

HUBUNGAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC DENGAN MINAT ANC (*THE RELATIONSHIP BETWEEN PREGNANT SATISFACTION ANC SERVICES WITH ANC INTEREST*)

Eny Sendra¹, Ririn Indriani², Dwi Estuning Rahayu³

^{1,2,3} Poltekkes Kemenkes Malang, Jl. Besar Ijen no 77c Malang 65112, telp/fax : (0341) 566075, 571388

e-mail: enysendra@gmail.com, ririnindrianimiori@gmail.com, dwier2006@gmail.com

Abstrak

Keteraturan ANC dilihat melalui frekuensi kunjungan, namun tidak semua ibu hamil periksa secara rutin. Hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan kurang memenuhi harapan, dan persepsi ibu ANC kurang baik. Sekitar 45-86% mendapatkan 7 intervensi pelayanan antenatal, namun 20% hanya mendapatkan 5 intervensi, tanpa tes laboratorium dan temu wicara. Kepuasan pelanggan dipengaruhi banyak faktor, seperti perilaku petugas, perasaan pasien, mutu informasi, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas, privacy, pengaturan kunjungan, outcome terapi dan kualitas perawatan. Data bulan Januari sampai Mei 2018 menunjukkan K1 34,9% (424 orang) ANC terpadu 34,89% dari sasaran 1215 ibu hamil. Data K4 Januari sampai Mei 2018 adalah 34,21% (423 ibu hamil) dari sasaran 1215, ANC terpadu sebanyak 34,81%. Data K4 2017 belum mencapai target cakupan ANC terpadu yang mencapai 49,28% dari target cakupan 94%. Design penelitian ini adalah Crosssectional Design, populasi seluruh ibu dengan ANC terpadu di Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri sebanyak 164 orang. Teknik sampling Simple Random Sampling didapatkan sampel 41 ibu hamil. Analisis menggunakan *Fisher Exact Test*. dengan nilai signifikansi 1 (2 Sided) dan 0.684 (1 Sided) yang keduanya > dari α 0.05 Sehingga H_0 diterima dan kesimpulan penelitian adalah tidak terdapat hubungan antara kepuasan ibu pada layanan ANC dengan minat ANC.

Kata kunci— Keteraturan ANC, Kepuasan Pelanggan, Minat ANC

Abstract

ANC regularity can be demonstrated through the frequency of visits, in fact not all women check their pregnancies. This can be caused health services that do not meet expectations or perceptions of pregnant ANC are not good. About 45-86% have received 7 interventions antenatal service, but 20% only get five, without laboratory tests and speech meetings. Customer satisfaction is influenced by many factors, including officer behavior, patient feelings, quality of information received, greement procedures, waiting time, available public facilities, privacy, visit arrangements, outcome of therapy and treatment received. In January to May 2018 showed K1 34.9% (424 pregnant) with integrated ANC 34.89% of 1215 pregnant. K4 January to May 2018 are 34.21% (423 pregnant) from 1215, of which integrated ANC is 34.81%. 2017 K4 has not yet reached target of integrated ANC coverage because only reached 49.28% of coverage 94%. This illustrates low visit of pregnant and ANC, of integrated ANC there are several things that pregnant get namely a picture of maternal and fetal well being only with facilities, with integrated ANC expected that early detection of high risk can be immediately treated. Design Crosssectional, population study were all pregnant with integrated ANC in Blabak Health Center Kediri Regency as many as 164 people, with the Simple Random Sampling technique obtained a sample of 41 pregnant. Analysis using Fisher Exact Test with a significance value of 1(2 sided) and 0.684 (1 sided) which are both > of α 0.05 so that H_0 is accepted the research conclusion there is no relationship between maternal satisfaction with ANC interest.

