

## HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DENGAN KUNJUNGAN ANC (*ANTENATAL CARE*) DI PUSKESMAS JEMBER KIDUL

Faulia Isnanda Feramita

Poltekkes Kemenkes Malang, Sarjana Terapann Prodi Kebidanan Jember

e-mail: [faulianagara@gmail.com](mailto:faulianagara@gmail.com)

### ABSTRAK

Tingkat kepuasan ibu hamil menjadi faktor dalam keputusan ibu untuk melakukan kunjungan pemeriksaan ANC. Kunjungan ANC minimal dilakukan sebanyak 4 kali kunjungan (K4) selama kehamilannya. Cakupan K4 pada puskesmas Jember Kidul menempati urutan ke 3 terendah se kabupaten Jember. Cakupan kunjungan Ibu hamil K4 di wilayah kerja puskesmas Jember kidul pada tahun 2023 masih jauh dari total target (90%) yaitu hanya mencapai 61,4%. Tujuan penelitian mengetahui hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di puskesmas Jember kidul. Rancangan penelitian cross sectional. Populasi 42 ibu hamil TM III dengan teknik Simple random sampling. Instrumen menggunakan kuesioner, data di analisis menggunakan Uji fisher eksak. sebagian besar Ibu hamil merasa sangat puas 50%, puas 44,7%, tidak puas 5,3%. Sedangkan kunjungan ANC yang sesuai 73,7%, tidak sesuai 26,3%. Hasil uji Fisher eksak diperoleh  $p\text{-value}=0.01 < \alpha 0,05$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Terdapat hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di puskesmas Jember kidul, perlu memberikan edukasi secara rutin tentang pentingnya pemeriksaan ANC dengan rutin dan berkala.

**Kata Kunci:** *Ibu hamil, Kepuasan, Kunjungan ANC (Antenatal Care).*

### ABSTRACT

The level of satisfaction of pregnant women is a factor in the mother's decision to have an ANC check-up visit. There are a minimum of 4 ANC visits (K4) during pregnancy. K4 coverage at the Jember Kidul health center ranks 3rd lowest in Jember district. The coverage of K4 pregnant women's visits in the Jember Kidul health center working area in 2023 is still far from the total target (90%), namely only reaching 61.4%. The aim of the research was to determine the relationship between the level of satisfaction of pregnant women and ANC visits at the Jember Kidul health center. Cross sectional research design. Population of 42 TM III pregnant women using simple random sampling technique. The instrument uses a questionnaire, the data is analyzed using Fisher's exact test. the majority of pregnant women were very satisfied, 50%, 44.7% satisfied, 5.3% dissatisfied. Meanwhile, 73.7% of ANC visits were appropriate, 26.3% were inappropriate. The results of Fisher's exact test obtained  $p\text{-value} = 0.01 < \alpha 0.05$ .  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. There is a relationship between the level of satisfaction of pregnant women and ANC visits at the Jember Kidul health center. It is necessary to provide regular education about the importance of routine and periodic ANC checks.

**Keywords:** *Pregnant women, Satisfaction, Antenatal Care.*

### PENDAHULUAN

Kesehatan ibu hamil merupakan salah satu pilar fundamental dalam menentukan kualitas kesehatan suatu bangsa. Pelayanan *Antenatal Care (ANC)* atau asuhan antenatal yang komprehensif dan berkualitas menjadi intervensi paling strategis untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan hingga persalinan (Hidayati et al., 2025; Supartiningsih et al., 2025). Secara ideal, setiap ibu hamil di Indonesia diharapkan mendapatkan akses penuh terhadap layanan *ANC* sesuai dengan standar nasional yang telah ditetapkan (Sitepu et al., 2025).  
Copyright (c) 2025 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

2023). Layanan ini bukan sekadar pemeriksaan rutin, melainkan sebuah paket pelayanan terpadu yang mencakup pemantauan kesehatan, deteksi dini komplikasi, edukasi, serta persiapan persalinan yang aman. Keberhasilan program *ANC* menjadi tolok ukur utama dari kemajuan sistem kesehatan ibu dan anak di suatu negara.

