

Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil: Literatur Review

Muliatul Jannah*, Atika Zahria Arisanti, Jenitha Distya Putri Annisa

Email: jenithaaaaa@gmail.com

Program Studi Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan Fakultas Farmasi,
Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

No.HP: 08985987927

DOI:

[10.37402/jurbidhip.vol11.iss2.312](https://doi.org/10.37402/jurbidhip.vol11.iss2.312)

Riwayat artikel:

Diterima
2024-02-05
Direvisi
2024-07-18
Diterbitkan
2024-08-16

Abstrak

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu masalah yang umum terjadi pada kesehatan ibu dan anak di Indonesia. Oleh karena itu, *Antenatal Care* (ANC) adalah salah satu cara yang tepat untuk mempercepat penurunan AKI sehingga akan tercapai kehamilan yang sehat, bersalin dengan selamat, serta melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas. Untuk dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diberikan tempat pelayanan kesehatan kepada pasien, sangat perlu bagi tenaga medis dan institusi untuk memperhatikan kepuasan pasiennya. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang berkaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya dengan cara menelaah dan *me-review* beberapa penelitian terpilih. *Review* literatur ini merupakan kumpulan penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data penelitian yang subjek penelitiannya berasal dari bermacam-macam sumber kepustakaan. Sumber tinjauan yang digunakan dalam literatur ini berasal dari Pubmed dan Google Scholar yang diambil dengan rentang waktu 5 tahun terakhir yaitu mulai dari tahun 2019-2023. Dari 15 artikel ilmiah yang dianalisis ditemukan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu hamil. Namun, terdapat perbedaan antar sebagian artikel mengenai ada maupun tidaknya hubungan antara aspek kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC.

Kata kunci: pelayanan *antenatal care*; kualitas *antenatal care*; kepuasan ibu hamil.

Muliatul Jannah,
Atika Zahria Arisanti,
Jenitha Distya Putri Annisa*

Abstract

Maternal Mortality Rate (MMR) is a common problem in maternal and child health in Indonesia. Therefore, Antenatal care (ANC) is one of the right ways to accelerate the reduction in MMR so that a healthy pregnancy can be achieved, a safe birth, and the birth of a healthy, quality baby. To be able to provide an overview of the quality of service provided by health care facilities to patients, it is very necessary for medical personnel and institutions to pay attention to patient satisfaction. To analyze the relationship between the quality of antenatal care services and the level of satisfaction of pregnant women in relation to several previous studies by examining and reviewing several selected studies. This literature review is a collection of research that uses research data collection techniques whose research subjects come from various library sources. The review sources used in this literature come from Pubmed and Google Scholar which were taken over a period of the last 5 years, starting from 2019-2023. From the 15 scientific articles analyzed, it was found that overall there was a relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women. However, there are differences between some articles regarding whether or not there is a relationship between aspects of reliability and assurance and pregnant women's satisfaction with the quality of ANC services.

Keywords: *antenatal care services; quality of antenatal care; satisfaction of pregnant women.*

1. Pendahuluan

Angka Kematian Ibu (AKI) memberikan gambaran mengenai jumlah kematian ibu karena kehamilan, persalinan, dan masa nifas disetiap 100.000 kelahiran hidup di suatu daerah atau waktu tertentu.⁽¹⁾ Jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga, AKI di Indoensia masih dapat dikatakan tinggi dan setara dengan beberapa negara di benua afrika. Kemudian jika dibandingkan dengan salah satu negara ASEAN yaitu thailand, Indonesia memiliki AKI yang mencapai 6 kali lipat lebih tinggi.⁽²⁾ Dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020-2024, AKI merupakan salah satu masalah yang umum terjadi pada kesehatan ibu dan anak di Indonesia. Hipertensi dalam kehamilan adalah satu dari beberapa penyebab kematian utama pada ibu.⁽³⁾

