

## HUBUNGAN ANTARA EFEKTIVITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS KOTA BANJARBARU

**Septiana Larosha, Euvanggelia Dwilda, Manggala Pasca Wardhana**

Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga, Surabaya, Kota Banjarbaru, Indonesia

E-mail: septianalarosha@pkp.unair.ac.id

### Abstrak

World Health Organization (WHO) mengumumkan virus tersebut telah menyebar hampir ke seluruh negara di dunia termasuk Indonesia dan menjadi pandemi global. Pandemi yang terjadi telah banyak mengubah kehidupan manusia bahkan hampir pada semua sektor tak terkecuali pada sektor kesehatan khususnya pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara keefektifitasan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelaksanaan pelayanan antenatal care pada masa pandemi COVID-19. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik observasional yaitu dengan melakukan pengujian dan juga dengan menghubungkan antar variabel. Inferensi mengenai hubungan atau relasi yang ada antar variabel dibuat tanpa adanya manipulasi, berdasarkan dengan variasi yang muncul dalam suatu variabel terikat dan juga variabel bebas. Pada penelitian ini variabel independen yaitu efektivitas pelaksanaan pelayanan antenatal care pada masa pandemi COVID-19. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care pada masa pandemi COVID-19. Hasil penelitian efektivitas dalam pelayanan Antenatal Care dengan persentase 22,2% masuk kategori cukup baik, kepuasan ibu hamil menunjukkan sebanyak 55 responden dengan persentase 87,3% masuk kategori rendah. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan ibu hamil dapat dipengaruhi oleh kualitas kerja tenaga medis yang menanganinya. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan keenam unsur yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan pelaksanaan dari petugas, kepedulian dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien karena kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi pemberi pelayanan kesehatan.

**Kata kunci :** antenatal care, COVID-19, ibu hamil, kesehatan.

### Abstract

*The World Health Organization (WHO) announced that the virus has spread to almost all countries in the world including Indonesia and has become a global pandemic. The pandemic has changed many people's lives, even in almost all sectors, including the health sector, especially maternal and child health services (MCH). The purpose of this study was to analyze the relationship between effectiveness and the level of satisfaction of pregnant women in the implementation*

<b>How to cite:</b>	Septiana Larosha, Euvanggelia Dwilda, Manggala Pasca Wardhana (2022) Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru, (7) 12, <a href="http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i12.11674">http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i12.11674</a>
<b>E-ISSN:</b>	2548-1398
<b>Published by:</b>	Ridwan Institute

*of antenatal care services during the COVID-19 pandemic. The type of research used is observational analytical research, namely by testing and also by connecting between variables. Inferences about relationships or relationships that exist between variables are made without manipulation, based on variations that arise in a dependent variable and also an independent variable. In this study, the independent variable is the effectiveness of the implementation of antenatal care services during the COVID-19 pandemic. The dependent variable in this study is the level of satisfaction of pregnant women in antenatal care services during the COVID-19 pandemic. The results of the study of effectiveness in Antenatal Care services with a percentage of 22.2% in the category of quite good, satisfaction of pregnant women showed as many as 55 respondents with a percentage of 87.3% in the low category. The conclusion of this study is that the level of satisfaction of pregnant women can be influenced by the quality of work of medical personnel who handle it. Service providers must pay more attention to the six elements, namely direct evidence, reliability, guarantee of implementation from officers, care and responsiveness of officers in providing services that affect patient satisfaction because patient satisfaction is important for health care providers.*

**Keywords:** *antenatal care, COVID-19, pregnant women, health.*

## **Pendahuluan**

Kota Wuhan, China melaporkan munculnya virus baru yang dinamai *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)* pada akhir tahun 2019 (Aditia, 2021). Hingga *World Health Organization (WHO)* mengumumkan virus tersebut telah menyebar hampir ke seluruh negara di dunia termasuk Indonesia dan menjadi pandemi global, kemudian virus ini dikenal dengan *Corona Viruses Disease 2019 (COVID-19)* (WHO, 2019). Infeksi COVID-19 dapat menyebabkan gejala ringan, sedang sampai berat (Timah, 2021). Gejala klinis utama COVID-19 yaitu demam, batuk, kesulitan bernapas yang disertai dengan sesak memberat, fatigue, *myalgia*, gejala gastrointestinal seperti diare dan gejala saluran napas lain (Marsanti et al., 2022).