Untuk mengukur efektivitas dan jangkauan program ini, pemerintah Indonesia menggunakan indikator Kunjungan K4 sebagai salah satu target utamanya. K4 merepresentasikan standar minimal pelayanan *ANC* yang ideal, yaitu seorang ibu hamil telah menyelesaikan setidaknya empat kali kunjungan selama masa kehamilannya, dengan distribusi minimal satu kali pada *trimester* pertama, satu kali pada *trimester* kedua, dan dua kali pada *trimester* ketiga (Peraturan Menteri Kesehatan No. 97, 2014). Pencapaian target K4 memiliki korelasi yang sangat kuat dengan peningkatan angka persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan (*linakes*). Oleh karena itu, tingginya cakupan K4 tidak hanya mencerminkan kuantitas kunjungan, tetapi juga menjadi proksi penting bagi kualitas dan keberlanjutan pelayanan kesehatan maternal (He et al., 2022; Millogo et al., 2021).

Namun, dalam realitasnya, terdapat kesenjangan yang signifikan antara target nasional dengan capaian cakupan K4 di lapangan (Harso et al., 2020). Data nasional menunjukkan tren yang mengkhawatirkan, di mana cakupan K4 mengalami penurunan dari 88,8% pada tahun 2021 menjadi 86,2% pada tahun 2022. Bahkan di Provinsi Jawa Timur, yang seringkali menjadi barometer kesehatan nasional, capaian K4 pada tahun 2022 sebesar 88,5% masih berada di bawah target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) sebesar 90% (Kementerian Kesehatan, 2022). Kesenjangan ini menandakan adanya permasalahan sistemik yang menghambat ibu hamil untuk mengakses atau menyelesaikan siklus layanan *ANC* secara penuh.

Kesenjangan cakupan K4 ini menjadi semakin tajam ketika dianalisis pada tingkat kabupaten dan unit layanan primer. Di Kabupaten Jember, capaian K4 pada tahun 2022 hanya mencapai 79,32%, angka yang sangat jauh dari target Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 100% (Timur, 2023). Kondisi yang lebih memprihatinkan ditemukan di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul, yang pada tahun 2023 mencatatkan cakupan K4 hanya sebesar 61,4%, menempatkannya sebagai salah satu dari tiga puskesmas dengan cakupan terendah di seluruh Kabupaten Jember. Data berjenjang ini secara gamblang menunjukkan bahwa masalah rendahnya cakupan K4 adalah isu yang sangat nyata dan terakumulasi di tingkat komunitas lokal.

Salah satu faktor kunci yang diduga kuat menjadi penyebab rendahnya tingkat kunjungan ulang ibu hamil adalah tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Keputusan seorang ibu untuk kembali melakukan pemeriksaan *ANC* sangat dipengaruhi oleh pengalamannya pada kunjungan sebelumnya. Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Jember Kidul pada Mei 2024 memberikan sebuah petunjuk penting: ditemukan bahwa 2 dari 10 ibu hamil pada *trimester* ketiga (20%) menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan *ANC* yang mereka terima. Ketidakpuasan ini, yang dinilai dari berbagai unsur seperti prosedur, waktu tunggu, hingga perilaku pelaksana, berpotensi menjadi penghalang utama yang membuat ibu hamil enggan untuk melanjutkan kunjungannya (Lijayani et al., 2025; Uldbjerg et al., 2019).

Menghadapi fenomena ini, penelitian ini menawarkan sebuah nilai kebaruan dengan melakukan investigasi yang terfokus pada hubungan antara variabel psikologis (kepuasan) dengan variabel perilaku (kepatuhan kunjungan K4). Berbeda dari laporan yang hanya menyajikan data cakupan, inovasi dari penelitian ini terletak pada upayanya untuk menggali akar penyebab dari rendahnya angka K4 di sebuah wilayah dengan performa yang terdokumentasi sangat rendah. Dengan secara spesifik menganalisis faktor-faktor kepuasan ibu hamil di Puskesmas Jember Kidul, penelitian ini bergerak dari sekadar mengidentifikasi "apa"

masalahnya (rendahnya K4) menuju pemahaman tentang "mengapa" masalah tersebut terjadi (potensi ketidakpuasan layanan).