Antenatal Care (ANC) merupakan salah satu cara untuk mempercepat penurunan AKI dan bertujuan untuk memberikan pemenuhan hak kepada ibu hamil agar dapat memperoleh pelayanan antenatal yang berkualitas sehingga tercapai kehamilan yang sehat, bersalin dengan selamat, serta melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas. ANC mencakup kunjungan pertama (K1) minimal sebanyak 1 kali, kunjungan ke-4 (K4) sebanyak 1 kali, dan kunjungan ke-6 (K6) sebanyak 4 kali.⁽³⁾

Untuk dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan tempat pelayanan kesehatan kepada pasien, sangat perlu bagi tenaga medis dan institusi untuk memperhatikan kepuasan pasiennya. Manfaat dari adanya kepuasan pasien diantaranya adalah dapat

membangun loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan mutu pelayanan itu sendiri. Selain itu, hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan pasien akan semakin terjalin dengan baik.⁽⁴⁾

Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang berkaitan dengan beberapa penelitian sebelumnya dengan cara menelaah dan me-review beberapa penelitian terpilih.

2. Metode Penelitian

Meninjau dari beberapa temuan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil menjadi strategi dalam penulisan literatur ini. *Review* literatur ini merupakan kumpulan penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data penelitian yang di mana subjek penelitiannya berasal dari bermacam-macam sumber kepustakaan. Sumber tinjauan yang digunakan dalam literatur ini berasal dari Pubmed dan Google Scholar yang diambil dengan rentang waktu 5 tahun terakhir yaitu mulai dari tahun 2019-2023. "pelayanan *antenatal care*", "kualitas *antenatal care*", dan "kepuasan ibu hamil" menjadi kata kunci dalam penelusuran. Artikel yang didapatkan saat dilakukan penelusuran adalah sebanyak 54 artikel yang kemudian menjadi 15 artikel setelah dilakukan seleksi. Dengan 9 artikel nasional dan 6 artikel internasional yang dapat di akses secara bebas.

3. Hasil dan Pembahasan

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Hasil kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan merupakan umpan balik yang sangat penting untuk peningkatan kualitas dan akses pelayanan. Kepuasan pasien diukur dengan mengevaluasi beberapa faktor yang dialami/dirasakan pasien, dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk

melaksanakan program serta kebijakan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk hasil pelayanan kesehatan yang lebih baik.⁽⁵⁾

Dalam *literature review* ini memuat 15 artikel yang menggunakan subjek penelitian ibu hamil dan tingkat kepuasan. Berikut adalah kajian yang diperoleh.

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
1.	Hubungan Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjungkerta	2022	Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>	72 ibu hamil	Analisis bivariat dengan uji statistik uji <i>spearman</i>	Hasil perhitungan uji statistik melalui <i>chi-square test</i> mendapatkan hasil <i>p-value</i> = 0,000 pada taraf signifikan 5%, sehingga itu artinya terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil. ⁽⁶⁾
2.	Hubungan Kinerja Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal care di Puskesmas 23 Ilir Palembang Tahun 2021	2022	Metode penelitian <i>survey</i> analitik dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i>	70 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> dengan analisis data menggunakan uji <i>Chi Square</i>	Diperoleh hasil penelitian yang diketahui uji statistik $p = 0,66,105$ yang berarti nilai $p < 0,05$ (H_0 diterima dan H_a ditolak), artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja bidan dengan kepuasan pelayanan antenatal care (ANC) pada ibu hamil. ⁽⁷⁾

