

**LITERATURE REVIEW GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM  
PEMERIKSAAN ANTENATAL CARE (ANC)**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh :**

**SHINTYA PUTRININGRUM**

**1610104139**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

# HALAMAN PERSETUJUAN

## GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PEMERIKSAAN ANTENATAL CARE (ANC) DI PUSKESMAS GAMPING 1 KABUPATEN SLEMAN

### NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:  
**SHINTYA PUTRININGRUM**  
**1610104139**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Kebidanan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : **HERLIN FITRIANA KURNIAWATI, S.Si.T.,M.Kes**  
16 November 2020 13:28:24



# LITERATURE REVIEW ON THE OVERVIEW OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION IN THE ANTENATAL CARE EXAMINATION (ANC)<sup>1</sup>

Shintya Putriningrum<sup>2</sup>, Herlin Fitriana K<sup>3</sup>

## ABSTRACT

Patient satisfaction is a level of patient feelings which occur as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what is expected. The pregnant women's satisfaction in the ANC examination can be assessed from several aspects, which are from the aspects of reliability, responsiveness, physical evidence (tangible), friendliness (empathy), and assurance (assurance). Antenatal care or pregnancy checks are a series of examinations that are conducted periodically from early pregnancy to delivery to monitor the health of the mother and fetus to achieve an optimal pregnancy. The problem faced in Antenatal Care services is that there are still obstacles in its implementation, which result in less than optimal service quality. Thus, the level of satisfaction felt by pregnant women in conducting Antenatal Care examinations is not good (not satisfied). Pregnancy checks are highly recommended for pregnant women so that the health of the mother and fetus is continuously monitored. The objective of this study is to determine the overview affecting pregnant women's satisfaction in Antenatal Care (ANC) examinations. This research method is a literature review research. Journal searches were performed on online journal portals such as google scholar, Unisa e-journal and Midwife Scientific Journal (JIB). The inclusion criteria in this study were journals published in 2010-2020 using Indonesian and full text. The results of the search for journals were obtained that as many as 10 journals were reviewed in this study. The results of the literature review of ten journals found that there was an overview affecting the pregnant women's satisfaction in Antenatal Care (ANC) examinations, which were from Reliability, Responsiveness, Physical Evidence (Tangible), Friendliness (Empathy), and Assurance (Assurance). Hence, it can be concluded that there is a correlation between satisfaction of pregnant women with Antenatal Care (ANC) examination services. Based on the results of this research literature review, it is hoped that health workers will improve the quality of health services and socialize health promotion about ANC to pregnant women. Hence, it is hoped that pregnant women will routinely carry out Antenatal Care (ANC) examination and can find out the optimal development of pregnancy.

**Keywords** : Satisfaction of Pregnant Women, Antenatal Care Examination (ANC)

**References** : 17 (2010-2020), 12 Journals, 5 Articles, 2 Websites

**Number of Pages** : i-x, 1-258 Pages, 4 Appendixes, 1 Figure, 2 Tables

---

<sup>1</sup> Title

<sup>2</sup> Student of Midwifery Program of Applied Bachelor Sciences, Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Faculty of Health Sciences, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

