



## HUBUNGAN PELAYANAN KEBIDANAN ANTENATAL CARE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KLINIK PRATAMA AZ-ZAHRA TAHUN 2022

Atikah Septiani<sup>1</sup>, Dede Sri Mulyana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara Jakarta  
atikahseptiani123@gmail.com<sup>1</sup>, dedesrimulyana@gmail.com<sup>2</sup>

### Abstrak

Antenatal care adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada ibu hamil. Berdasarkan pendahuluan yang dilakukan di Klinik Pratama Az-Zahra, diperoleh data kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi Sebagian besar sangat puas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang meliputi observasi, wawancara dan survei. Metode penelitian kuantitatif menggunakan argumen deduktif yang kemudian dibuat asumsi/hipotesis awal dan akhirnya diverifikasi di lapangan. Hasil Penelitian, analisis univariat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait tangibles sebanyak 40 responden (43,0%) menyatakan sangat setuju, ibu hamil terkait realibility sebanyak 42 responden (45,0%) menyatakan sangat setuju, ibu hamil terkait responsiveness sebanyak 45 responden (46,7%) menyatakan sangat setuju, ibu hamil terkait assurance sebanyak 40 responden (43,0%) menyatakan sangat setuju, ibu hamil terkait empati sebanyak 39 responden (37,0%) menyatakan sangat setuju. Analisis bivariat, hasil perhitungan chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 (<0,05) berarti H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Kesimpulan ibu mendapatkan informasi terkait pelayanan ANC pada masa pandemi, sehingga meningkatkan pengetahuan ibu selama pandemi COVID-19.

**Kata Kunci:** Covid-19, Antenatal Care, Kepuasan Pasien

### Abstract

*Antenatal care is a service provided by health workers to pregnant women . Based on the introduction conducted at the Az-Zahra Primary Clinic, it was obtained data on the satisfaction of pregnant women with antenatal care services during the pandemic. Most were very satisfied. This research is a quantitative research which includes observation, interviews and surveys. Quantitative research methods use deductive arguments which are then made initial assumptions/hypotheses and finally verified in the field. Research results, univariate analysis showed that the level of satisfaction of pregnant women related to tangibles as many as 40 respondents (43.0%) stated that they strongly agreed, pregnant women related to reliability as many as 42 respondents (45.0%) stated that they strongly agreed, pregnant women related to responsiveness as many as 45 respondents (46.7%) stated that they strongly agreed, pregnant women regarding assurance as many as 40 respondents (43.0%) stated that they strongly agreed, pregnant women regarding empathy as many as 39 respondents (37.0%) stated that they strongly agreed. Bivariate analysis, the results of the chi-square calculation show a p-value of 0.000 (<0.05) meaning that H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>a</sub> is accepted. In conclusion, mothers get information related to ANC services during a pandemic, thus increasing mothers' knowledge during the COVID-19 pandemic.*

**Keywords:** Covid-19, Antenatal Care, Patient Satisfaction

✉Corresponding author :

Address : Jln. Swadaya Kubah Putih, Pondok Gede, Bekasi

Email : dedesrimulyana@gmail.com

Phone : 081318917653

## PENDAHULUAN

Badan kesehatan dunia (WHO) telah menetapkan bahwa kesehatan merupakan investasi, hak, dan kewajiban setiap manusia. Kutipan tersebut tertuang dalam Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya (UU No.36, 2009).

*Antenatal care* adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada ibu selama masa kehamilan. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang telah ditetapkan. Setiap ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya maka akan terdeteksi jika ada kelainan pada janin sejak dini dan segera dapat diatasi (Azizah, 2022; Iklima et al., 2021).

Pada masa pandemi Covid-19, infeksi virus corona tipe SARS-CoV-2 juga berkontribusi pada peningkatan angka kematian ibu. Data juga menyebutkan bahwa selama pandemi Covid-19 kasus kematian pada ibu mengalami penambahan cukup tinggi di 24 provinsi termasuk Jawa Timur, Sumatera Utara, Nusa Tenggara Timur, dan Sulawesi Selatan (Kemenkes RI, 2021).

Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *Antenatal Care* yang tidak teratur. *Antenatal Care* merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya (Shintiya, 2020). Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Klinik (Iklima et al., 2021).