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
3.	Analisis Mutu Layanan Kesehatan (<i>Tangible, Reliability</i>) terhadap Tingkat Kepuasan Kunjungan Ibu Hamil TM I di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023	2023	Metode penelitian deskriptif korelasi dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	56 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>accidental sampling</i> serta analisis data secara univariat dan bivariat	Hasil penelitian ini memperoleh : 1) Adanya hubungan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik (<i>tangible</i>) dengan nilai $p = 0,036 (<0,05)$. 2) Tidak adanya hubungan kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi kehandalan dengan hasil analisis uji <i>Chi-square</i> yang menunjukkan nilai $p\ value = 0,964 (p>0,05)$. ⁽⁸⁾
4.	Analisis Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam <i>Antenatal care</i>	2023	Metode penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	83 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>puposive sampling</i> , analisa data univariat dan bivariat dengan uji statistik <i>Chi Square</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh antara hubungan persepsi keandalan dengan kepuasan ibu hamil pada <i>antenatal care</i> dengan hasil uji <i>chi-square</i> yang menunjukkan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dan diketahui nilai $p\ value 0,015 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$. 2) Terdapat pengaruh yang signitif antara hubungan persepsi ketanggapan/ <i>responsiveness</i> dengan kepuasan pasien pelayanan <i>antenatal care</i>

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						dengan hasil uji <i>chi-square</i> menunjukkan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dan diketahui nilai <i>p-value</i> $0,020 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$.
						3) Terdapat pengaruh yang signitif antara hubungan persepsi jaminan dengan kepuasan ibu hamil pada <i>antenatal care</i> dengan hasil uji <i>chi-square</i> menunjukkan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dan diketahui nilai <i>p-value</i> $0,037 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$.
						4) Terdapat pengaruh yang signitif antara hubungan persepsi empati dengan kepuasan ibu hamil pada <i>antenatal care</i> dengan hasil uji <i>chi-square</i> yang menunjukkan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dan diketahui nilai <i>p-value</i> $0,028 >$ dari nilai $\alpha = 0,05$.
						5) Terdapat pengaruh yang signitif antara hubungan persepsi bukti langsung dengan kepuasan ibu hamil pada <i>antenatal care</i> dengan hasil uji

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						<i>chi-square</i> yang menunjukkan nilai probabilitas $\alpha = 0,05$, dan diketahui nilai <i>p-value</i> $0,037 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$. ⁽⁹⁾
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal care dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh	2021	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	84 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>simple random sampling</i> menggunakan rumus slovin	Hasil penelitian ini memperoleh data sebagai berikut : 1) Ada hubungan antara faktor <i>tangibility</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil dari uji statistik yang menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut $< \alpha = 0,05$. 2) Ada hubungan antara faktor <i>reability</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil dari uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut $< \alpha = 0,05$. 3) Ada hubungan antara faktor <i>responsiviness</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil dari uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,001) yang berarti bahwa nilai tersebut $< \alpha = 0,05$.

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						<p>4) Ada hubungan antara faktor <i>assurance</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil dari uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut $< \alpha = 0,05$.</p> <p>5) Ada hubungan antara faktor <i>empathy</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil dari uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut $< 0,05$.</p> <p>6) Ada hubungan antara kualitas pelayanan <i>antenatal care</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan hasil uji statistik menunjukkan nilai <i>p-value</i> (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut $< 0,05$.⁽¹⁰⁾</p>
6.	Efek Kualitas <i>Antenatal care</i> terhadap Kepuasan Ibu Hamil	2022	Metode penelitian analitik observasional	74 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>puposive sampling</i> dan analisis data meliputi <i>coding, editing, processing,</i>	<p>Didapatkan hasil penelitian :</p> <p>1) Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,395, yang berarti tidak ada hubungan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien</p>

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
					dan <i>cleaning</i>	<p>2) Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,046, yang berarti ada hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.</p> <p>3) Hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,041, yang berarti ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.</p> <p>4) Hasil uji statistik antara peroleh p value = 0,395, yang berarti ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien.</p> <p>5) Hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,002, yang berarti ada hubungan antara dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien. (11)</p>
7.	Hubungan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Kehamilan dengan Kunjungan Antenatal care Tahun 2020	2022	Metode penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i>	69 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>nonprobabilistic sampling</i> serta menggunakan analisis data univariat dan bivariat dengan uji <i>Chi Square</i>	<p>Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut :</p> <p>1) Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> pada α 0,05 didapatkan nilai p sebesar 0,008 ($p < 0,05$) maka bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil pada aspek bukti fisik (<i>tangible</i>) dengan kunjungan antenatal care.</p>