# LITERATURE REVIEW GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PEMERIKSAAN ANTENATAL CARE (ANC)<sup>1</sup>

Shintya Putriningrum<sup>2</sup>, Herlin Fitriana K<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan ANC dapat di nilai dari beberapa aspek yaitu dari aspek Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (Resposiveness), Bukti fisik (*Tangible*), Keramahan (*Emphaty*) dan Jaminan (*Assurance*). *Antenatal care* atau pemeriksaan kehamilan adalah serangkaian pemeriksaan yang dilakukan secara berkala dari awal kehamilan hingga proses persalinan untuk memonitor kesehatan ibu dan janin agar tercapai kehamilan yang optimal. Permasalahan yang dihadapi dalam layanan *Antenatal Care* ialah masih adanya kendala dalam pelaksanaannya yang mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal. Sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan Antenatal Care menjadi kurang baik (tidak puas). Pemeriksaan kehamilan sangat disarankan bagi para ibu hamil agar kesehatan ibu dan janin terus terpantau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran yang mempengaruhi kepuasan Ibu hamil dalam pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC). Metode penelitian ini adalah penelitian literature review. Pencarian jurnal dilakukan di portal jurnal online seperti google scholar, ejournal unisa dan Jurnal Ilmiah Bidan (JIB). Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu jurnal yang diterbitkan pada tahun 2010- 2020 menggunakan bahasa Indonesia dan full text. Hasil penelusuran jurnal didapatkan sebanyak 10 jurnal dilakukan review dalam penelitian ini. Hasil *literature review* sepuluh jurnal didapatkan bahwa terdapat gambaran yang mempengaruhi kepuasan Ibu hamil dalam pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) yaitu dari Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (Resposiveness), Bukti fisik (*Tangible*), Keramahan (*Emphaty*) dan Jaminan (*Assurance*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan ibu hamil dengan pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC). Berdasarkan hasil *literature review* penelitian ini diharapkan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mensosialisasikan promosi kesehatan tentang ANC kepada ibu hamil, sehingga diharapkan agar ibu hamil secara rutin melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) dan dapat diketahuinya perkembangan kehamilan secara optimal.

**Kata Kunci** : Kepuasan ibu hamil, pemeriksaan *antenatal care* (ANC)

**Kepustakaan** : 17 buku (2010-2020), 12 jurnal, 5 artikel, 2 website

**Jumlah halaman** : i-x, 1-258 halaman, 4 lampiran, 1 gambar, 2 tabel

---

<sup>1</sup>Judul Skripsi

<sup>2</sup>Mahasiswa Prodi Kebidanan Program Sarjana Terapan Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

## Pendahuluan

Permasalahan kesehatan yang sampai saat ini belum selesai di Indonesia adalah masih tingginya angka kematian ibu. Kematian ibu menurut WHO adalah kematian selama kehamilan atau dalam periode 42 hari setelah berakhirnya kehamilan, akibat semua sebab yang terkait dengan atau diperberat oleh kehamilan atau penanganannya tetapi bukan oleh kecelakaan atau cedera. Sekitar 800 wanita meninggal setiap hari disebabkan oleh hal yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan (WHO,2012).

Indonesia menjadi salah satu dari 13 negara dengan angka kematian ibu tertinggi di dunia. Berdasarkan survei demografi dan kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2013, angka kematian ibu (yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas) sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup mengalami peningkatan bila dibandingkan hasil SDKI 2007 yang mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih cukup tinggi apabila jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga (Kemenkes RI,2014).

Indikator keberhasilan dalam upaya kesehatan ibu dapat dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI). Angka Kematian Ibu dinilai dari jumlah kematian ibu hamil, ibu bersalin dan ibu nifas setiap 100.000 kelahiran hidup (Departemen Kesehatan RI,2016). Kematian ibu di Kabupaten Sleman tahun 2013 sebanyak 9/14.225 kelahiran hidup atau angka kematian ibu sebesar 63,27/100.000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu mengalami penurunan dibandingkan tahun 2012 sebesar 87,61/100.000 kelahiran hidup (Dinkes DIY, 2014).

*Antenatal Care* adalah pelayanan yang diberikan pada ibu hamil untuk memonitor, mendukung kesehatan ibu dan mendeteksi ibu apakah ibu hamil normal atau bermasalah. Permasalahan yang dihadapi dalam layanan *Antenatal Care* ialah masih adanya kendala dalam pelaksanaannya yang mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal. Akibatnya, tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* menjadi kurang baik (tidak puas) (Rukiah et al,2013).

Pemerintah berperan penting dalam penentu utama kebijakan pelayanan. Dalam hal ini pemerintah melakukan upaya-upaya seperti membuat peraturan terkait standar pelaksanaan program antenatal, membuat standar operasional procedure (SOP) yang jelas dan terperinci, mengadakan pelatihan kepada bidan, melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja bidan apakah sesuai standar yang telah ditetapkan atau belum. Serta memaksimalkan sarana dan prasarana terkait pelayanan antenatal care. Selain itu, pemerintah juga hendaknya membuat peraturan yang mewajibkan puskesmas untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien seperti tersedianya kotak saran dan koin kepuasan pasien sebagai umpan balik dari pelayanan yang diberikan serta masukan bagi puskesmas (Azwar,2010).