Berdasarkan latar belakang mengenai pentingnya cakupan K4, adanya kesenjangan yang tajam antara target dan realisasi di Puskesmas Jember Kidul, serta hipotesis mengenai peran sentral kepuasan ibu hamil, maka tujuan dari penelitian ini menjadi sangat jelas. Studi ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dengan kelengkapan kunjungan K4 di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang kuat serta rekomendasi yang spesifik dan aplikatif bagi pihak puskesmas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kepuasan dan kepatuhan ibu hamil dalam melakukan kunjungan ANC.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menerapkan desain studi analitik dengan rancangan potong lintang (*cross-sectional*). Pendekatan ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara variabel independen, yaitu tingkat kepuasan ibu hamil, dengan variabel dependen, yaitu kelengkapan kunjungan *Antenatal Care* (ANC). Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berada pada trimester III di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul, yang berjumlah 42 orang. Dari populasi tersebut, sampel penelitian sebanyak 38 responden ditentukan melalui perhitungan statistik. Proses penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, sebuah metode probabilitas di mana setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih, sehingga sampel yang diperoleh dapat dianggap representatif (Sugiyono, 2018).

Proses seleksi partisipan didasarkan pada serangkaian kriteria inklusi dan eksklusi yang spesifik. Kriteria inklusi yang ditetapkan adalah ibu hamil yang berada pada trimester III dan secara aktif mengakses pelayanan ANC di Puskesmas Jember Kidul. Sementara itu, kriteria eksklusi adalah ibu hamil pada trimester III yang merupakan pasien pindahan dari wilayah kerja puskesmas lain. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner terstruktur. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai dua variabel utama, yaitu tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan ANC yang diterima dan jumlah kunjungan ANC yang telah dilakukan. Prosedur di lapangan dilaksanakan setelah mendapatkan izin dari pihak terkait, di mana peneliti mendekati responden, memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, dan memastikan kesediaan mereka untuk berpartisipasi.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif untuk menguji hipotesis hubungan antara kedua variabel. Setelah data terkumpul dan diolah, dilakukan analisis bivariat. Mengingat terdapat sel pada tabel kontingensi yang memiliki nilai harapan kurang dari 5 sehingga tidak memenuhi syarat untuk uji *Chi-Square*, maka teknik analisis statistik alternatif yang digunakan adalah *Fisher's Exact Test*. Uji ini secara spesifik bertujuan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel tingkat kepuasan (kategorik) dengan variabel kunjungan ANC (kategorik). Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan sebagai dasar untuk penarikan kesimpulan dalam pengujian hipotesis ini ditetapkan pada nilai 0,05. Hubungan antar variabel dianggap signifikan apabila nilai *p-value* yang dihasilkan dari uji statistik lebih kecil dari nilai  $\alpha$ .

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Lokasi penelitian ini bertempat di Puskesmas Jember Kidul yang berada di Jln. KH. Shiddiq No.78 Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember. Berdasarkan data yang tercatat Pustu  
Copyright (c) 2025 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

(Puskesmas Pembantu) yang terdaftar pada tahun 2023 yaitu sebanyak 1 buah dan terdapat 62 posyandu. Puskesmas Jember Kidul bekerja sama dengan jejaring yang ada di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul yaitu 5 klinik dan 3 TPMB yang berada di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul yaitu Jember kidul dan Kepatihan.

Dari titik lokasi puskesmas Jember kidul yang berada di tengah kota terdapat beberapa fasilitas rumah sakit yang dapat ditempuh dalam waktu cepat seperti RSUD Srikandi IBI Jember yang dapat ditempuh 1 menit sejauh 550 m, RS Bina Sehat dapat ditempuh 2 menit sejauh 1 Km, RS Siloam dapat ditempuh 5 menit dengan jarak 2,5 Km, RSUD Kaliwates dapat ditempuh 6 menit dengan jarak 2,6 Km dan RS Perkebunan Jember Klinik dapat ditempuh 6 menit dengan jarak 3,1 Km.

a. Hasil Kuisioner Kepuasan

**Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan responden di wilayah kerja Puskesmas Jember kidul tahun 2024**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	2	5,3%
Puas	17	44,7%
Sangat Puas	19	50%
Total	38	100%