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						2) Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> pada α 0,05 didapatkan nilai p sebesar 0,390 ($p > 0,05$) maka bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil pada aspek kehandalan (<i>reliability</i>) dengan kunjungan antenatal care.
						3) Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> pada α 0,05 didapatkan nilai p sebesar 0,005 ($p < 0,05$) maka bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil pada aspek daya tanggap (<i>responsive</i>) dengan kunjungan antenatal care.
						4) Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> pada α 0,05 didapatkan nilai p sebesar 0,336 ($p > 0,05$) maka bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil pada aspek bukti jaminan (<i>assurance</i>) dengan kunjungan antenatal care.
						5) Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> pada α 0,05 didapatkan nilai p sebesar 0,018

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						($p < 0,05$) maka bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil pada aspek bukti fisik empati (<i>empathy</i>) dengan kunjungan <i>antenatal care</i> . ⁽¹²⁾
8.	Hubungan Pelaksanaan Standar <i>Antenatal care</i> (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Ciamis	2020	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> dan menggunakan desain penelitian deskriptif analitik	72 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> serta analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat	Dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan antara pelaksanaan standar <i>antenatal care</i> dengan tingkat kepuasan ibu hamil, dengan hasil uji statistik uji <i>rank spearman</i> yang diperoleh hasil <i>p-value</i> = 0,00 yang dimana nilai ini lebih rendah dari $\alpha = 0,05$ ($0,00 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. ⁽¹³⁾
9.	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	2019	Penelitian korelasi dengan menggunakan deskriptif korelasi dan pendekatan <i>cross sectional</i>	86 ibu hamil	Teknik pengambilan data dengan <i>consecutive sampling</i> serta analisis data menggunakan uji <i>Rank Spearman</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil dengan diperolehnya <i>p-value</i> = 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ atau $P < 0,05$. Nilai <i>r</i> korelasi koefisien = 0,954 yang berarti tingkat kekuatan hubungan sangat kuat dan arah korelasi positif. ⁽¹⁴⁾

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
10.	<i>Perception and Level of Satisfaction with The Quality of Antenatal Care Services Among Pregnant Women Attending Antenatal Clinic at Plateau State Specialist Hospital, Jos, Nigeria</i>	2023	Desain penelitian menggunakan desain <i>cross sectional</i>	238 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>convenience sampling</i> serta analisis data deskriptif dan inferensial menggunakan <i>Statistical Package for Scientific Solutions [SPSS] version 23.0</i>	Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara persepsi dan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan antenatal ANC yang diterima. ($r = 0,433$; $p < 0,05$). ⁽¹⁵⁾
11.	<i>Assessment of Mothers Level of Satisfaction with Antenatal care Services Provided at Alganesh Health Center Shire, North West Tigray, Ethiopia</i>		Desain penelitian menggunakan desain <i>cross sectional</i>	289 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>systematic random sampling</i> dan analisis data menggunakan <i>Statistical Package for Scientific Solutions [SPSS] version 20</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan ibu hamil sebesar 83,9% yang terbagi menjadi 36,4% sangat puas dan 57,5% puas dengan tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada tiap variabelnya. Serta 16,1% ibu hamil lainnya merasa tidak puas. Variabel yang di uji dalam penelitian ini diantaranya adalah kebersihan tempat pemeriksaan, waktu menunggu, biaya pelayanan, ketersediaan obat, dan lain sebagainya. ⁽¹⁶⁾