Bidan sebagai pelaku utama dalam pelayanan antenatal care harus tetap berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan pula tingkat kepuasan ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan antenatal care. Diantara upaya-upaya yang dapat dilakukan

bidan yaitu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), meningkatkan keterampilan bidan dalam melakukan pemeriksaan antenatal care, sharing ilmu antara bidan senior dengan bidan junior, membuat jadwal pergantian piket untuk bidan yang datang sebelum dilakukan pelayanan, memberikan standar waktu maksimal pelayanan pada ibu hamil, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, menggunakan peralatan yang steril dan menyediakan ruang pelayanan yang tenang(tidak bising) dan nyaman serta menyediakan kotak saran dan koin kepuasan untuk mengetahui kualitas dan tingkat kepuasan ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan antenatal care ( Pohan,2013).

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2012).

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam *literature review* ini menggunakan strategi secara komprehensif baik nasional maupun internasional, seperti artikel dalam database jurnal penelitian, pencarian melalui internet,

tinjauan ulang artikel antara lain ejournal unisa, DOAJ, PUBMED dan juga *Google Scholer*. Pada tahap awal pencarian artikel menggunakan katra kunci “Kepuasan ibu hamil dan pemeriksaan *antenatal care* (ANC)”. Kemudian memilih artikel yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penulis.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan jurnal yang sesuai diantaranya 10 dari *Google Scholer*.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil literature review yang telah dipaparkan terdapat sepuluh jurnal yang diambil bertempat di Indonesia, adapun gambaran kepuasan pada ibu hamil dalam pemeriksaan Antenatal Care (ANC) yang meliputi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Resposiveness*), Bukti fisik (*Tangible*), Keramahan (*Emphaty*) dan Jaminan (*Assurance*). Dari sepuluh yang disajikan diantaranya merupakan penelitian kuantitatif.

Menurut Dyah Ayuk Dwijayanti (2019) didapatkan kualitas pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Reliability. Reliability (Keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan jasa pelayanan kesehatan atau jasa melakukan pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh bidan maupun tenaga kesehatan yang lainnya. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah R4 yaitu bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien, sedangkan item yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah R3 yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur.

Menurut Aghny Auliya Nissa (2013) Tingkat kepuasan pelayanan ibu hamil



timbul dari persepsi ibu hamil atau keluarga dekat. Pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan ibu dan keluarganya, Ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan ibu hamil sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya dengan tingkat rasa kepuasan. Adanya kelengkapan peralatan, sarana dan prasarana, ruang tunggu dan lingkungan yang bersih, nyaman dan teratur, sikap petugas yang ramah pada saat melakukan pelayanan dan empati terhadap keluhan pasien akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care*. Kemudian waktu yang cepat dalam melakukan pelayanan, memberikan informasi yang jelas serta rasa empati pada pasien lebih ditingkatkan kembali menjadikan pasien lebih nyaman dan aman terhadap pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan.

Menurut Rikhly Faradisy Mursyida (2012) hubungan antara persepsi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dengan kepuasan ibu hamil. Adapun yang paling berpengaruh adalah *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sikap loyalitas pelanggan selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang di dapatkan dari adanya rasa perhatian yang baik dari pemberi jasa, yang menunjukkan bahwa dengan adanya rasa kepuasan yang baik pada pelanggan maka pelanggan akan memutuskan untuk kembali atau membeli jasa yang pernah di dapatkan. Dengan demikian adanya empati (perhatian) yang baik akan memberi kepuasan kepada pasien yang selanjutnya menyebabkan pasien memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan.