Berdasarkan tabel 1 menjelaskan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan ibu “Sangat Puas” sebanyak 19 responden atau 50%. Sedangkan untuk jumlah tingkat kepercayaan lainnya “Puas” mencapai 44,7% atau 17 responden, dan sebagian kecil “tidak puas” sejumlah 2 responden atau 5,3%

b. Kunjungan Pemeriksaan ANC

**Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jumlah kunjungan ANC di wilayah kerja Puskesmas Jember kidul tahun 2024**

Kunjungan ANC	Jumlah	Persentase
Sesuai	28	73,7%
Tidak sesuai	10	26,3%
Total	38	100.0%

Berdasarkan tabel 2 menjelaskan bahwa sebagian besar responden melakukan kunjungan ANC yang Sesuai terdapat 28 (73,7%) sedangkan kunjungan ANC yang tidak sesuai terdapat 10 (26,3%) responden.

c. Hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan anc (*antenatal care*) di puskesmas jember kidul

**Tabel 3. Hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul tahun 2024**

Tingkat Kepuasan	Kunjungan Antenatal Care		Total	P value Fisher Exact
	Tidak Sesuai	Sesuai		
Tidak Puas	2 (5,3%)	0	2 (5,3%)	0.01
Puas	6 (15,7%)	11 (28,9%)	17 (44,7%)	
Sangat Puas	2 (5,3%)	17 (44,7%)	19 (50%)	
Total	10 (26,31%)	28 (73,68%)	38 (100%)	

Berdasarkan tabel 3 diatas menjelaskan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pada ibu yang kunjungan ANC sesuai “Sangat Puas” sebanyak 17 responden (44,7%), sedangkan

Copyright (c) 2025 HEALTHY : Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan

tingkat kepuasan dengan ibu yang kunjungan ANC tidak sesuai sebagian besar “Puas” sebanyak 6 responden (15,7%) dan terdapat 2 responden (5,3%) Tidak puas. Hasil uji analisa *Chi-Square* terdapat 50% nilai harapan  $<5$  maka uji menggunakan *Fisher exact test* diperoleh hasil 0.01 lebih kecil dari *p value* 0.05 yang artinya  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak terdapat hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul.

## Pembahasan

### Tingkat kepuasan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar ibu hamil yang datang untuk kunjungan pemeriksaan kehamilannya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya di puskesmas Jember kidul sejumlah 19 (50%) responden sedangkan ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan di puskesmas Jember kidul terdapat 2 (5,3%) responden. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Effendi, 2020). Kepuasan pasien dipertimbangkan sebagai salah satu dimensi kualitas yang paling penting dan merupakan kunci sukses dalam organisasi kesehatan seperti rumah sakit. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang penting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun nonmedis seperti: ketersediaan obat, kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. Pelayanan yang baik dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Handayany, 2020). Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien sangat penting karena sering membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respons sistem kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Fardhoni, 2023). Waktu respon merupakan bagian dari faktor servis atau layanan yang seringkali diabaikan. Pelanggan akan merasa senang dan puas apabila mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat (Tjiptono & Diana, 2019). Tingkat pemakaian layanan kesehatan oleh pasien seperti pasien kembali untuk perawatan berkelanjutan hal ini dapat mencerminkan tingkat kepuasan. Mendengarkan keluhan dan saran dari pasien adalah cara lain untuk mengukur kepuasan pasien. Kuisisioner kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara yang paling umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan (Naryanti et al., 2023).

Dari hasil penelitian sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil sangat puas terhadap pelayanan di puskesmas Jember kidul hanya sebagian kecil ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima saat kunjungan kehamilannya. Salah satu faktor yang diduga sebagai penyebab ketidakpuasan ibu hamil pada pelayanan kesehatan yang diperoleh yaitu tingkat pendidikan, dimana hasil dari kriteria responden sebagian kecil pendidikan terakhir yaitu tingkat SD. Tingkat pendidikan merupakan salah satu determinan dan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat pendidikan yang rendah akan menjadi penghambat dalam penerimaan informasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan seperti penyampaian hasil pemeriksaan dan edukasi kesehatan ibu hamil. Hal tersebut didukung dengan jawaban kuisisioner pada pertanyaan ke 4 dan 6 tentang pelayanan pemeriksaan kehamilan tidak berbelit-belit dan cara petugas dalam menjelaskan hasil dari pemeriksaan yang jelas dan mudah dimengerti terdapat jawaban merasa tidak puas dan sangat tidak puas. Riwayat dan pengalaman hamil sebelumnya juga menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan di puskesmas Jember kidul, karena sebagian besar ibu hamil di puskesmas Jember kidul adalah *primigravida*, yang terkadang masih mudah terpengaruh oleh pengalaman kehamilan orang lain