Keywords— ANC Regularity, Customer Satisfaction, ANC Interest

PENDAHULUAN

Tingginya angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) memiliki korelasi dengan tingkat pengetahuan atau persepsi rendah serta frekuensi pemeriksaan antenatal yang tidak teratur. Salah satu penyebab utama adalah pelayanan kesehatan yang kurang berkualitas, yang berdampak negatif pada persepsi ibu hamil terhadap pelayanan antenatal (ANC) (Ratnasari, 2012). Menurut data, sekitar 72% perempuan hamil menjalani kunjungan ANC pertama, tetapi kunjungan tersebut seringkali tidak mencapai rekomendasi Kementerian Kesehatan untuk kunjungan keempat. Kurang lebih 16% perempuan tidak pernah mendapatkan pelayanan antenatal selama kehamilan terakhir mereka, karena kualitas pelayanan selama kunjungan ANC dianggap tidak memadai. Kementerian Kesehatan merekomendasikan komponen pelayanan antenatal 7 T yang berkualitas. Sekitar 45-86% perempuan telah menerima 7 intervensi dari pelayanan antenatal, namun 20% perempuan hanya mendapatkan lima intervensi, tanpa tes laboratorium dan temu wicara (Unicef Indonesia, 2012).

Data mengenai cakupan K4 pada tahun 2017 mencapai 94% (1146 ibu hamil) dengan ANC terpadu mencapai 46,33%. Namun, data dari Januari hingga Mei 2018 menunjukkan bahwa K1 mencapai 34,9% (424 ibu hamil) dengan ANC terpadu sebesar 34,89% dari sasaran 1215 ibu hamil. Data K4 pada periode yang sama mencapai 34,21% (423 ibu hamil) dari sasaran yang sama, dengan cakupan ANC terpadu mencapai 34,81%. Cakupan K4 pada tahun 2017 masih belum mencapai target cakupan ANC terpadu sebesar 49,28% dari target populasi sebanyak 94%. Hal ini mencerminkan rendahnya frekuensi kunjungan ibu hamil untuk mendapatkan ANC terpadu, yang dilaksanakan di Puskesmas Blabak. Data kunjungan ANC terpadu dari Januari hingga Desember tahun 2017 mencapai 531 ibu hamil, sementara dari Januari hingga Mei 2018 hanya mencakup 164 ibu hamil (Puskesmas Blabak, 2018).

Permasalahan ini mempertegas pentingnya penelitian ini dalam mengeksplorasi hubungan antara kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC dengan minat ibu hamil untuk menjalani ANC.

METODE PENELITIAN

Dalam rangka menyiapkan suatu pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang dimiliki ciri atau karakteristik tertentu. Suatu masyarakat pelanggan, akan selalu bertitik tolak pada pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, *Fitzsimmons* mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi (Riduwan, 2009).

Penelitian tentang Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil Tentang ANC (Antenatal Care) Terhadap Perilaku Kunjungan ANC (Antenatal Care) Hasil: dari 65 orang jumlah sampel dalam penelitian ini, 45 orang (69,2 %) yang berpengetahuan baik 34 orang (75,6%) yang memiliki perilaku kunjungan ANC baik, 11 orang (24,4%) memiliki perilaku kunjungan ANC tidak baik, sedangkan 20 orang (30,8 %) responden berpengetahuan tidak baik 8 orang (40,0%) memiliki perilaku kunjungan ANC baik, 12 orang (60,0%) respondennya memiliki perilaku kunjungan ANC tidak baik. Hasil uji Chi Square dan nilai $p = 0,006$ yaitu terdapat hubungan antara pengetahuan ibu hamil tentang ANC terhadap perilaku kunjungan ANC (Titis Purboningsih, Burhannudin Ichsan, Dona Dewi Nirlawati, 2018).

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain Crosssectional, dimana variabel independennya adalah kepuasan ibu terhadap pelayanan ANC dan variabel dependennya adalah minat ANC. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang ANC terpadu di Puskesmas Blabak Kabupaten Kediri dari bulan Januari hingga Mei tahun 2018 sebanyak 164 ibu hamil. Instrumen penelitian yang digunakan adalah 2 (dua) buah kuesioner untuk ibu hamil yang berisikan pernyataan tentang kepuasan pelayanan ANC dan minat ANC. Data kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC dan minat ANC, menggunakan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan ibu pada pelayanan ANC dan minat ANC, uji statistic yang digunakan dengan Uji ChiSquare (Hardjito.K,2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

a. Pendidikan

Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Dasar (SD, MI sederajat)	4	09,76
Menengah (SMP, MTS, sederajat)	37	90,24
Tinggi (Akademisi, SI, sederajat)	0	0

Dari tabel 1.1 di dapatkan pendidikan responden sebagian besar adalah tingkat menengah sebanyak 90,24% dan sisanya adalah pendidikan dasar.

b. Pekerjaan

Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Rumah Tangga	38	92,68
Swasta (pedagang, dll)	3	07,31
PNS	0	0