Menurut Dewi Nopiska Lilis (2019) semakin tua umur semakin banyak pengalaman yang telah didapatkan salah satunya pengalaman terhadap pelayanan ANC sehingga cenderung lebih mudah menerima dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan kategori pendidikan berarti orang yang berpendidikan tinggi yang mempunyai status ekonomi, status sosial tinggi serta pengetahuan yang tinggi mempunyai ekspektasi tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan desa sehingga apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya maka akan dikatakan tidak puas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil *Literature review* terhadap 10 Jurnal dengan pembahasan dapat disimpulkan bahwa, hasil *literature review* yang didapatkan ada hubungan dengan gambaran kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan ANC yang meliputi 8 aspek yaitu aspek *Tangible* (berwujud), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empaty* (empati), umur, pendidikan dan status pekerjaan. Setiap aspek saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Hasil menunjukkan semua aspek pelayanan ANC dapat meningkatkan kepuasan pada pasien serta dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif.

### **Saran**

Bagi peneliti selanjutnya:

Diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan hal-hal apa saja yang telah

diteliti sehingga dapat digunakan sebagai acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya serta dapat memperdalam mengenai bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care, serta dapat lebih mengkaji lebih luas lagi faktor-faktor yang masih dirasa kurang dalam memenuhi tingkat kepuasan ANC pada ibu hamil.

Bagi Bidan :

Dapat memberikan informasi atau penyuluhan kepada ibu hamil terkait dengan ANC sehingga ibu hamil menetahui pentingnya melakukan pemeriksaan ANC dan juga perlu meningkatkan keterampilan untuk menguasai lebih lagi aspek pelayanan ANC sehingga dapat meningkatkan kepuasan pada pasien serta dapat memberikan pelayanan yang lebih komprehensif.

#### Daftar Pustaka

Departemen Agama RI. (2005). *Al-Qu'ran dan Terjemahannya*. Surabaya: CV. Karya Utama. Hamka.2005. Tafsir Al-Azhar Juz V: Jakarta.

Dinkes DIY (2017) '*Profil Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2017*' Dinas Kesehatan DIY. Available at: [http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL\\_KE\\_S\\_PROVINSI\\_2017/14\\_DIY\\_2017.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KE_S_PROVINSI_2017/14_DIY_2017.pdf).

Dwijayanti, D. A. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Panjatan Ii Kabupaten Kulon Progo*.

Ekasari, R. et al. (2017) '*Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode*

*Servqual*', *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), p. 82. doi: 10.30739/darussalam.v9i1.118.

Faradisy, R. (2014) '*Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura*', pp. 174–181.

Fitriyani, I. (2019). *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Somba Opu*. Universitas Islam Negeri Alauddin.

Hardiani, R. S. and Purwanti, A. (2012) '*Motivasi dan kepatuhan kunjungan ANC pada ibu hamil*', *Keperawatan*, 3, pp. 183–188.

Marniyati, L., Saleh, I. and Soebyakto, B. B. (2016) '*Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi pada Ibu Hamil oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Sako , Sosial , Sei Baung dan Sei Selincah di Kota Palembang Pendahuluan menjadi peserta Jaminan Kesehatan Nasional Pemerintah Propi*', 3(1), pp. 355–362.

Notoatmodjo, S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.

Nissa, A. A., & Mardiyarningsih, E. (2017). *Antenatal care di puskesmas getasan. Ungaran : Stikes ngudi waluyo Ungaran*.

Nursalam. (2013). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Selemba Medika.



\_\_\_\_\_. (2008). Pendidikan Dalam Keperawatan . Jakarta: Selemba Medika.

Rahayu, Y. P. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Anc Di Puskesmas Jambu Burung Kabupaten Banjar. Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Raheem, N. Faouzia, (2014). Patients Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi. Pakistan . *Journal of Business and social Science*. At <http://www.isca.in.com/>. Vol. 2 No.1, diakses pada tanggal 27 Januari 2018

Ramez, W.S. (2012). Patients' Perception Of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention An Emparicial Study in Bahrain. *International Journal of Business and social Science* Vol 3. No 18, diakses pada tanggal 28 maret 2018.

World Health Organization. World report on disability 2012. Switzerland:World Health Organization. 2012. <http://www.who.int/disabilities/world-report/2011/report.pdf> -Diakses Januari 2020