dan informasi-informasi yang kurang relevan sehingga ibu akan mudah bingung dan merasa tidak puas.

### **Kunjungan pemeriksaan kehamilan di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul**

Hasil dari penelitian ditemukan bahwa sebagian besar ibu hamil di puskesmas Jember Kidul melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilan yang sesuai sebanyak 28 (73,7%) responden, sedangkan ibu hamil yang kunjungannya tidak sesuai terdapat 10 (26,3%) responden. Dalam buku (Mappaware et al., 2020) yang berjudul Kesehatan Ibu dan Anak menjelaskan bahwa kebijakan program Kemenkes Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi, serta pelayanan kesehatan seksual, menganjurkan ibu hamil melaksanakan kunjungan ANC minimal sebanyak 4 kali yaitu 1 kali kunjungan saat TM I, 1 kali saat TM II, dan 2 kali kunjungan saat TM III. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas merupakan pelayanan publik. Dengan pelayanan pemeriksaan kehamilan yang sesuai, secara kuantitas dan kualitas diharapkan dapat tercapai tujuan untuk memantau kemajuan kehamilan dengan memastikan kesehatan ibu dan bayi, mengetahui secara dini adanya ketidak normalan atau komplikasi selama kehamilan, mempersiapkan persalinan di puskesmas, melahirkan bayi dengan selamat, pemberian ASI eksklusif, mempersiapkan peran ibu dan keluarga, dalam menerima kelahiran bayi agar dapat tumbuh kembang secara normal dan wajar (Agustiarini & Sundayani, 2020). Berbagai literatur mengemukakan penyebab rendahnya kunjungan pemeriksaan kehamilan/status ANC. Pengetahuan ibu, dukungan suami, tingkat pendidikan suami, dukungan sosial, dan akses ke fasilitas kesehatan dilaporkan sebagai faktor-faktor yang berpengaruh pada kunjungan ANC (Zega et al., 2023).

Dari pemaparan hasil penelitian dan teori diatas peneliti beropini bahwa frekuensi kunjungan ANC dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, tingkat pengetahuan, pengalaman atau jumlah riwayat kehamilan dan pekerjaan ibu. Kriteria responden dari penelitian ini sebagian besar adalah ibu rumah tangga yang tidak bekerja sehingga lebih mudah dalam meluangkan waktu untuk melakukan kunjungan ANC di puskesmas. Selain dari status pekerjaan, faktor psikologi ibu dalam penerimaan kehamilannya juga berperan penting dalam kunjungan ANC dimana seluruh responden menerima kehamilannya. Sikap ibu terhadap layanan pemeriksaan kehamilan dapat memengaruhi kepatuhannya dalam melakukan kunjungan ANC sehingga kondisi ini dapat meningkatkan angka kunjungan pemeriksaan ANC. Sebagian besar kriteria responden dalam jumlah partitas merupakan ibu *Primipara*, ibu dengan kehamilan pertama akan merasa bahwa ANC merupakan sesuatu yang baru sehingga ibu memiliki motivasi yang lebih tinggi dan merasa lebih membutuhkan informasi mengenai kehamilannya dan belum berpengalaman sehingga ibu akan lebih rutin dalam melakukan kunjungan ANC, sedangkan ibu dengan paritas banyak yang sesuai dengan sebagian kecil kriteria responden yang merupakan *multigravida* dan *grandemultipara* tidak akan terlalu khawatir dengan kehamilannya lagi sehingga kunjungan ANC tidak akan sesuai.

