

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CARE DI NEGARA BERKEMBANG (*LOWER MIDDLE INCOME*) ASEAN: KAJIAN LITERATUR SISTEMATIK

FACTORS INFLUENCING PREGNANT WOMEN SATISFACTION TOWARDS ANTENATAL CARE SERVICE IN THE LOWER MIDDLE-INCOME COUNTRIES IN ASEAN: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

¹Meidina Sari Sinaga, ²Anhari Achadi

¹Mahasiswa, Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Universitas Indonesia

²Dosen, Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia
Email: Meidina_sinaga@yahoo.co.id

ABSTRAK

Rasio angka kematian ibu yang tinggi yaitu 94% terjadi pada ibu hamil yang berasal dari negara dengan berpenghasilan rendah (*low*) dan menengah kebawah (*lower-middle-income*) (WHO, 2019a). Angka kematian Ibu di kawasan Asia Tenggara dari periode tahun 2000-2017 adalah 137 orang per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2019b). Bank Dunia menyatakan 60% angka kematian ibu hamil disebabkan buruknya kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil selama menerima pelayanan *antenatal care* di negara berkembang (*lower-middle Income*) ASEAN. Metode kajian literatur sistematis dengan memilih artikel yang dipublikasikan pada tahun 2015-2022 di dua *database* yaitu Google Scholar dan PubMed. Adapun kriteria inklusi kajian literatur ini adalah wanita hamil yang berasal dari negara berkembang (*low-middle income*) di negara ASEAN yang menerima pelayanan antenatal dan melaporkan tingkat kepuasan mereka terhadap proses pelayanan ANC/Antenatal Care yang dirasakannya. Berdasarkan proses penelusuran diperoleh 6 artikel, dan diketahui bahwa dimensi keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) adalah beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ANC. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi suatu organisasi kesehatan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Antenatal Care, Ibu hamil, Kepuasan. Negara Berpenghasilan Menengah Kebawah*

ABSTRACT

The high maternal mortality ratio, 94%, occurs in pregnant women from low-income and lower-middle-income countries. The maternal mortality rate in Southeast Asia from the 2000-2017 period was 137 people per 100,000 live births. The World Bank states that 60% of maternal mortality is due to poor service quality. Poor service quality will affect patient satisfaction. This study aimed to determine the factors related to the satisfaction of pregnant women while receiving antenatal care services in developing countries (lower middle income) ASEAN. Systematic literature review method was conducted by selecting articles published in the 2015–2022 in database of research, namely Google Scholar and PubMed. The inclusion criteria for this systematic review were pregnant women from developing countries (low-middle income) in ASEAN countries who received antenatal care and assessed their satisfaction with the ANC service process. Six articles were obtained from the systematic literature review process, and it was known that several factors affected patients' satisfaction level toward the quality of antenatal care services: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Measuring the level of patient satisfaction can be an evaluation of a health organization in improving and increasing the quality of service.

Keywords: *Antenatal Care, Pregnant Woman Satisfaction, Lower Middle-Income Country*

PENDAHULUAN

Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) adalah organisasi geopolitik dan ekonomi dari negara-negara yang berada di kawasan Asia Tenggara, yang didirikan pada tahun 1967. Organisasi tersebut terdiri dari sepuluh anggota negara antara lain Indonesia, Singapura, Brunei Darussalam, Kamboja, Laos, Malaysia, Myanmar, Filipina, Thailand, Vietnam (Pamungkas, 2022).

Perserikatan Bangsa Bangsa dalam *United Nation New York* (2020) telah mengelompokkan tingkat perkembangan negara-negara di Asia Tenggara berdasarkan Tingkat Pendapatan Nasional Bruto (*Capita Gross National Income/GNI*). Pengelompokan tersebut terbagi atas empat kelompok, antara lain : 1) Negara dengan penghasilan tinggi (*high-income*) yaitu negara dengan nilai GNI US\$12.375 perkapita, negara : Singapura, Brunei Darussalam; 2) Negara dengan penghasilan tinggi-menengah (*upper-middle-income*), yaitu Negara dengan nilai GNI USD3.996 dan USD12.375 perkapita, negara : Malaysia, Thailand; 3) Negara dengan penghasilan menengah kebawah (*lower-middle-income*), yaitu negara dengan nilai GNI USD1.026 dan USD3.995 perkapita, negara : Kamboja, Indonesia, Laos,

Myanmar, Filipina, Vietnam.; 4) Negara dengan penghasilan rendah (*low-income*) yaitu Negara dengan nilai GNI USD1.025 perkapita (United Nations, 2020).