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah ibu rumah tangga, sedangkan sisanya adalah pedagang / swasta.

c. Sumber Informasi

Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Sumber Informasi Responden

Sumber informasi	Frekuensi	Persentase (%)
Nakes (Bidan, dokter, dll)	26	63,41
Media Sosial	10	24,39
Media Massa (TV, surat kabar,dll)	5	12,19

Pada tabel 1.3 tentang sumber informasi tentang kesehatan, lebih dari separuh responden (63,41%) menyatakan bahwa mendapatkan informasi tentang kesehatan adalah dari tenaga kesehatan, sedangkan sisanya adalah melalui media sosial dan media massa.

B. Kepuasan Pada Layanan ANC

Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pada Layanan ANC

Kepuasan Ibu Pada Layanan ANC	Frekuensi	Persentase (%)
P	38	92,68
Tidak Puas	3	07,32

Tabel 1.4 menunjukkan sebagian besar (92,68%) ibu hamil pada layanan ANC adalah puas, sedangkan sebagian kecil sisanya adalah tidak puas.

a. Minat ANC

Tabel 1.5 Distribusi Frekuensi Minat

Minat ANC	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	34	82,92
Rendah	7	17,07

Pada tabel 1.5 didapatkan minat ibu hamil terhadap ANC sebagian besar (82,92%) adalah tinggi dan sisanya adalah dalam kategori minat rendah.

b. Hubungan Kepuasan Ibu Pada Pelayanan ANC Dan Minat ANC

Analisis data menggunakan Uji *chi square* tidak dapat diterapkan karena terdapat 2 sel (50 %) memiliki nilai harapan kurang dari 5, sehingga dilakukan analisis menggunakan *Fisher Exact Test* dengan nilai signifikansi 1 (untuk 2 sided) dan 0.684 (untuk 1 sided) yang keduanya > dari α 0.05 menyatakan bahwa H0 diterima, sehingga tidak terdapat hubungan antara kepuasan ibu pada layanan ANC dengan minat ANC.

C. Pembahasan

1. Kepuasan Pada Layanan ANC

Pada tabel 5.4 tentang distribusi frekuensi kepuasan pada layanan ANC menunjukkan sebagian besar (92,68%) ibu hamil pada layanan ANC adalah puas, sedangkan sisanya adalah tidak puas. Pada hasil kuesioner komponen kepuasan atas kepercayaan / *reliability* yaitu poin pernyataan pelayanan oleh bidan untuk mengambil tindakan dengan cepat menurut sebagian besar responden adalah tidak setuju dan sangat tidak setuju, lama menunggu dalam antrian sangat dirasakan klien sebagai sesuatu yang mengganggu dan membuat kurang nyaman sehingga klien menyimpulkan bahwa pelayanan / tindakan oleh bidan kurang cepat. Pada poin pernyataan bila periksa ke bidan harus mengikuti prosedur pendaftaran menurut sebagian besar klien sebagai hal yang kaku untuk diterapkan, karena menurut klien, datang ke puskesmas cukup membuang waktu apalagi jika harus antri dan memenuhi syarat administrasi, menurut klien sistem ini bisa dipermudah dengan cara antri nomor kedatangan saja untuk segera dilayani, sementara data rekam medik mereka dicari atau dicatat oleh petugas klien sudah antri ditempat layanan bidan (Mursyida, R.F. 2012). Pada poin pernyataan “pelayanan bidan tidak sesuai dengan kebutuhan saya”, hanya terdapat 2 responden yang setuju pada pernyataan ini, karena sebagian besar responden menyatakan saat sebelum pelayanan diberikan, bidan akan menanyakan maksud kedatangan responden, sehingga pelayanan diberikan sesuai kebutuhan. Pada poin pernyataan “bidan sering mengambil tindakan kurang tepat” terdapat 3 responden yang memberi pernyataan tidak setuju sedangkan sebagian besar member pernyataan bahwa bidan kurang tepat member tindakan, kemungkinan hal ini terjadi karena komunikasi yang kurang di respon dengan baik oleh responden, sehingga belum terjadi kesepakatan atas tindakan yang dilakukan terhadap ibu. Kesimpulan kepuasan pada komponen kepercayaan adalah puas (Ayu Indah Rachmawati, Ratna Dewi Puspitasari, Eka Cania, 2018).