### **Hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC (*antenatal care*) di Puskesmas Jember Kidul**

Berdasarkan hasil dari penelitian terdapat hubungan antara tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di wilayah kerja puskesmas Jember Kidul. Hubungan tersebut merupakan hubungan positif yang artinya ibu hamil yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di puskesmas Jember Kidul sebagian besar melakukan kunjungan pemeriksaan ANC dengan sesuai (> 4x kunjungan). Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Teori Lawrence Green (1980) dalam Notoatmodjo menganalisis perilaku manusia dari tingkat kesehatan. Kesehatan seseorang atau masyarakat dipengaruhi oleh dua faktor pokok, yakni

faktor perilaku (behavior causes) dan faktor di luar perilaku (non-behavior causes). Selanjutnya perilaku itu sendiri ditentukan atau terbentuk dari tiga faktor. Faktor predisposisi (predisposing factors), yaitu usia, tingkat pendidikan, paritas ibu hamil, status pekerjaan, pengetahuan ibu hamil dan sikap ibu hamil, faktor pemungkin (enabling factors), yaitu penghasilan keluarga, jarak tempat tinggal dan media informasi. faktor penguat (reinforcing factors), yaitu dukungan suami/keluarga (Damayanti et al., 2022). Menurut Gronroos didalam buku yang ditulis oleh (Kurniasih, 2021) bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangible* yang biasa namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan professional. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Dari pemaparan diatas peneliti dapat menilai bahwa hasil penelitian dan teori tidak terdapat kesenjangan karena tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator penting untuk mengetahui tingkat kualitas sistem perawatan kesehatan, dan kepuasan pasien dapat mencerminkan tingkat kuantitas kunjungan ANC yang mereka terima. Salah satu cara umum yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pasien yaitu survei kepuasan pasien dengan menggunakan kuisioner. Sedangkan pengertian dari kepuasan adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan, ketika harapan tersebut terpenuhi maka akan tercapai kepuasan pasien tersebut terhadap jasa pelayanan yang telah diterimanya. Kepuasan pasien memiliki dampak penting terhadap tingkat kualitas pelayanan kesehatan dan keberlanjutan sistem kesehatan. Sehingga apabila tingkat kepuasan tersebut dapat tercapai dengan baik atau pelayanan yang diberikan telah mampu melampaui atau memenuhi persepsi ibu hamil terhadap pelayanan pemeriksaan kehamilan yang diinginkannya maka ibu akan kembali melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilannya dengan rutin.

Kunjungan ANC dikatakan sesuai apabila ibu hamil pada TM I sudah memeriksakan kehamilannya sebanyak 1 kali kunjungan, pada TM II memeriksakan kehamilannya sebanyak 1 kali dan pada TM III memeriksakan kehamilannya sebanyak 2 kali. Kunjungan ANC dikatakan tidak sesuai apabila ibu hamil pada TM I tidak memeriksakan kehamilannya, pada TM II atau TM III baru berkunjung untuk memeriksakan kehamilannya dan jumlah kunjungan kurang dari 4 kali kunjungan selama kehamilannya, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ibu hamil dengan kunjungan pemeriksaan ANC yang tidak sesuai nilai tingkat kepuasannya lebih rendah daripada tingkat kepuasan ibu dengan kunjungan pemeriksaan ANC yang sesuai di puskesmas Jember Kidul. Tetapi faktor yang menyebabkan kurang nya kunjungan ANC tersebut tidak hanya dari tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan saja melainkan ibu yang bekerja, tingkat pengetahuan, jumlah paritas yang banyak akan mengurangi motivasi ibu terhadap pentingnya pemeriksaan kehamilan secara rutin. Titik lokasi puskesmas yang berada ditengah kota dengan adanya beberapa rumah sakit yang mudah ditempuh oleh para masyarakat wilayah sekitar, dapat memungkinkan ibu untuk melakukan pemeriksaan ANC di salah satu rumah sakit terdekat, atau rutin melakukan pemeriksaan di posyandu terdekat dan Tempat praktik bidan mandiri yang bermitra dengan puskesmas Jember Kidul yang berada di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul, sehingga hal tersebut juga dapat menjadi salah satu faktor kurangnya kunjungan K4 di puskesmas Jember Kidul.

