

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien, menjamin keamanan pasien, serta memperhatikan norma dan etika sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada pelayanan *kuratif* (pengobatan), tetapi juga mencakup pelayanan *promotif* (promosi) dan *preventif* (pencegahan) (Savira & Subadi, 2023).

Pelayanan *Antenatal Care (ANC)* merupakan salah satu bentuk pelayanan pencegahan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil . Pelayanan *Antenatal Care (ANC)* yang berkualitas dapat membantu tenaga kesehatan dalam mengidentifikasi faktor risiko selama kehamilan, memberikan edukasi kesehatan, serta meningkatkan kesiapan ibu hamil dalam menghadapi persalinan dan masa nifas. kualitas pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kunjungan *Antenatal Care (ANC)* ibu hamil, semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan, maka kecenderungan kunjungan *Antenatal*

*Care (ANC)* juga akan menurun (Yusuf & Sumarni, 2023).

Rendahnya kunjungan *Antenatal Care (ANC)* ibu hamil dapat menimbulkan berbagai dampak klinis yang serius, mulai dari tidak terdeteksinya komplikasi pada awal kehamilan seperti hiperemesis gravidarum dan anemia, hingga meningkatnya risiko kehamilan ektopik yang tidak tertangani. Selain itu juga, kurangnya edukasi sejak dini mengenai gizi, imunisasi, dan pola hidup sehat juga dapat meningkatkan risiko terjadinya persalinan prematur, preeklamsia, serta bayi dengan berat badan lahir rendah, sehingga berpotensi meningkatkan angka kematian ibu dan bayi (Ernawati & Ilmiah, 2025) .

Menurut *World Health Organization (WHO)* (2025) pada tahun 2023, diperkirakan sekitar 260.000 perempuan di dunia meninggal akibat komplikasi yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan, atau sekitar 712 kematian setiap hari. Berdasarkan Profil Kesehatan Tahun (2025), jumlah kematian ibu di Indonesia tercatat sebanyak 4.151 kasus, Provinsi Sumatera Barat mencatat sebanyak 94 kasus kematian ibu. Di Kota Padang tercatat sebanyak 11 kasus kematian ibu . yang semua kematian akibat komplikasi yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan.

Angka Kematian Ibu (AKI) dapat dipengaruhi oleh kunjungan *Antenatal Care (ANC)*. Melalui kunjungan *Antenatal Care (ANC)* yang rutin, kondisi perkembangan kehamilan serta faktor risiko pada ibu dapat dideteksi lebih awal, sehingga proses kehamilan, persalinan, hingga masa nifas dapat berlangsung dengan lebih aman dan terkontrol (Kemenkes RI, 2020) .

Menurut Qomari (2022), ibu hamil yang tidak menjalani pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) minimal empat kali memiliki risiko kematian maternal (saat hamil) sebesar 2,786 kali lebih tinggi dibandingkan dengan ibu yang memenuhi kunjungan *Antenatal Care* (ANC).

Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2025, di Indonesia cakupan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) menunjukkan bahwa kunjungan pertama (K1) mencapai 83,9% dari target 100%. Sementara itu, cakupan kunjungan keempat (K4) sebesar 80,12% dari target 95%, dan kunjungan keenam (K6) sebesar 75,64% dari target 100%. Data ini menunjukkan bahwa capaian pelayanan *Antenatal Care* (ANC). Pada tingkat Provinsi Sumatera Barat, cakupan K1 tercatat sebesar 71,15% dari target 90%, sedangkan cakupan K4 sebesar 64,33% dari target 95%, dan K6 sebesar 64,33% dari target 100%. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di tingkat provinsi masih berada di bawah target nasional.