Pandemi yang terjadi telah banyak mengubah kehidupan manusia bahkan hampir pada semua sektor tak terkecuali pada sektor kesehatan khususnya pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA). Pelayanan KIA merupakan program pemerintah dalam pemeliharaan ibu selama hamil, persalinan dan menyusui, perawatan bayi dan balita serta anak prasekolah, dan pemberdayaan masyarakat di bidang KIA yaitu mengatasi situasi gawat darurat dari aspek non-klinik terkait kehamilan dan persalinan (Sari et al., 2022). Di masa pandemi COVID-19 pelayanan KIA berbeda dari pelayanan biasanya, seperti ada beberapa kegiatan yang dapat ditunda pelaksanaannya yaitu pemeriksaan kehamilan rutin, pemeriksaan USG dan doppler pada ibu terkonfirmasi COVID-19, sampai kegiatan kelas ibu hamil dan kelas ibu balita pun bisa ditunda pelaksanaannya atau tetap dilakukan dengan metode atau teknik yang berbeda (Simamora, 2021). Pelayanan *antenatal care (ANC)* merupakan salah satu pelayanan KIA yang membutuhkan perhatian khusus karena dapat membantu mengurangi Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). *Antenatal care (ANC)* adalah

## Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru

asuhan yang diberikan kepada ibu hamil sejak awal masa pembuahan sampai dengan persalinan yang bertujuan untuk memantau proses kehamilan dan mengoptimalkan kesehatan ibu dan janin (Marshall, 2020).

Menurut studi pendahuluan yang dilaksanakan di 3 puskesmas di Kota Banjarbaru yaitu Puskesmas Banjarbaru Selatan, Puskesmas Guntung Manggis dan Puskesmas Banjarbaru Utara tersebut total rata-rata kunjungan ibu hamil mengalami penurunan menjadi 24% dari Desember 2020 sampai dengan Maret 2021. Selain itu ditinjau dari pelaksanaan pelayanan, 3 puskesmas tersebut memiliki metode pelaksanaan pelayanan yang berbeda-beda dalam pemberian pelayanan *antenatal care*. Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang berarti antara efektivitas pelaksanaan pelayanan antenatal care terhadap tingkat kepuasan ibu hamil sesuai dengan Pedoman Bagi Ibu Hamil selama masa pandemi COVID-19 yang ditetapkan oleh pemerintah di Puskesmas Kota Banjarbaru berpengaruh baik.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara keefektifitasan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelaksanaan pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas pedoman bagi ibu hamil selama masa pandemi COVID-19 yaitu keamanan dan keselamatan dalam pemberian pelayanan KIA untuk pencegahan penularan COVID-19, kondisi dan prosedur kerja dalam pemberian pelayanan sesuai dengan pedoman, pelaksanaan program menyesuaikan dengan anjuran pedoman, dan tentunya keterampilan pemberian pelayanan selama masa pandemi COVID-19. Hipotesis penelitian terdapat hubungan antara efektivitas pelaksanaan pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *analitik observasional* yaitu dengan melakukan pengujian dan juga dengan menghubungkan antar variabel. Inferensi mengenai hubungan atau relasi yang ada antar variabel dibuat tanpa adanya manipulasi, berdasarkan dengan variasi yang muncul dalam suatu variabel terikat dan juga variabel bebas. Rancang bangun penelitian dilakukan secara *cross sectional* yaitu dengan mengumpulkan data pada satu waktu atau disebut dengan (*at one point in time*).