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
12.	<i>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</i>	2020	Metode penelitian campuran kuantitatif dan kualitatif dengan desain penelitian <i>cross sectional</i>	125 ibu hamil	Teknik pengambilan data menggunakan <i>simple random sampling</i> dan analisis data menggunakan software SPSS (versi 16.0) dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi logistik biner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 kelompok kepuasan layanan (fasilitas umum, pelayanan umum, pelayanan pendaftaran, dan pelayanan penyedia), pelayanan penyedia memiliki skor kepuasan tertinggi yaitu 48% serta fasilitas umum memiliki skor kepuasan yang rendah yaitu sebesar 72,8%. Secara keseluruhan, 48% responden merasa sangat puas sedangkan 52% lainnya merasa tidak puas dengan keseluruhan layanan. Dari 25 item pelayanan, kebersihan klinik ANC, proses prosedur ANC, ketersediaan obat-obatan, ventilasi, penerangan di ruang tunggu, waktu tunggu, dan jam kerja (ketersediaan layanan) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil secara keseluruhan. ⁽¹⁷⁾

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
13.	<i>Pregnant women's satisfaction with antenatal care services and its associated factors at public health facilities in the Harari region, Eastern Ethiopia</i>	2020	Desain penelitian menggunakan desain <i>cross sectional</i>	531 ibu hamil	Pengambilan sampel menggunakan <i>systematic random sampling</i> serta analisis data menggunakan <i>Statistical Package for Scientific Solutions [SPSS] version 22</i>	Dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan <i>antenatal care</i> dengan kepuasan ibu hamil yang dijelaskan pada beberapa faktor, yaitu mendapatkan pelayanan <i>antenatal care</i> dari rumah sakit (AOR = 2.44, 95% CI = 1.50–3.98), tidak mengikuti pendidikan formal (AOR = 2.53, 95% CI = 1.52–4.20) dan mengikuti pendidikan dasar (AOR = 2.17, 95% CI = 1.17–4.04), berulang kali mengunjungi layanan antenatal (AOR = 4.62, 95% CI = 2.98–7.17), memulai layanan antenatal pada trimester pertama (AOR = 1.74, 95% CI = 1.12–2.71), tidak memiliki riwayat lahir mati (AOR = 2.52, 95% CI = 1.37–4.65), dan menunggu tidak lebih dari 30 menit di fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan (AOR = 2.31, 95% CI = 1.28–4.16). ⁽¹⁸⁾

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
14.	<i>Quality of Antenatal care Service and Factors Associated with Client Satisfaction at Public Health Facilities of Bele Gasgar District</i>	2022	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian <i>cross-sectional</i>	366 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>Systematic random sampling</i> serta analisis data dengan statistik deskriptif menggunakan <i>Statistical Package for Scientific Solutions [SPSS] version 23</i>	Dalam penelitian ini dijelaskan beberapa hasil yang diperoleh, yaitu lebih dari separuh 198 (55%), (95% CI = 50–60) responden merasa puas terhadap layanan ANC yang diberikan. Namun, kualitas ANC secara keseluruhan rendah yaitu 30% [95% CI = 25–35]. Hal ini didominasi oleh beberapa faktor yaitu sikap dan cara petugas menyambut pasien, ruang tunggu yang kurang memadai, serta fasilitas toilet dan air bersih yang kurang baik. ⁽¹⁹⁾
15.	<i>Women's Satisfaction and Its Associated Factors with Antenatal care Services at Public Health Facilities: A Cross Sectional Study</i>	2021	Desain penelitian menggunakan desain <i>cross sectional</i>	405 ibu hamil	Teknik pengambilan sampel dengan <i>systematic random Sampling</i> serta analisis data menggunakan <i>Statistical Package for Scientific Solutions [SPSS] version 20</i> dan uji <i>chi square</i>	Dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat hubungan antara pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil. Dijelaskan pula bahwa 53,8% responden merasa puas dengan pelayanan ANC, yang dimana hal tersebut memiliki hubungan dengan beberapa hasil analisis statistik, yaitu usia ibu (AOR=6.04, 95% CI=2.3–15.9), saran dan edukasi tentang tanda bahaya kehamilan (AOR=4.53, 95% CI=2.7–7.52), riwayat kunjungan ANC (AOR=3.8, 95% CI=2.0 7.52), pelayanan maternitas