Beberapa hal dapat memperbaiki pelayanan untuk poin *reliability* / kepercayaan ini yaitu antrian yang lama dan hal tersebut bisa disederhanakan dengan sistem nomor antrian untuk pencarian data rekam medik responden, sehingga responden bisa dilayani dengan cepat menuju antrian tindakan sambil menunggu data rekam medik ditemukan. Komunikasi interpersonal dan hak klien yang harus diperhatikan, termasuk tindakan yang akan diberikan pada klien harus dikembalikan pada standar pelayanan, dimana klien berhak menerima dan menolak tindakan terhadap dirinya, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Pada hasil kuesioner komponen kepuasan atas *assurance* yaitu pada poin pernyataan bidan terampil dalam memberi pelayanan” kurang dari separuh responden tidak setuju dan sisanya berpendapat sangat tidak setuju, karena menurut responden, bidan yang terampil adalah bekerja dengan seksama tidak terlalu banyak mengerjakan pencatatan, tetapi fokus pada hal/tindakan yang akan dilakukan

terhadap responden (Tando, N.M. 2013). Pada poin pernyataan bidan selalu mengikuti kemajuan ilmu dalam memberi pelayanan lebih dari separuh responden menyatakan tidak setuju dan sisanya adalah sangat tidak setuju, menurut responden pelayanan oleh bidan dari waktu ke waktu klien merasa kurang mendapatkan informasi terbaru tentang kesehatan ibu hamil. Pada poin pernyataan bidan sering tidak ditempat pada jam dinas terdapat 30 responden atau lebih dari separuh tidak setuju dan sisanya 4 responden sangat tidak setuju, hal ini sangat mendukung kenyataan bahwa tugas bidan melayani responden sebagai klien sudah sesuai yang diharapkan dimana pada jadwal yang ditentukan saat ANC di Puskesmas responden bisa mendapatkan pelayanan bidan yang ditunjuk/ditetapkan.

Poin pernyataan Bidan mengambil keputusan secara sepihak terdapat sebagian besar responden menyatakan tidak setuju, menurut responden sangat berhubungan dengan poin tidak berada ditempat, karena menurut responden adalah sangat mengecewakan jika tidak sesuai harapan responden jika salah satu pihak membuat keputusan untuk klien dilayani oleh pihak lain, hingga saat ini responden menyatakan bahwa tetap masih mendapat pelayanan sesuai harapan poin kepuasan atas *assurance*/kepercayaan secara umum responden puas dan ada harapan dari responden untuk bidan dapat selalu menyampaikan hal-hal baru pada responden sebagai klien, agar dapat merasakan manfa'at bertambahnya pengetahuan ibu hamil pada tiap kunjungan ANC yaitu informasi kesehatan yang penting dan baru.

Pada hasil kuesioner komponen kepuasan atas *emphaty* pada pernyataan Bidan selalu perhatian terhadap saya saat pelayanan dan Bidan memberi salam pembuka pada saya terdapat lebih dari separuh responden memberikan pernyataan tidak setuju dan sisanya sangat tidak setuju, menurut responden sangat penting untuk memberi salam untuk memberi kesan perhatian pada responden yang datang, sedangkan pada poin pernyataan bidan tidak ramah lebih dari separuhresponden menyatakan tidak setuju, dan pada pernyataan bidan tidak pernah mendengarkan keluhan saya terdapat sebagian besar responden menyatakan tidak setuju, karena saat responden datang periksa, bidan menanyakan keluhan responden. Secara umum kepuasan atas *emphaty* adalah puas. Pada poin kepuasan atas *Responsiveness* (tanggung jawab) bidan selalu menjawab pertanyaan lebih dari separuh responden menyatakan tidak setuju, pada poin bidan menjelaskan hasil pemeriksaan lebih dari separuh responden menyatakan tidak setuju, pada pernyataan poin bidan sulit dihubungi saat dibutuhkan sebagian besar responden menyatakan tidak setuju dan pada poin bidan sering tidak ditempat saat dinas lebih dari separuh responden menyatakan tidak setuju. Sesuai peran dan tanggung jawab bidan yaitu menghormati hak klien termasuk memberikan informasi tentang masalah kesehatan klien serta mematuhi standar pelayanan. Poin kepuasan atas *Responsiveness* (tanggung jawab) diperlukan manajemen kasus, sehingga bidan dapat memperlihatkan kemampuan terhadap masalah yang dihadapi dapat diamati dan dirasakan klien, baik dalam bentuk kognitif, afektif dan psikomotor.

