan hasil setengahnya 50% dengan kepuasan puas.

Menurut Anam (2017) menyatakan bahwa pendidikan yang tinggi dipandang perlu bagi kaum wanita, karena dengan tingkat pendidikan yang tinggi mereka dapat meningkatkan taraf hidup, mampu membuat keputusan menyangkut masalah kesehatan mereka sendiri. Semakin tinggi

pendidikan seorang wanita, semakin mampu mandiri dalam mengambil keputusan menyangkut diri mereka sendiri. Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan data bahwa pada pendidikan ibu hamil dengan kategori puas hampir setengahnya berpendidikan PT 23%, hampir setengahnya berpendidikan SMA 20%, dan hampir setengahnya berpendidikan SMP 7%.

Dalam hasil penelitian penulis berpendapat bahwa pendidikan tinggi berperan penting dalam memotivasi ibu hamil dalam menjalani pemeriksaan kehamilan secara teratur. Responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih responsif terhadap menjaga kesehatan kehamilan mereka, dan hal ini tercermin dalam tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan antenatal care. Dengan kata lain, pendidikan yang lebih tinggi dapat memberikan dorongan untuk mengambil langkah-langkah proaktif terkait kesehatan dan kehamilan.

Menurut Mulat (2015) menyatakan bahwa seseorang dengan status bekerja lebih memiliki banyak wawasan dari rekan kerjanya dari pada seseorang yang tidak bekerja yang wawasannya hanya dari orang disekeliling rumahnya. Pekerjaan juga menunjang kebutuhan hidup, seperti pemenuhan kunjungan antenatal care sesuai standar.

Berdasarkan data yang diperoleh didapatkan hasil jenis pekerjaan dengan kategori puas tidak bekerja hampir setengahnya 9 responden (30%), swasta sebagian kecil 5 responden (16,5%), dan wiraswasta sebagian kecil 1 responden (3%).

Pada hasil penelitian ini penulis berpendapat bahwa variasi dalam pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan terhadap layanan antenatal care. Faktor pekerjaan tampak mempengaruhi persepsi dan respons responden terhadap aspek- aspek pelayanan antenatal care yang meliputi tangibles (fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Pentingnya perbedaan ini dalam kepuasan layanan antenatal care dapat dijelaskan melalui beberapa faktor. Individu yang tidak bekerja mungkin memiliki sumber informasi dan interaksi yang lebih

60

terbatas, sedangkan individu yang bekerja dalam berbagai kapasitas dapat memiliki kesempatan lebih besar untuk berinteraksi dengan lingkungan yang beragam, termasuk rekan kerja dan kolega. Kepuasan yang tinggi dari responden yang bekerja sebagai pegawai swasta, wiraswasta, atau ASN bisa jadi mencerminkan dampak pemahaman yang lebih luas tentang pentingnya perawatan kesehatan,

keterjangkauan, dan kebutuhan akan layanan antenatal care yang baik.

Selain itu, hasil penelitian ini mengonfirmasi pandangan sebelumnya bahwa tingkat pendidikan dan status pekerjaan memiliki korelasi dengan kesadaran dan pengetahuan tentang kesehatan serta kemampuan dalam mengambil keputusan terkait perawatan pribadi dan kesehatan. Pendapat peneliti adalah bahwa kehadiran variasi dalam tingkat kepuasan antenatal care berdasarkan jenis pekerjaan mengindikasikan perlunya pendekatan yang disesuaikan dalam memberikan edukasi dan promosi kesehatan terkait kehamilan kepada berbagai kelompok masyarakat.

Hasil ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan telah menunjukkan kehandalan (*reliability*) dalam melakukan pemeriksaan seperti Leopold dan DJJ. Sikap responsif (*responsiveness*) terlihat dalam tindakan cepat merespon kebutuhan ibu hamil selama layanan ANC. Adanya sikap jaminan (*assurance*) tercermin dalam ketersediaan petugas untuk dihubungi saat diperlukan. Selain itu, sikap ramah (*empathy*) terlihat melalui interaksi yang ramah dan perhatian terhadap keluhan ibu hamil selama pelayanan ANC. Adanya bukti fisik (*tangible*), seperti fasilitas yang memadai, perlengkapan yang lengkap, kerapian petugas kesehatan, serta upaya

menjaga kebersihan dengan mencuci tangan sebelum layanan, juga menjadi faktor penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien.