No	Judul Artikel	Tahun	Metode Penelitian	Sampel	Analisis Data	Hasil
						dengan perhatian penuh (AOR=8.2, 95% CI=3.3-20.4), dan perencanaan kehamilan (AOR=2.8, 95% CI=1.6-4.8). Hasil analisis tersebut secara statistik berhubungan signifikan dengan kepuasan responden terhadap pelayanan ANC. ⁽²⁰⁾
						signifikan 5%. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan ANC adalah mereka yang memiliki persepsi bahwa pelayanan ANC di lokasi tersebut sangat baik. Begitu pula sebaliknya, responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan ANC adalah mereka yang memiliki persepsi bahwa pelayanan ANC di lokasi tersebut buruk atau bahkan sangat buruk. ⁽⁶⁾
						Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hussien and Worku (2022) yang menjelaskan bahwa dari 366 responden, hanya 198 (55%) responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan ANC yang mereka terima. Hal tersebut terjadi karena pelayanan kesehatan yang kurang diperhatikan seperti sikap dan cara petugas yang kurang baik dalam menyambut serta menanggapi pasien, ruang tunggu yang kurang memadai, serta fasilitas toilet dan air bersih yang kurang baik. ⁽¹⁹⁾ Permasalahan tersebut yang kemudian mempengaruhi dari kepuasan ibu hamil dalam menerima pelayanan ANC, sehingga alangkah baiknya dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan.

Kepuasan yang dirasakan ibu hamil dalam pelayanan ANC sangat dipengaruhi oleh beberapa hal yang termasuk dalam kualitas pelayanan ANC itu sendiri, diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*).

Dari hasil *review* yang telah dikaji di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Terdapat aspek yang bervariasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan responden terhadap layanan ANC yang diberikan, seperti etika yang ditunjukkan petugas ke pasien, adanya ruang tunggu yang bersih dan memadai, pendidikan ibu hamil, riwayat kunjungan antenatal, waktu tunggu, ketersediaan obat, dan lain sebagainya.

Menurut Faozi et al. (2022) ada hubungan yang bermakna antara pelayanan ANC dengan kepuasan pada ibu hamil yang ditunjukkan dengan hasil uji statistik menggunakan chi-square test yang kemudian memperoleh nilai *p-value*=0,000 dengan taraf

4. Kesimpulan

Setelah menganalisis 15 artikel ilmiah yang relevan tentang hubungan kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil, ditemukan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu hamil. Pada sebagian artikel juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Terdapat perbedaan pada artikel satu dengan artikel lainnya mengenai ada maupun tidaknya hubungan antara aspek kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh perbedaan kualitas layanan yang diberikan, lokasi penelitian, dan instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan responden.

5. Saran

Setelah menganalisis 15 artikel ilmiah yang relevan tentang hubungan kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil, ditemukan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu hamil. Pada sebagian artikel juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Terdapat perbedaan pada artikel satu dengan artikel lainnya mengenai ada

maupun tidaknya hubungan antara aspek kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh perbedaan kualitas layanan yang diberikan, lokasi penelitian, dan instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai kepuasan responden.