2. Minat ANC

Pada tabel 1.5 tentang distribusi frekuensi minat bahwa terdapat sebagian besar responden dengan minat tinggi pada ANC, pada poin faktor dorongan pernyataan pemeriksaan kehamilan di puskesmas biayanya murah terdapat lebih dari separuh responden 63 % menyatakan tidak setuju, Pemeriksaan kehamilan di puskesmas melelahkan dengan antrian yg panjang kurang dari separuh 41% responden tidak setuju, Pemeriksaan kehamilan di puskesmas hasil pemeriksaannya dijamin berkualitas karena sarananya lengkap 73 % lebih dari separuh tidak setuju, Pemeriksaan kehamilan di puskesmas pelayanan petugasnya kurang memuaskan 78% sebagian besar tidak setuju, Pemeriksaan kehamilan di puskesmas lebih akurat hasil pemeriksaannya karena ditangani dokter dan bidan 78% sebagian besar tidak setuju. Pemeriksaan kehamilan di puskesmas jarang mendapatkan informasi lengkap tentang ibu dan bayinya 73 % lebih dari separuh responden tidak setuju. Pemeriksaan kehamilan di puskesmas lebih cepat terdeteksi dan tertangani jika ada kelainan pada kehamilan 78 % sebagian besar tidak setuju. Pada poin faktor motif sosial, dapat dilihat hasilnya yaitu : memeriksakan kehamilan di puskesmas karena mengikuti anjuran bidan 53 % lebih dari separuh responden tidak setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas karena

takut dimarahi kader 60 % lebih dari separuh responden tidak setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas karena ada teman-teman yang juga periksa kehamilannya 51 % lebih dari separuh responden setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas karena takut terjadi hal-hal yang buruk pada kehamilan karena cerita tetangga 56% lebih dari separuh responden tidak setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas karena ada informasi kasus kematian ibu hamil dari bidan 53% lebih dari separuh responden setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas karena ada teman yg mendapatkan pembagian pemberian makanan tambahan bagi ibu hamil 53% lebih dari separuh responden tidak setuju. memeriksakan kehamilan di puskesmas karena ada yang mengantarkan dan diperhatikan kebutuhannya 36 % kurang dari separuh responden menyatakan setuju. Teori tentang faktor motif sosial, yakni minat dalam upaya mengembangkan diri dalam ilmu pengetahuan, atau adanya hasrat untuk memperoleh penghargaan dari keluarga atau teman. Responden memeriksakan kehamilan karena takut pada kader, teman-teman, takut hal buruk terjadi pada dirinya, serta ada yang mengantar periksa, bahwa responden masih belum memahami tujuan pemeriksaan kehamilan, dan dorongan untuk periksa atas inisiatif diri sendiri masih kurang.

Pada poin faktor motif emosional didapatkan hasil sebagai berikut, memeriksakan kehamilan di puskesmas merasa karena puas atas pelayanan petugasnya 63% lebih dari separuh responden tidak setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas jika bidan sabar pada saat saya tidak rutin datang 36% kurang dari separuh responden tidak setuju, memeriksakan kehamilan di puskesmas jika bidan dan kader marah 75 % lebih dari separuh responden setuju. Saya memeriksakan kehamilan di puskesmas jika bidan dan kader rajin mengingatkan 46% kurang dari separuh responden tidak setuju, periksa kehamilan di puskesmas jika bidan dan kader memberi informasi dengan baik dan kekeluargaan 12%, sebagian kecil responden menyatakan setuju, periksa kehamilan di puskesmas jika bidan dan kader memberi pelayanan dengan baik, dan kekeluargaan 14% sebagian kecil responden menyatakan tidak setuju.