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan ibu hamil di puskesmas Jember Kidul sangat puas. Kunjungan ANC sesuai dengan standar minimal yang ditentukan oleh kementerian kesehatan. Tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan akan mempengaruhi kesesuaian kunjungan ANC. Menerapkan teori yang relevan yang berasal dari sumber referensi terbaru sehingga dapat memperkuat argument peneliti dan dapat lebih menghargai karya orang lain yang telah dikutip sebagai referensi dan dapat menghindari plagiarisme. Ibu dapat memperoleh informasi dan pengetahuan selain dari tenaga kesehatan. Memberikan KIE yang tepat dan sesuai dengan kondisi ibu akan membantu ibu dalam menjaga dan meminimalisir masalah atau keluhan yang sering mengganggu dalam masa kehamilan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiarini, A., & Sundayani, L. (2020). Pengaruh Sikap Dan Perilaku Bidan Terhadap Pengetahuan Ibu Hamil Saat Pelaksanaan Anc Di Wilayah Kerja Puskesmas Kuripan. *Jurnal Midwifery Update (MU)*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32807/jmu.v2i2.97>
- Damayanti, R. et al. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan (K1) Pada Ibu Hamil. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (2023). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2022*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien*. Nasya Expanding Management.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative.
- Harso, A. D. et al. (2020). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Capaian Program Antenatal Care. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(3). <https://doi.org/10.22435/mpk.v30i3.3125>
- He, Q. et al. (2022). Factors Associated With Age-Specific Maternal Health-Seeking Behaviours Among Women: A Multiple Indicator Cluster Survey-Based Study in 10 African Countries. *Journal of Global Health*, 12. <https://doi.org/10.7189/jogh.12.04095>
- Hidayati, N. et al. (2025). Perbedaan Resiko Kejadian Preeklampsia Pada Usia Ibu Hamil Resiko Tinggi Di Wilayah Puskesmas Sukowono Kabupaten Jember. *HEALTHY Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 4(3), 404. <https://doi.org/10.51878/healthy.v4i3.7057>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu 2020 Ed.3*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia*. Pusdatin.Kemkes.Go.Id.
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen* (1st ed.). Bintang Sembilan Visitama.
- Lijayani, P. et al. (2025). Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Kehamilan Resiko Tinggi Dengan Niat Rujukan Di Wilayah Kerja Puskesmas Karangduren. *HEALTHY Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 4(3), 359. <https://doi.org/10.51878/healthy.v4i3.7054>



- Mappaware, N. A. et al. (2020). *Kesehatan Ibu Dan Anak (Dilengkapi Dengan Studi Kasus Dan Alat Ukur Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak)*. CV. Budi Utama.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu.*
- Millogo, T. et al. (2021). Determinants of Childbirth Care Quality Along The Care Continuum in Limited Resource Settings: A Structural Equation Modeling Analysis of Cross-Sectional Data from Burkina Faso and Côte d'Ivoire. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12884-021-04328-w>
- Naryanti, I. et al. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan* (1st ed.). Lakeisha.
- Sitepu, F. et al. (2023). Meta-Analysis The Effects of Education, Pregnancy Planning, Husband Support, and Distance to Health Facilities on The Utilization of Antenatal Care Service. *Journal of Maternal and Child Health*, 8(4), 510. <https://doi.org/10.26911/thejmch.2023.08.04.12>
- Supartiningsih, S. et al. (2025). Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Kunjungan Antenatal Care (ANC) K4 Di Desa Rowotengah Puskesmas Rowotengah. *HEALTHY Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 4(3), 393. <https://doi.org/10.51878/healthy.v4i3.7044>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. CV. Andi Offset.
- Uldbjerg, C. S. et al. (2019). Perceived Barriers to Utilization of Antenatal Care Services in Northern Uganda: A Qualitative Study. *Sexual & Reproductive Healthcare*, 23, 100464. <https://doi.org/10.1016/j.srhc.2019.100464>
- Zega, D. F. et al. (2023). Determinan Kunjungan Pemeriksaan Kehamilan Pada Ibu Hamil. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 7(1), 1–6. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v7i1.3352>