6. Daftar Pustaka

- [1] Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak. Kajian Partisipasi Organisasi Perempuan Dalam Menurunkan Angka Kematian Ibu di Propinsi Jawa Barat. Lap Akhir. 2016;1–174.
- [2] Badan Pusat Statistik. Analisis Tematik Kependudukan Indonesia Fertilitas Remaja, Kematian Maternal, Kematian Bayi, dan Penyandang Disabilitas. 2023. 282 p.
- [3] Kemenkes RI. Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu 2020 Ed.3. Vol. III, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. 4–6 p.
- [4] Tenda AKS, Tampi JR., Rogahang JJ. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. J Product. 2021;2(7):576–81.
- [5] Wulandari ARC, Rachmawaty R, Ilkafah I, Erfina E. Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. Enfermería Clínica. 2021 Dec;31:S745–50.

- [6] Faozi BF, Rohmatuloh MR, Sunarya U. Hubungan pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas tanjungkerta. *JKSA - J Ilmu Keperawatan*. Sebel April. 2022;4(2):42–7.
- [7] Isarotun, Suparjo, Rachmawati F. HUBUNGAN KINERJA BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN ANTENATALCARE DIPUSKESMAS 23 ILIR PALEMBANG TAHUN 2021. *Ilm Ilmu Kebidanan dan Kesehat*. 2022;13(2):1–06.
- [8] Sari SN, Handayani N, Tarigan B, Azizah N, Sinaga R. Analisis Mutu Layanan Kesehatan (Tangible , Realibility) Terhadap Tingkat Kepuasan Kunjungan Ibu Hamil TM I Di Puskesmas Labuhan Deli Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 menjadi bagian krusial dalam mencapai tujuan pembangunan secara . 2023;1(2).
- [9] Sartika D, Sibero JT, Nurrahmaton. Analisis pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu hamil dalam antenatal care. *J Matern Kebidanan*. 2023;8(2):120–8.
- [10] Salma, Oktaviyana C, Nazari N. Hubungan Kualitas Kpuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. *J Ilmu Keperawatan*. 2021;9(2).
- [11] Immawanti I, Wahyuddin M, Yunding J. Efek Kualitas Antenatalcare terhadap Kepuasan Ibu Hamil. *J-HEST J Heal Educ Econ Sci Technol*. 2022;2(2):89–93.
- [12] F.Z FL, Wulansar HC. HUBUNGAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEHAMILAN DENGAN KUNJUNGAN ANTENATAL CARE TAHUN 2020. *J Asuhan Ibu dan Anak*. 2022;7(2):77–88.
- [13] Purnamawati DE. Hubungan Pelaksanaan Standar Antenatal Care (Anc) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Ciamis. *Asian Res Midwifery Basic Sci J*. 2020;1(1):60–72.
- [14] Rahayu NPM, Citrawati NK, Juliawan DG. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *J Cent Res Publ Midwifery Nurs*. 2019;3(1):21–7.
- [15] Titilayo O, Oyewole O, Chidera A, Omosuzi M. Perception and level of satisfaction with the quality of antenatal care services among pregnant women attending antenatal clinic at plateau state specialist hospital, Jos, Nigeria. *Afr Health Sci*. 2023;23(3):37–44.
- [16] Fseha B. Assessment of Mothers Level of Satisfaction with Antenatal Care Services Provided at Alganesh Health Center Shire, North West Tigray, Ethiopia. *Biomed J Sci Tech Res*. 2019;16(1).

- [17] Hsai NM, Matsui M, Ng CFS, Khaing CT, Imoto A, Sayed AM, 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*. 2020;14:2489–99.
- [18] Birhanu S, Demena M, Baye Y, Desalew A, Dawud B, Egata G. Pregnant women's satisfaction with antenatal care services and its associated factors at public health facilities in the Harari region, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Med*. 2020;8.
- [19] Hussen MA, Worku BT. Quality of Antenatal Care Service and Factors Associated with Client Satisfaction at Public Health Facilities of Bele Gasgar District. *J Patient Exp*. 2022;9:1–9.
- [20] Ayalew MM, Nebeb GT, Bizuneh MM, Dagne AH. Women's satisfaction and its associated factors with antenatal care services at public health facilities: A cross-sectional study. *Int J Womens Health*. 2021;13:279–86.