3. Hubungan Kepuasan Ibu Pada Pelayanan ANC Dan Minat ANC

Analisis data menggunakan Uji chi square tidak dapat diterapkan karena terdapat 2 sel (50 %) memiliki nilai harapan kurang dari 5, sehingga dilakukan analisis menggunakan Fisher Exact Test dengan nilai signifikansi 1 (untuk 2 sided) dan 0.684 (untuk 1 sided) yang keduanya > dari α 0.05 menyatakan bahwa H_0 diterima, sehingga tidak terdapat hubungan antara kepuasan ibu pada layanan ANC dengan minat ANC. Secara umum bahwa responden menyatakan puas pada layanan ANC dan minat tinggi untuk ANC tetapi jika dilihat dari komponen kepuasan dan minat ada beberapa hal yang perlu ditangani untuk faktor kepuasan yaitu perbaikan system pelayanan, keterampilan petugas, informasi, perhatian, dan pada faktor minat yaitu penjelasan tentang manfaat, tujuan dan keuntungan memeriksakan diri untuk ANC terpadu sesuai dengan standar dari Pemerintah (Kemenkes RI, 2015, Saifuddin. 2010).

SIMPULAN

Sebagian besar ibu hamil mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan ANC yang mereka terima di Puskesmas Blabak, Kabupaten Kediri. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti sistem pelayanan yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kecepatan proses registrasi, keterampilan petugas, penyediaan informasi, dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Lebih lanjut, sebagian besar ibu hamil menunjukkan minat yang tinggi untuk menjalani ANC di Puskesmas Blabak, Kabupaten Kediri. Untuk mempertahankan minat ini, penting untuk memberikan penjelasan yang berulang kepada klien mengenai manfaat, tujuan, dan keuntungan dari pemeriksaan ANC.

Meskipun demikian, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC dengan minat ibu hamil untuk menjalani ANC di Puskesmas Blabak, Kabupaten Kediri. Hal ini dapat dijadikan

sebagai dasar untuk terus mengembangkan dan meningkatkan layanan ANC serta pendekatan komunikasi kepada ibu hamil, tanpa mengesampingkan upaya untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang sudah tinggi.

SARAN

Dalam rangka mendalaminya, penelitian ini diharapkan juga mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh pada kunjungan ANC. Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah karakteristik demografi ibu hamil, dukungan keluarga dalam proses kehamilan, jarak tempuh dari rumah ke fasilitas kesehatan, serta status ekonomi keluarga.

Hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi landasan yang berharga bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk lebih memahami hubungan antara kepuasan ibu hamil terhadap layanan ANC dengan minat ibu hamil dalam menjalani ANC. Selain itu, temuan-temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan kesehatan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah terbukti berhasil, serta melengkapi pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan perbaikan kualitas perawatan kesehatan dalam konteks layanan antenatal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Malang, Ketua Jurusan Kebidanan Malang, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri, dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Rakhmah, K., Rosyidah, H., & Wulandari, R. C. L. (2021). Hubungan Standar Pelayanan Antenatal Care (Anc) 10 T Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. *Link*, 17(1), 43-50.
- Sulistiyo, S., Noviyani, E. P., & Sumanti, N. T. (2022). Hubungan Kecemasan Ibu Hamil, Sistem Rujukan Berjenjang BPJS dan Kualitas Pelayanan Masa Pandemi dengan Perilaku Kunjungan Antenatal Care di RSUD Kota Bogor Tahun 2022: Relationship between Pregnant Anxiety, BPJS Tiered Referral System and Service Quality during the Pandemic with Antenatal Care Visit Behavior at the Kota Bogor Hospital in 2022. *Jurnal Interprofesi Kesehatan Indonesia*, 1(4), 172-178.
- Unicef Indonesia 2012 *Ringkasan Kajian*. <http://www.unicef.org/indonesia/id/A5-Bringkasankajiankesehatanrev.Pdf>.
- Riduwan. (2009) *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung
- Titis Purboningsih , Burhannudin Ichsan , Dona Dewi Nirlawati Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil Tentang ANC (Antenatal Care) Terhadap Perilaku Kunjungan AC (Antenatalcare). http://eprints.ums.ac.id/28328/22/Naskah_Publikasi.Pdf (Diakses Tanggal 18 Desember 2018)
- Hardjito, K. 2012. *Pengantar Biostatistika*. Magetan: Forum Ilmiah Kesehatan
- Riduwan. (2009) *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung
- Mursyida, R.F. 2012. *Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura*. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/download/5395/4834>.
- Tando, N.M. 2013. *Mutu Layanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: In Media
- Kemenkes RI, 2015. Modul Training Of Trainer (TOT) Peningkatan Kemampuan Dosen Dan Clinical Instructur (CI) Dalam Materi Imunisasi Dan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA).
- Saifuddin. (2010) *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. YBP-SP, Jakarta