Dalam suatu penelitian tentu terdapat populasi dan juga sampel. Populasi yang ada dalam penelitian ini yaitu seluruh bidan di poli KIA yang berjumlah 37 orang di 3 Puskesmas Kota Banjarbaru yaitu Puskesmas Banjarbaru Selatan, Puskesmas Banjarbaru Utara dan Puskesmas Guntung Manggis. Sedangkan untuk sampel pada penelitian ini yaitu bidan yang memberikan pelayanan *antenatal care* yang memenuhi kriteria inklusi di Puskesmas Banjarbaru Selatan, Puskesmas Banjarbaru Utara dan juga Puskesmas Guntung Manggis dengan Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Terdapat kriteria inklusi dan juga eksklusi, untuk kriteria inklusi yaitu telah diberikan *informed consent* dan bersedia menjadi responden dengan menandatangani lembar

persetujuan. Untuk kriteria eksklusi yaitu responden dalam kondisi sakit. Besar sampel yang ada pada penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus

$$Slovin \text{ yaitu : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dari rumus *Slovin* tersebut diperoleh besar sampel yaitu untuk tenaga kesehatan sebanyak 27 responden.

Lokasi penelitian ini dilakukan di 3 puskesmas yang berada pada kawasan pasien terkonfirmasi COVID-19 yang tinggi yaitu Puskesmas Banjarbaru Selatan, Puskesmas Banjarbaru Utara dan juga Puskesmas Guntung Manggis. Untuk waktu penelitiannya yaitu pada bulan Desember hingga Januari tahun 2021. Dalam penelitian ini terdapat variabel penelitian yaitu variabel independen dan juga variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menyebabkan suatu perubahan pada variabel yang lain (Swarjana, 2015). Pada penelitian ini variabel independen yaitu efektivitas pelaksanaan pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19. Untuk variabel dependen atau variabel terikat sendiri merupakan suatu variabel yang mengalami perubahan akibat variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19.

Dalam penelitian ini terdapat definisi operasional penelitian yang merupakan definisi terhadap variabel berdasarkan konsep teori tetapi bersifat operasional agar variabel dapat diukur atau diuji baik oleh peneliti (Swarjana, 2015). Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah.

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Kategori	Skala
<b>Variabel Dependen</b>				
Tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan <i>antenatal care</i> pada masa pandemi COVID-19	Hasil respon terhadap pelayanan <i>antenatal care</i> pada masa bidan.	Kuesioner terhadap pelayanan <i>antenatal care</i> yang telah dilakukan oleh bidan.	kepuasan dinyatakan : Baik = hasil >91% Cukup baik = hasil 81-90% Kurang validitas dan realibilitas. baik = hasil ≤ 80% Penilaian : Sangat baik = 4 Baik = 3 Tidak baik = 2 Sangat tidak baik = 1	Ordinal
<b>Variabel Independen</b>				
Efektivitas pelaksanaan dalam	Kepatuhan bidan dalam pelayanan	Kuesioner bidan dalam melaksanakan	dinyatakan : Tinggi = >75% total	Ordinal

## Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru

---

pelayanan antenatal care antenatal care masa pandemi COVID-19	sesuai pedoman pada masa pandemi COVID-19 telah dilakukan uji validitas dan realibilitas.	pelayanan antenatal care antenatal care masa pandemi COVID-19	nilai maksimal yang Rendah = ≤75% total nilai
		Penilaian : Sangat sesuai = 4 Sesuai = 3 Tidak sesuai = 2 Sangat tidak sesuai = 1	

---

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner tingkat efektivitas terdiri dari 30 pertanyaan yang memiliki tiga pilihan jawaban yaitu sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Serta kuesioner mutu pelayanan yang terdiri dari 20 pertanyaan yang memiliki empat pilihan jawaban yaitu sangat baik, baik, tidak baik, sangat tidak baik. Kuesioner telah dibagikan terlebih dahulu kepada masing-masing 48 responden ke tenaga kesehatan dan ibu hamil untuk menguji validitas dan realibilitas sebelum dilakukan penyebarankuesioner penelitian.

