

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan ibu hamil merupakan salah satu aspek utama dalam menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pemeriksaan Antenatal Care (ANC) merupakan intervensi kesehatan esensial yang bertujuan memantau kondisi ibu dan janin, menekan risiko sedini mungkin, serta memberikan edukasi dan dukungan selama hamil. Menurut WHO, pemeriksaan ANC yang efektif dan berkualitas dapat menurunkan risiko kejadian buruk pada ibu dan bayi serta berkontribusi pada pencapaian tujuan kesehatan global. Salah satu rekomendasi WHO pada ibu hamil normal ANC dilakukan minimal 8x, setelah disepakati dengan profesi di Indonesia ANC dilakukan minimal 6x dengan minimal kontak dokter 2x untuk skrining faktor risiko/komplikasi kehamilan trimester 1 dan skrining faktor risiko di kehamilan trimester 3. (Kemenkes, 2020).

Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator kesehatan nasional dan merupakan target SDGs 2030 dimana AKI menurun hingga 70 per 100.000 kelahiran hidup. Di tahun 2016 AKI di Indonesia masih sangat tinggi yaitu mencapai 359 per 100.000 kelahiran hidup, angka tersebut menduduki peringkat pertama di Asia Tenggara. Pada dasarnya penyebab kematian ibu dikarenakan kurang melakukan pemeriksaan pada saat hamil (*antenatal care*) (Rahayu, 2019).

Sekitar 830 wanita didunia meninggal setiap harinya karena komplikasi selama kehamilan atau persalinan. Pihak terkait berupaya mengurangi rasio kematian ibu global (MMR) dari 216 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015 menjadi lebih sedikit dari 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Sebagian besar kematian ibu dapat dicegah sesuai kebutuhan intervensi medis. Oleh karena itu sangat penting untuk meningkatkan akses wanita keperawatan berkualitas sebelum, selama dan sesudah melahirkan. Pada 2017 jutaan kelahiran secara global tidak dibantu oleh tenaga terlatih seperti bidan, dokter atau perawat, dimana hanya 78% kelahiran yang ditangani petugas kelahiran terampil. Hal ini berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh dan lebih bermutu (WHO, 2023).

Pelayanan antenatal yang baik memenuhi asuhan standar minimal "12T" yaitu timbang dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, tinggi fundus uteri, tetanus toxoid, tablet Fe, tes PMS, pemeriksaan HB, temu wicara, perawatan payudara, pemeliharaan tingkat kebugaran atau senam hamil, pemeriksaan protein urine atas indikasi, pemeriksaan reduksi urine atas indikasi, pemberian terapi kapsul yodium dan pemberian terapi anti malaria (Rukiyah 2014 dalam, Rufaidah 2019).

Menurut Riset Kesehatan Dasar tahun 2018, hampir seluruh ibu di Indonesia sudah melakukan pemeriksaan kehamilan. Cakupan k1 bervariasi dengan rentang antara 63,5% di Sulawesi Tenggara dan 89,8% di Bali. Namun untuk cakupan ANC 4 kali, Bali mengalami penurunan sebanyak 79% dan tertinggi di Yogyakarta 92,2 % Selisih k1 dan k4 menunjukkan adanya kehamilan

yang tidak optimal mendapat pelayanan ANC sehingga tidak melanjutkan ANC sesuai standar minimal (k4). Data cakupan ANC menunjukkan variasi, di Indonesia pada 2023 cakupan K1 (kunjungan pertama) mencapai 86,2% dan K4 (standar 4 kali kunjungan) sekitar 88,6% di beberapa wilayah (Sab'ngatun, 2025)

Pelayanan antenatal sarana akan menyebabkan ibu hamil yang berkunjung merasa puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Dampak ketidakpuasan pasien akan memperlemah hubungan antara pasien dengan bidan, oleh karena itu diperlukan suatu solusi pemecahan masalah sehingga dalam memberikan pelayanan kebidanan, semua pasien akan merasa puas (Hasanah, 2024).

Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam pelayanan ANC, kelima dimensi ini tampak melalui aspek fasilitas pemeriksaan yang memadai, ketepatan hasil dan waktu pelayanan, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan, serta sikap ramah dan empati terhadap pasien (Sinolah, 2019.)