Berdasarkan Profil Kesehatan Kota Padang tahun 2025, di Kota Padang cakupan K1 mencapai 87,5% dari target 100%, K4 sebesar 82,5% dari target 95%, dan K6 sebesar 80,7% dari target 100%. Meskipun capaian tersebut lebih tinggi dibandingkan tingkat provinsi, angka tersebut masih belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Kondisi ini juga tercermin pada tingkat puskesmas di Kota Padang, di mana cakupan kunjungan *Antenatal Care* (ANC) K1, K4, dan K6 menunjukkan bahwa Puskesmas Seberang Padang memiliki capaian yang lebih rendah dibandingkan Puskesmas Lapai yang cakupan K1 sebesar 71,0 % dari target 100%, K4

sebesar 66,7 % dari target 100%, dan K6 sebesar 63,9 % dari target 100%. dan Puskesmas Padang Pasir yang cakupan K1 sebesar 74,3 % dari target 95% , K4 sebesar 64,7 % dari target 95% dan K6 sebesar 62, 6 % dari target 95%. Sedangkan Puskesmas Seberang Padang cakupan K1 sebesar 69,8 % dari target 100%, K4 sebesar 63,3 % dari target 100%, dan K6 sebesar 59,8 % dari target 100%. Pada seluruh indikator, yaitu K1, K4, dan K6. Puskesmas Seberang Padang secara konsisten berada pada urutan terendah, yang mengindikasikan masih rendahnya cakupan kunjungan pemeriksaan kehamilan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas tersebut.

Keteraturan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dapat dilihat dari frekuensi kunjungan ibu hamil. Namun, hal ini masih menjadi permasalahan karena tidak semua ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin (Susanti et al., 2024). Salah satu penyebabnya adalah pelayanan yang belum memenuhi standar yang seharusnya diberikan pada setiap kunjungan, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil. Menurut Setyaningsih et al, (2025), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* (ANC) antara lain aksesibilitas, fasilitas kesehatan, komunikasi petugas, dan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui beberapa dimensi, yaitu: reliability, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat. responsiveness, kesiapan dalam memberikan pelayanan. assurance, pengetahuan dan sikap karyawan yang menumbuhkan kepercayaan pelanggan. empathy, perhatian dan kepedulian penyedia jasa terhadap

pelanggan. serta tangibles, tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi penyedia jasa (Salma et al., 2021).

Apabila kualitas pelayanan *Antenatal Care (ANC)* mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, maka ibu hamil cenderung akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan dapat meningkatkan motivasi ibu hamil untuk melakukan kunjungan *Antenatal Care (ANC)* secara lengkap dan teratur, serta mendorong kepatuhan terhadap rekomendasi tenaga kesehatan (Amin et al., 2025). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care (ANC)* dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Penelitian yang dilakukan oleh Yatipai et al. (2025) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care (ANC)* dengan kepuasan ibu hamil. Dari 95 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 42 orang (44,2%), dan sebagian besar ibu hamil merasa puas, yaitu sebanyak 48 orang (50,5%). Hasil analisis menggunakan uji *Spearman rho* menunjukkan nilai *p-value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) dengan koefisien korelasi  $r = 0,852$ , yang menunjukkan hubungan dengan kategori sangat kuat. Hasil serupa juga ditemukan oleh Amin et al. (2025), di mana dari 80 responden, mayoritas ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan *Antenatal Care (ANC)* sebanyak 47 orang (58,8%), sedangkan kualitas pelayanan dinilai baik oleh 48 responden (60,0%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care (ANC)* dengan kepuasan ibu hamil,

dengan nilai  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ).

Penelitian yang dilakukan oleh Salma et al. (2021) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh juga menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Dari 84 responden, sebagian besar menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (59,5%) dan tingkat kepuasan berada pada kategori puas (65,5%). Hasil analisis bivariat menunjukkan nilai  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian yang dilakukan oleh Fadliani dan Fera (2022) di Puskesmas Padang Panyang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beberapa dimensi kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian terhadap 93 responden ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,000$ ), *assurance* ( $p\text{-value} = 0,004$ ), *empathy* ( $p\text{-value} = 0,002$ ), dan *tangible* ( $p\text{-value} = 0,000$ ) berhubungan signifikan dengan kepuasan ibu hamil, sedangkan dimensi *reliability* tidak berhubungan signifikan ( $p\text{-value} = 0,278$ ).