Permasalahan pelayanan *antenatal care* (ANC) di era pandemi ini ibu hamil mengeluh, harus datang beberapa kali ke klinik karena nomor antrian untuk hari tersebut sudah habis dikarenakan adanya pembatasan jumlah pasien per hari serta pasien tidak diwajibkan datang ke klinik jika tidak ada keluhan dan pasien diwajibkan untuk dilakukan screening awal dengan dilakukan nya tes antigen sebelum masuk kedalam klinik, padahal ibu harus cek laboratorium yang hanya bisa dilakukan di fasilitas kesehatan, dan pasien juga sedikit takut ke klinik/Klinik karena takut tertular virus corona (Dewanggayastuti et al., 2022).

Masa pandemi menyebabkan perubahan di berbagai bidang, baik perekonomian maupun bidang kesehatan. Begitu juga tentang perubahan pelaksanaan pelayanan *antenatal care* di Klinik. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk berdiskusi “Hubungan pelayanan kebidanan

antenatal care terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Pratama Az-Zahra Tahun 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan pelayanan kebidanan antenatal care terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19 di Klinik Pratama Az-Zahra Tahun 2022

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif melalui pendekatan *cross sectional* yang meliputi observasi, wawancara dan survei. Metode penelitian kuantitatif menggunakan argumen deduktif yang kemudian dibuat asumsi/hipotesis awal dan akhirnya diverifikasi di lapangan. Lokasi pengambilan di Klinik Pratama Az-Zahra pada tahun 2022.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu hamil dengan taksiran kelahiran dibulan yang berawal di Klinik Pratama Az-Zahra pada tahun 2022 sebanyak 93 ibu. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh ibu hamil berjumlah 93 ibu orang di Klinik Klinik Pratama Az-Zahra dengan teknik total sampling. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian yaitu berbentuk kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis data SPSS. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 93 pasien ANC.

Analisis Univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti, yakni melihat frekuensi pelayanan kebidanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kebidanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19. statistik yang digunakan adalah uji chi square dengan tingkat signifikansi  $p \leq 0,05$  dan tingkat kepercayaan 95% bila hasil perhitungan  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Maka  $H_1$  di terima yang berarti ada hubungan pelayanan kebidanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19.

Penyajian hasil penelitian disusun berdasarkan sistematis yang dimulai dari gambaran analisis univariat yang bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi variabel dependen dan independen. Sedangkan analisis bivariat untuk melihat pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* berdasarkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil

terkait *tangibles* sebanyak 40 responden (43,0%) menyatakan sangat setuju, 36 responden (34,4%) menyatakan setuju, 10 responden (9,6%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 7 (6,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terkait *tangible goods* selama pandemi terkait dengan bentuk *tangible* pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra menyatakan sangat setuju.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* berdasarkan *Reliability* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *reliability* sebanyak 42 responden (45,0%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (37,0%) menyatakan setuju, 9 responden (8,8%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 3 (2,2%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan kepuasan ibu hamil tentang kehandalan di masa pandemi terkait bentuk nyata pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra menyatakan sangat setuju

Pelayanan *antenatal care* sangat penting pada masa pandemic Covid-19. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak kepada pemeriksaan ibu hamil (Adella et al., 2022). Beberapa alasan yang dikemukakan oleh pasien terkait pelayanan *antenatal* dimasa pandemi antara lain takut membawa pulang wabah penyakit kerumah, masih takut bertemu petugas kesehatan, dan masih takut untuk keluar rumah karena ketatnya protokol kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan (Erfiana & Fawziyah, 2022) Individu yang mempunyai gangguan kecemasan menunjukkan perilaku yang tidak biasanya seperti panik tanpa alasan, takut pada objek tanpa alasan (Nisma et al., 2021; Sugandini et al., 2022)

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* berdasarkan *responsiveness* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *responsiveness* sebanyak 45 responden (46,7%) menyatakan sangat setuju, 31 responden (33,3%) menyatakan setuju, 13 responden (10,9%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 4 (2,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan kepuasan ibu hamil terhadap tanggap pandemi terkait bentuk nyata pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra mengatakan sangat setuju.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Berdasarkan ibu yang mendapat ANC lengkap selama pandemi Covid-19 di Puskesmas Parililitan diperoleh informasi dari wawancara mendalam bahwa SDM yaitu bidan memberikan pelayanan ANC yang baik meskipun kondisi pandemi dan pasien sangat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan (Hasugian et al., 2021). Kepuasan pasien mereka faktor yang paling penting dalam pemberian pelayanan kebidanan

(Erlinawati, 2017).