Beberapa peneliti menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC bervariasi diberbagai fasilitas kesehatan di Indonesia, misalnya sebuah studi yang dilakukan oleh (Salma, 2021) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh diperoleh hasil penelitian kualitas pelayanan pada kategori baik (59,5%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas (65,5%) tetapi berbeda dengan penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Hasana, 2024) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta Tahun 2024 didapatkan Kualitas Pelayanan Antenatal Care diketahui bahwa dari 54 responden sebagian besar mengatakan baik yaitu 32 orang (59,3%), sedangkan responden yang lain mengatakan sangat baik yaitu 22 orang (40,7%) dan dari 54 responden ibu hamil mengatakan puas yaitu 19 orang (35,2%), sedangkan sebagian mengatakan sangat puas yaitu 35 orang (64,8%).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Safitri, 2025) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Topore Kabupaten Mamuju diperoleh hasil penelitian Analisis statistik menunjukkan hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan ($p=0,001$). dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan KIA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Topore. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Sab'ngatun, 2025) tentang Analisis kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) terpadu diperoleh

hasil penelitian ada hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil terhadap pemeriksaan antenatal care terpadu dengan nilai $p\text{-value} = 0,029 < 0,05$.

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan, berkurangnya kepercayaan, dan potensi berpindahnya pasien ke fasilitas lain. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan ANC perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan ibu hamil.

Survei awal dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Pasar Kuok pada Tahun 2025 terhadap 10 orang ibu hamil yang sedang memanfaatkan pelayanan Antenatal Care (ANC). Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kualitas pelayanan ANC yang diberikan serta tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara singkat dan observasi langsung terhadap pengalaman ibu hamil selama menerima pelayanan ANC. Hasil survei awal menunjukkan bahwa 3 responden menyatakan puas terhadap pelayanan ANC yang diterima, terutama pada aspek keramahan dan sikap petugas kesehatan saat memberikan pelayanan. Beberapa ibu hamil mengungkapkan bahwa petugas memberikan penjelasan mengenai kondisi kehamilan dengan bahasa yang mudah dipahami serta menunjukkan sikap empati dan perhatian selama pemeriksaan. Hal ini membuat ibu hamil merasa nyaman dan aman saat melakukan kunjungan ANC.

Namun demikian, survei awal juga menemukan 7 orang responden adanya keluhan dari terkait kualitas pelayanan ANC. Keluhan yang paling sering

disampaikan adalah lamanya waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan, keterbatasan waktu konsultasi, serta kurang lengkapnya informasi yang diberikan mengenai tanda bahaya kehamilan dan perawatan kehamilan di rumah. Selain itu, sebagian responden menilai bahwa fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan kenyamanan lingkungan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Perbedaan persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ANC tersebut berdampak pada tingkat kepuasan yang dirasakan. Ibu hamil yang menilai pelayanan ANC baik cenderung menyatakan puas dan memiliki keinginan untuk rutin melakukan kunjungan ANC sesuai jadwal. Sebaliknya, ibu hamil yang merasakan pelayanan kurang optimal menyatakan kepuasan yang lebih rendah dan berharap adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan ke depannya.

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 10 responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ANC memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025 secara lebih mendalam dan sistematis. Narasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan masalah dan tujuan penelitian.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas layanan ANC terhadap kepuasan pada ibu hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan ANC terhadap kepuasan pada ibu hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahui distribusi frekuensi kualitas layanan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025
- b. Diketahui distribusi frekuensi kepuasan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan pada Ibu Hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan penelitian lanjutan tentang hubungan kualitas pelayanan ANC terhadap kepuasan pada Ibu hamil.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi informasi dan referensi tambahan bagi Universitas Alifiah Padang dan dapat dikembangkan lebih baik lagi dan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi instansi

Diharapkan bagi Bidan di Puskesmas dapat memanfaatkan penelitian tentang pentingnya ANC pada ibu hamil dengan memberikan pelayanan maksimal.

E. Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan ANC terhadap kepuasan pada ibu hamil di Puskesmas Pasar Kuok Tahun 2025. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen (kualitas layanan ANC) dan variabel dependen (kepuasan ibu hamil). Jenis penelitian ini merupakan penelitian *analitik* dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan menilai ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan terikat dengan alat ukur menggunakan kuesioner. Penelitian ini direncanakan akan dilakukan pada bulan September 2025 sampai Februari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil di Puskesmas Pasar Kuok tahun 2025 selama 3 bulan terakhir Agustus sampai Oktober 2025 sebanyak 94 sampel menggunakan teknik pengambilan sampel *total sampling* dengan alat ukur menggunakan kuesioner. Data di analisa menggunakan program SPSS uji *chi-square*.