Untuk mengembangkan kualitas kuesioner dilakukan pengumpulan data dan melakukan evaluasi. Penelitian dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS yaitu versi 16.00. Uji validitas yaitu dengan analisis butir yang merupakan skor- skor pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan skor total. Uji ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus *product moment* dan didapatkan nilai korelasi pearson lebih dari r tabel dengan 30 pertanyaan valid untuk menilai efektivitas pelaksanaan pedoman dalam kuesioner tenaga kesehatan dan 20 pertanyaan valid untuk menilai mutu pelayanan dalam kuesioner ibu hamil. Uji reliabilitas merupakan suatu kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang sama ketika dilakukan pengukuran secara berulang, sebaliknya jika alat ukur menghasilkan hasil yang sangat bervariasi berarti instrument tersebut tidak reliabel (Swarjana, 2015). Uji ini dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha* untuk menilai efektivitas pelaksanaan pedoman yang memiliki 3 indikator yaitu pelaksanaan pelayanan *antenatal care* sebesar 0.980, keterampilan asuhan *antenatal care* sebesar 0.942 dan observasi pelayanan *antenatal care* sebesar 0.965. Sedangkan hasil uji reliabilitas kuesioner ibu hamil untuk menilai mutu pelayanan *antenatal care* yaitu sebesar 0.979. Dari kedua hasil uji reliabilitas pada kuesioner, diketahui bahwa kuesioner dapat disebarkan untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara editing yaitu proses memeriksa data yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan melengkapi data yang kurang dan memperbaiki atau mengoreksi data yang sebelumnya belum jelas. Kemudian juga dilakukan dengan *Coding* yaitu dengan memberikan kode untuk mempermudah tahap-tahap dalam tabulasi data lalu kemudian yaitu *tabulating* yaitu penyusunan data untuk mempermudah analisis data secara statistika dengan bantuan *software*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.00, dengan

menggunakan metode analisa univariat yaitu analisis pada setiap variabel hasil penelitian dengan tujuan mengetahui distribusi frekuensi tingkat efektivitas pedoman ibu hamil dan mutu pelayanan *antenatal care* selama masa pandemi COVID-19. Kemudian dilakukan metode analisa bivariat yaitu mengetahui tingkat efektivitas pelayanan *antenatal care* dan tingkat kepuasan ibu hamil selama masa pandemi COVID-19 dalam bentuk tabulasi silang antara kedua variabel tersebut. Menggunakan uji statistik *Spearman Rho* dengan tingkat kemaknaan 0,05 (5%).

Selanjutnya yaitu terdapat kerangka operasional hubungan efektivitas pelaksanaan pelayanan *antenatal care* dan tingkat kepuasan ibu hamil pada masa pandemi COVID-19 di puskesmas kota Banjarbaru. Selain itu terdapat metode *ethical clearance* dalam penelitian ini yang memiliki tujuan untuk menghormati pasien dengan melindungi hak-hak subjek dan menjaga hak privasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan *informed consent* (persetujuan), *anonimity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan) dan *confidentiality* (kerahasiaan).

## Hasil dan Pembahasan

### Efektivitas Pelayanan *Antenatal Care* Pada Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan *Antenatal care* yang didapatkan melalui kuisioner, yaitu:

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi**

Efektivitas	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Rendah	7	25.93
Tinggi	20	74.07
Jumlah	27	100

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yakni sebanyak 20 responden (74,07%) dan kategori rendah sebanyak 7 responden (25,93%)

### Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan data hasil penelitian mengenai kepuasan ibu hamil yang didapatkan melalui kuisioner, yaitu:

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (N)	Presentase (%)
Baik	6	22.22
Cukup baik	17	62.96
Kurang baik	4	14.82
Jumlah	27	100

## Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru

Berdasarkan tabel diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan cukup baik yakni 17 responden (62,96%). Masih ada responden dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang kurang baik yakni 4 responden (14,82%), sedangkan untuk tingkat kepuasan ibu hamil yang baik ada 6 responden (22,22%).