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* berdasarkan *Assurance* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *assurance* sebanyak 40 responden (43,0%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (29,7%) menyatakan setuju, 16 responden (16,3%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 7 (4,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil berasuransi di masa pandemi terkait dengan wujud nyata pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra menyatakan sangat setuju.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* berdasarkan *Empathy* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait *empathy* sebanyak 39 responden (37,0%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (29,7%) menyatakan setuju, 17 responden (18,3%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 7 (8,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap empati selama pandemi berhubungan dengan bentuk spesifik pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra yang menunjukkan sangat setuju.

Hubungan Pelayanan Kebidanan *Antenatal Care* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid – 19 terlihat bahwa responden dengan tingkat kepuasan yang baik selama periode epidemi sebagian besar adalah yang mendapatkan pelayanan *antenatal* yang baik yaitu sebanyak 32 orang (80,0%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Humbang Hasundutan tahun 2021 yang menemukan hasil bahwa hasil uji regresi sederhana diketahui nilai  $t$  hitung diperoleh 11,518 sedangkan  $t$  tabel 0,05. Dengan demikian  $t$  hitung  $11,518 > t$  tabel 1,987 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . sehingga gejala cemas terhadap penularan Covid-19 pada perawat berpengaruh signifikan terhadap penularan Covid-19. Sehingga jika petugas kesehatan mengalami kecemasan maka penularan terhadap virus Corona sebesar 0,124 satuan (Ariestanti et al., 2020; Hasugian et al., 2021).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang didapatkan bahwa gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* di Klinik Az-Zahra berdasarkan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *empathy* sebagian besar sangat setuju. Dilakukan uji *statistic* didapatkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kebidanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adella, S., Andriani, L., & Anggraini, Y. (2022). Tingkat Kepuasan dan Persepsi Pelayanan Antenatal Pada Pasangan Usia Subur di Komunitas Umbrella Disability Community Project. *Jurnal Ners*, 6, 119–123.
- Ariestanti, Y., Widayati, T., & Sulistyowati, Y. (2020). Determinan Perilaku Ibu Hamil Melakukan Pemeriksaan Kehamilan (Antenatal Care) Pada Masa Pandemi Covid - 19. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 10(2), 203–216.  
<https://doi.org/10.52643/jbik.v10i2.1107>
- Azizah, N. (2022). Kepuasan Ibu Hamil terhadap peran Bidan dalam Pelayanan Antenatal Care di Masa Pandemi. *Journal for Quality in Women's Health*, 5(1), 76–81.  
<https://doi.org/10.30994/jqwh.v5i1.148>
- Dewanggayastuti, K. I., Surinati, I. D. A. K., & Hartati, N. N. (2022). Kepatuhan Ibu Hamil melakukan Kunjungan Antenatal Care (ANC) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Gema Keperawatan*, 15(1), 54–67.
- Erfiana, E., & Fawziyah, S. (2022). Pengaruh *cognitive behaviour therapy ( cbt )* terhadap *ansietas ibu hamil trimester ke dua dengan pemberian vaksin covid-19*. 6, 77–82.
- Erlinawati. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan K4 Di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Jambi Kabupaten Kuantan Singingi*. 1(1), 1–14.
- Hasugian, L. E., Zuska, F., J.Sitorus, M. E., Dachi, R. A., Brahmana, N. B., & Sinaga, L. V. (2021). Analisis Pelaksanaan Pelayanan ANC Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Wilayah Kerja Puskesmas Parlilitan Kecamatan Parlilitan Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1236–1250.
- Iklima, N., Hayati, S., & Komalasari, A. (2021). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), 192–199.
- Kemenkes RI. (2021). Profil Kesehatan Indonesia. In *Pusdatin.Kemenkes.Go.Id*.
- Nisma, Sundari, & Gobel, F. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sikap Terhadap Kepatuhan Ibu Hamil Dalam Pemeriksaan ANC Pada Masa Pandemi di Poskesdes. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 108–120.
- Shintiya, P. (2020). Literature Review Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam. *Anc*, 1(11), 120–129. <http://digilib.unisayogya.ac.id/>
- Sugandini, W., Erawati, N. K., & Mertasari, L. (2022). Evaluasi Layanan Kesehatan Maternal, Neonatal, dan Keluarga Berencana (KB) pada Masa Pandemi Covid-19 di Praktik Mandiri Bidan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 397.  
<https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.39797>
- UU No.36. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. 2, 141–143.