Penelitian yang dilakukan oleh Yusran et al. (2023) di Puskesmas Puriala, Kabupaten Konawe, juga menunjukkan adanya hubungan antara beberapa dimensi kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian yang melibatkan 68 responden ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil ( $p\text{-value} = 0,011$ ), demikian pula dimensi

*empathy* ( $p\text{-value} = 0,022$ ) dan *tangibles* ( $p\text{-value} = 0,006$ ). Namun, dimensi *responsiveness* ( $p\text{-value} = 0,218$ ) dan *assurance* ( $p\text{-value} = 0,945$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC), khususnya pada aspek keandalan, empati, dan bukti fisik, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Namun demikian, terdapat perbedaan hasil terkait dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh, di mana tidak semua aspek, seperti *responsiveness* dan *assurance*, menunjukkan hubungan yang konsisten.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap 10 ibu hamil di Puskesmas Seberang Padang pada tanggal 6-7 april tahun 2026 dilihat dari kualitas pelayanan masing masing dimensi meliputi dimensi *tangibles* (bukti fisik) 7 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa kondisi ruang tunggu masih kurang nyaman dan 5 ibu hamil menyatakan cukup setuju, alur pelayanan *Antenatal Care* (ANC) masih membingungkan, Pada dimensi *reliability* (kehandalan) terdapat 6 ibu hamil yang menyatakan cukup setuju, bahwa kesulitan dalam melakukan prosedur administrasi dan 4 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa pelayanan belum dilakukan secara tepat dan cepat, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 8 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa pelayanan sering tidak dimulai tepat waktu

dan 5 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa informasi yang diberikan dokter kurang jelas dan sulit dipahami, pada dimensi *assurance* (jaminan) terdapat 5 ibu hamil yang menyatakan cukup setuju, bahwa penjelasan mengenai tanggung jawab petugas apabila terjadi kesalahan masih kurang jelas dan 6 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa pertanyaan yang diajukan belum dijawab dengan baik oleh dokter, pada dimensi *empathy* (empati) terdapat 7 ibu hamil yang menyatakan cukup setuju bahwa waktu tunggu pelayanan terkadang masih cukup lama dan 5 ibu hamil menyatakan cukup setuju, bahwa petugas tidak sepenuhnya memberikan perhatian yang baik terhadap ibu hamil .

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Seberang Padang tahun 2026”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Seberang Padang tahun 2026?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Seberang Padang tahun 2026

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sebrang Padang Tahun 2026
- b. Diketahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) pada ibu hamil di Puskesmas Sebrang Padang Tahun 2026
- c. Diketahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sebrang Padang Tahun 2026

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

#### **a. Bagi peneliti**

Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang di peroleh pada saat perkuliahan ke dalam suatu penelitian serta menambah wawasan dan pengetahuan dalam penelitian ilmiah.

#### **b. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan Sebagai bahan informasi dan data dasar untuk penelitian selanjutnya, khususnya yang menggunakan metode yang sama dengan penelitian ini

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan pembelajaran bagi ilmu kesehatan masyarakat serta dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya

### **b. Bagi Puskesmas Seberang Padang**

Diharapkan dapat menjadi masukan untuk program kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Seberang Padang

### **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil Di Puskesmas Seberang Padang tahun 2026. Jenis penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif* dengan desain analitik *cross sectional* dengan melihat adanya hubungan variabel dependen yaitu kepuasan ibu hamil dan variabel independen kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC). Lokasi penelitian berada di Puskesmas Seberang Padang. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret–Agustus 2026. Pengumpulan data dilakukan pada 01 sampai 11 Agustus 2026 dengan cara angket menggunakan kuesioner dengan jumlah populasi ibu hamil di Puskesmas Seberang Padang sebanyak 313 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Quota Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menetapkan jumlah atau kuota responden yang harus dipenuhi sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*.