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden didapatkan hasil uji *Spearman Rho* sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji *Spearman Rho***

<u>Kepuasan</u> Variabel	<u>Tingkat</u>								<i>p-value</i> r		
	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik		Total				
	F	%	F	%	F	%	F	%			
Efektivitas	Rendah	0	0	3	11,11	4	14,8	7	25,9	0,001	0,617
	Tinggi	6	22,22	14	51,85	0	0	20	74,1		
	Total	6	22,22	17	62,96	4	14,8	27	100		

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa hubungan antara efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan menghasilkan nilai signifikansi *p-value* = 0,001. Untuk tingginya korelasi (r) didapatkan hasil 0,617 yang berarti efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil mempunyai hubungankuat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% maka dihasilkan  $p > 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada masa pandemi COVID-19.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui presentasi efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan faktor keamanan dan keselamatan memperoleh nilai tertinggi yaitu 88,7%. Efektivitas pada keamanan dan keselamatan dilihat dari tindakan pencegahan rutin penularan COVID-19, menggunakan alat pelindung diri, lingkungan bekerja yang aman dan nyaman, tanggap menginformasikan kepada penanggung jawab infeksi dan merujuk apabila kedatangan ibu hamil terkonfirmasi COVID-19 (Pedoman Bagi Ibu Hamil, Bersalin, Nifas, dan Bayi Baru Lahir di Era New Normal, 2021).

Sementara presentase faktor kondisi kerja di wilayah Puskesmas Kota Banjarbaru memperoleh nilai terendah yaitu 84,6%. Efektivitas faktor kondisi kerja dinilai dari beberapa kriteria yaitu fasilitas dan perlengkapan mendukung dalam melakukan pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19, pemantauan wilayah setempat terhadap hasil cakupan *antenatal care*, serta pelaksanaan skrining di pintu masuk dengan cek suhu tubuh dan anamnesis keluhan. Kondisi kerja yang bermutu

berkaitan dengan ketersediaan peralatan medis pada pelayanan kesehatan penyedia *antenatal care* agar prosuder kerja dapat terlaksana dengan baik sesuai standar. Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dalam pandangan yang luas didefinisikan sebagai seberapa jauh keabsahan pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan parameter yang menjadi tolak ukur profesionalitas medis yang baik dan sudah mencukupi bahkan melampaui kebutuhan pasien dengan tingkat efisiensi yang maksimal (Machmud, 2018).

Tingkat kepuasan ibu hamil di wilayah Puskesmas Kota Banjarbaru dengan faktor *responsiveness* (daya tanggap) memperoleh nilai tertinggi yaitu 83,01% pada kategori cukup baik, dimana pada faktor ini ibu hamil mendapatkan kepuasan dari kecepatan dan ketanggapan bidan dalam merespon dan mengatasi keluhan dalam pelayanan *antenatal care* serta saat bidan tanggap dalam menangani kondisi pasien yang gawat saat kunjungan antenatal care. Menurut Hamidiyah *et al* (2018), dalam pelayanan *antenatal care responsiveness* adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. Respon tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien dan kecepatan serta ketepatan dalam memberikan informasi *assurance* merupakan kemampuan para petugas kesehatan yang membuat pasien percaya akan melakukan pemeriksaan kesehatan di tempat tersebut.