Pelayanan yang memenuhi aspek-aspek ini menjadi faktor penting yang mendorong kepuasan pasien. Lebih lanjut, hal ini berpotensi memotivasi ibu hamil untuk secara teratur menjalani pemeriksaan Antenatal Care, yang penting untuk memantau perkembangan kehamilan dan mencegah potensi komplikasi. Oleh karena itu, disarankan agar petugas kesehatan terus memberikan layanan ANC yang komprehensif, termasuk memberikan pelayanan sesuai jadwal, menjaga kebersihan, memberikan informasi yang jelas, serta menunjukkan empati pada pasien. Tindakan ini akan menjadikan pasien lebih nyaman dan merasa dihargai, sehingga akan mendukung terciptanya hubungan positif antara pasien dan petugas kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di RSIA Puri Bunda Kota Malang dengan total responden 90 orang, didapatkan setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas 50% dan setengahnya memiliki tingkat kepuasan puas 50% dalam

pelayanan antenatal care. Dimana ada beberapa faktor yang mempengaruhi usia ,Paritas kehamilan,pendidikan, pekerjaan. tingkat kepuasan pasien seperti ini sebaiknya dilakukan secara berkala dan berkesinambungan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan.

REFERENSI

- Ai, Yeyeh., Rukiyah (2013). Keperawatan Maternitas Pada Area Perawatan Antenatal. *Jurnal Ilmu Mahasiswa*, 4(1), 14-20.
- Aprilia, A. (2012). Usability, User Experience and Self Determination Theory Motivation Analysis of Pregnancy Application for Antenatal Care Support Information System Requirements. *Journal of Health Sciences*, 2(2), 118-121.
- Ariyanti, D, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care Oleh Bidan di Puskesmas Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 2(1), 7-11.
- Azizahtun. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Care. *Jurnal Kebidanan*, 5(2), 15-20.
- Azwar, H. (2010). Analisis Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Resiko Tinggi Abemia Oleh Bidan Desa Tanjungsari. *Jurnal Kebidanan*, 2(1), 17-21.
- Depkes. (2012). Pentingnya Pemeriksaan Kehamilan (ANC) di Fasilitas Kesehatan.
- Dianty, Dwi. (2016). Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Panjaitan Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 4 (2), 11-16.
- Fitrayani. (2013). Pelayanan Antenatal Care yang Berkualitas Sesuai Standar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(3), 3-9.
- Hastuti, A. P., Mufarokhah, H., Kurniawan, A. W., & Putri, E. M. I. (2022). Determinant factors related to the unmet-need of family planning program among married women in Indonesia. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 16(4), 125-131.
- Hastuti, A. P., Sukartini, T., Arief, Y. S., Nursalam, N., Roesardhyati, R., Kurniawan, A. W., & Suprawoto, D. N. (2024). Women's empowerment based on self-regulated learning as mother's ability to fulfill nutrition in stunted children. *The Medical journal of Malaysia*, 79(1), 28-33.
- Hendrawan, B. (2018). Hubungan Kunjungan Antenatal Care Dengan Kejadian Bayi Berat Lahir Rendah di rumah Sakit Umum Daerah Jombang. *Jurnal Ilmu Mahasiswa*, 4(2), 20- 26.
- Herinawati., Ikhsaruddin., Martiyarini, Ika., Fadhila, Atika, D. (2021). Pentingnya Antenatal Care (ANC) di Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Desa Penyengat Olak Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Abdidas*, 2(1), 11;15.
- Hidayah. (2011) Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabet.
- Maulana, Mirza. (2021). Cara Cerdas Menghadapi Kehamilan dan Mengasuh Bayi. Jakarta :Sleman Medika.
- Mahomed., & Hytten. (2019). A Simplified Form of Cardiotocography For Antenatal Fetal Assessment. *Journal of Health Sciences*, 8(4), 191-194.
- M, S. (2011). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nazier. (2018). Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoadmojo. (2012). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). Konsep Dan penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Surabaya: Sleman Medika.

- Mutia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Antenatal Care Terhadap Ibu Hamil Pelayanan Antenatal Care. *Jurnal Ilmu Kebidanan*, 2(1), 11-16.
- Putriani. (2016). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Ibu Hamil Tentang Antenatal Care Dengan Frekuensi Teratur. *Jurnal Keperawatan*, 2(4), 30-36.
- Pohan, Imbalo S. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar*. Jakarta: Sleman Medika.
- Raihan, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Kencana. Jakarta: Sleman Medika.
- Sarwono, B. (2020). Dukungan Keluarga Berpengaruh Terhadap Skrining Antenatal Bidan Desa. *Jurnal Kebidanan*, 5(10), 18-29.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S. (2011). Strategi Peningkatan Kunjungan Antenatal Care. *Jurnal Ilmu Mahasiswa*, 4(2), 26-30.
- Tarigan. (2017). Faktor Kelengkapan Kunjungan Antenatal Care di Puskesmas Sei Kepayang Kabupaten Asahan. *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 1(2), 8-13.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan. Yogyakarta: Cakra Ilmu.
- Uswatun, Khasanah. (2015). Gambaran Dukungan Suami Dalam Kunjungan Antenatal Care Ibu Hamil Trimester III. *Jurnal Ilmu Kebidanan*, 2(1), 1-7.
- Wagiyo. (2016). Asuhan Keperawatan Maternitas Pelayanan Antenatal. *Jurnal Kebidanan*, 3(6), 22-29.
- Zuhriatun, A., Dewi, S, A. (2016). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang, *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 1(1),1-7.