Sementara presentase kepuasan ibu hamil di wilayah Puskesmas Kota Banjarbaru pada faktor *assurance* (jaminan) memperoleh nilai terendah yaitu 80,99% dengan kategori kurang baik, pada faktor ini ibu hamil mendapatkan kepuasan dari kemudahan janji temu dalam pelayanan *antenatal care* di masa pandemi COVID-19 dan sikap perhatian bidan kepada ibu hamil selama memberikan pelayanan *antenatal care*. Dalam pelayanan *antenatal care assurance* merupakan kemampuan para petugas kesehatan yang terampil akan membuat pasien percaya akan melakukan pemeriksaan.

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap efektivitas pelayanan *antenatal care* dipengaruhi oleh kualitas kinerja secara profesional oleh pelaksana pelayanan kesehatan sehingga ibu hamil akan memilih pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas *antenatal care* yang baik untuk memenuhi kebutuhan akan keluhan dan pencegahan adanya risiko pada kehamilannya. Terdapat dua kondisi yang harus menjadi poin utama dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kepuasan pasien dan standar pelayanan kesehatan yang harus seimbang. Kepuasan pasien ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* dapat memberikan loyalitas pasien ibu hamil terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *antenatal care* yang tinggi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang cukup baik pada masa pandemi COVID-19. Efektivitas pelayanan *antenatal care* rendah mendapatkan tingkat kepuasan yang cukup baik sampai dengan kurang baik, sementara efektivitas pelayanan *antenatal care* yang tinggi mendapatkan tingkat kepuasan yang baik sampai dengan cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *antenatal care* memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil yang cukup baik pada masa pandemi COVID-19.



## Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru

Untuk memberikan pelayanan *antenatal care* yang berkualitas, bidan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan ibu hamil dapat dipantau secara berkala (Banta, 2003). Selain itu, ibu hamil akan mendapatkan persepsi positif terhadap efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan keamanan dan kenyamanan fasilitas layanan yang diberikan seperti memiliki kursi di ruang tunggu yang cukup dengan sandaran, ventilasi yang baik, bersih, memiliki cahaya yang baik dan sumber air yang baik (Nwamaka, 2021).

### **Kesimpulan**

Pemeriksaan antenatal care yang bertujuan untuk memberikan fasilitas hasil yang positif terhadap ibu dan bayinya dengan melakukan pendeteksian mengenai bentuk komplikasi-komplikasi yang mungkin terjadi dan beresiko mengancam jiwa, dan mempersiapkan serta arahan proses kelahiran perlu dilakukan dengan pelaksanaan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Pasien ibu hamil tentunya akan memilih pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas antenatal care yang baik untuk memenuhi kebutuhan akan keluhan dan pencegahan adanya risiko pada kehamilannya. Kesimpulan penelitian ini adalah efektivitas pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19 sebagian besar dalam kategori tinggi yakni 74,7%, tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi COVID-19 sebagian besar menunjukkan kategori cukup baik yakni 62,96%, dan ada hubungan antara efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada masa pandemi COVID-19 di wilayah Puskesmas Kota Banjarbaru.

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya bagi peneliti terkait hubungan efektivitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada masa pandemi COVID-19. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kepuasan sesuai dengan persepsi pasien bagi penyedia pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas Kota Banjarbaru.

## BIBLIOGRAFI

- Banta, D. (2003). What is the efficacy/effectiveness of antenatal care and the financial and organizational implications. *Copenhagen: WHO Regional Office for Europe (Health ... , December.*
- Dartiwen, & Nurhayati, Y. (2019). *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan.* Yogyakarta: ANDI.
- Direktorat Kesehatan Keluarga. (2020). *Pedoman Bagi Ibu Hamil, Ibu Nifas, dan Bayi Baru Lahir Di Era Pandemi Covid-19.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Hamidiyah, Azizatul *et al.* 2018. Quality Of Antenatal Care With Pregnant Satisfaction. *Jurnal Oksitosin, Kebidanan, Vol. V, No. 2, Agustus 2018 : 119-125.*
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management, 1(2), 426-445.*
- Iklima N, Hayati S. Komalasari A. 2021. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI. Vol. 9 (2).*
- Iman, A.T., & Suryani, D.L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman pelayanan antenatal, persalinan, nifas, dan bayi baru lahir di Era Adaptasi Baru.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kemenkes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019, Vol. 42, Issue 4.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kusmiyati, Y.,dkk. (2015). *Perawatan Ibu Hamil (Asuhan Ibu Hamil).* Yogyakarta: Fitramaya.
- Lestari, R.P., & Murti, I. (2015). *Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM Mandiri) (Studi Kasus Di Desa Sedengan Mijen, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo).* 1(1): 195-201.
- Machmud R. 2018. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stunting pada Anak Usia 24-59 Bulan di Wilayah Kerja Puskesmas Andalas Kecamatan Padang Timur Kota Padang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Andalas. Vol. 7 (2).*
- Mandriwati. 2011. *Asuhan Kebidanan Antenatal : Penuntun Belajar.* Jakarta: ECG.
- Marshall, J.E., & Raynor, M.D. (2020). *Myles Textbook for Midwives Sixteenth Edition.* London: Churcill Livingstone Elsevier.
- Nwamaka, P.K., K., E.N., C., & C.C.H., O. (2021). Pregnant Women's Perception of the

## Hubungan Antara Efektivitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kota Banjarbaru

Effectiveness, Safety and Timeliness of Antenatal Services Provided by Midwives in Government-Owned Healthcare Facilities in South-South Nigeria. *African Journal of Health, Nursing and Midwifery*, 4(6), 14–28. <https://doi.org/10.52589/ajhnm-m6vy4ajr>

- POGI. (2020). *Rekomendasi Penanganan Infeksi Virus Corona (COVID-19)*. Jakarta: POGI.
- Pudiastuti, R.D. (2011). *Buku Ajar Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Putri, E. C., & Sulastri. (2009). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care dan Post Persalinan di RB Srilumintu Surakarta. *Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 17–25.
- Rahmi, J., Romlah, S. N., Listiana, I., Handayani, P., Darmayanti, D., Arimurti, I. S., Holidah, H., & Kasumawati, F. (2020). Kesehatan Ibu Dan Anak Di Era Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19). *Jam: Jurnal Abdi Masyarakat*, 1(1), 62–69.
- Saifuddin, A.B. (2014). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal & Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sari, N. A. (2020). *Efektivitas Pelaksanaan Program Rumah Hati Rumah Bakat (RHRB) di Dinas Sosial Kota Makassar*.
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021).
- Simamora, T. M. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil di Masa Pandemi. *Jurnal Kajian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat*, 1.
- Sinaga, E.W., dkk. (2020). Mutu Pelayanan Kebidana.
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Swarjana, I Ketut. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Ulfah, A., & Darmawan, E. S. (2020). Analisis Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Pada Praktik Mandiri Bidan Di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Forum Ilmiah Tahunan (FIT) IAKMI, April*, 25–26.
- Kemendes RI. 2013. *Buku Saku Pelayanan Kesehatan Ibu di Fasilitas Kesehatan Dasar dan Rujukan*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Laporan Riskesdas 2018. *Laporan Nasional*

*Riskesdas 2018*, 53(9), 181–222. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Widiastini, A. A. 2017. *Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil tentang Antenatal Care (ANC) terhadap Perilaku Kunjungan ANC di Puskesmas Kedaton Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung.

Wulandari Anastasia, *et al.* 2017. Analisis Pelayanan Antenatal dan Faktor – Faktoryang Berkaitan dengan Cakupan Pelayanan Antenatal oleh Bidan Desa Di Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Volume 5, Nomor 1, Januari 2017 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>

---

**Copyright holder:**

Septiana Larosha, Euvanggelia Dwilda, Manggala Pasca Wardhana (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