Menurut WHO (2019b) angka kematian ibu yang disebabkan komplikasi hamil dan melahirkan di negara yang berada pada kawasan Asia Tenggara mencapai 137 orang/100.000 penduduk. Rasio Angka Kematian Ibu (AKI) tinggi banyak dialami oleh penduduk pada negara berpenghasilan menengah kebawah (*lower-middle-income*). Pada kawasan Asia Tenggara, sebagian besar negara belum mencapai target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Herwansyah et al., 2022). Cakupan artikel ini adalah Negara ASEAN dengan penghasilan menengah kebawah (*lower-middle-income*), antara lain: Kamboja, Indonesia, Laos, Myanmar, Filipina, Vietnam. Salah satu upaya pencegahan risiko terjadinya kematian ibu adalah dengan pelayanan kesehatan *antenatal care* (NurFadilah et al., 2019). Karakteristik dari pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diidentifikasi menurut dimensi mutu (Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Ganasegeran et al. (2015) dalam Alomari (2020) mengatakan bahwa trend pada negara-negara berkembang (*middle-income*), pengalaman dan dokter yang memiliki reputasi baik akan memilih bekerja di sektor pelayanan kesehatan swasta yang memberikan bayaran lebih baik, sehingga mengakibatkan kekurangan tenaga dokter di sektor kesehatan publik. Dokter pada sektor pelayanan publik tidak sanggup dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk konsultasi, yang mengakibatkan kepuasan pasien berkurang. Philip Kotler (2012) dalam Halim (2021) mendefinisikan kepuasan merupakan perbedaan antara persepsi yang dialami dengan pemenuhan harapan. Puas dan tidak puasny pasien atas kualitas pelayanan rumah sakit akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya untuk memutuskan membeli ulang produk atau jasa tersebut.

Sebuah pelayanan kesehatan perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, salah satu caranya adalah dengan menggunakan skor kepuasan pasien (Jonkisz & Karniej, 2022). Fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengkaji faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil selama menerima pelayanan ANC di Negara berkembang (*Lower-Middle Income*) ASEAN melalui

hasil-hasil penelitian terdahulu. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam manajemen bisnis rumah sakit (Chen dan Chen, 2010; (Tucker & Kelley, 2000; Liu dan Tsai, 2010 dalam Wu, 2011), sedangkan kepuasan pasien menjadi fokus perusahaan jasa dalam mengembangkan usahanya (Abekah-Nkrumah, et al 2020 dalam Raka Sukawati, 2021). Sehingga pertanyaan terkait penelusuran ini: Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil (P) selama menerima pelayanan ANC (I) di Negara berkembang (*lower-middle Income*) ASEAN?

METODE

Langkah-langkah penelusuran literatur artikel ini adalah (REF): mencari literatur menggunakan *keywords* yang telah ditentukan pada setiap *database*, kemudian dilakukan filter dengan memasukkan kriteria inklusi dan eksklusi pada literatur yang diperoleh dari tahapan sebelumnya. Setelah itu penyeleksian artikel dilakukan berdasarkan abstrak dan isi artikel secara menyeluruh dilanjutkan dengan menganalisis hasil akhir dari pencarian literature dalam bentuk table matriks dan dijabarkan dalam bentuk bagan alur pencarian literatur.

Kata kunci yang dimasukkan ke setiap *database* yaitu “ibu hamil”, ”kepuasan ibu hamil” “pelayanan *antenatal care* (ANC)” “*pregnant woman*” “*pregnant woman satisfaction*”, “*antenatal care*”, “*antenatal care service quality*”, menggunakan kombinasi “AND” and “OR” yang kemudian pencarian dipadukan dengan negara-negara *middle income* anggota ASEAN antara lain : “Indonesia”, “Cambodia”, “Lao PDR”, “Myanmar”, “Philippines”, “Vietnam”.

Adapun kriteria inklusi dari artikel ini adalah wanita hamil yang berasal dari negara berkembang (*low- middle income*) yang merupakan negara anggota ASEAN, menerima pelayanan antenatal dan melaporkan tingkat kepuasan mereka terhadap proses pelayanan serta penelitian yang dilakukan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Kriteria eksklusi artikel ini adalah penelitian yang tidak berkaitan dengan bencana alam, tidak berkaitan dengan konflik peperangan dan konteks pengungsi (*refugee*), dan artikel mengenai kepuasan ibu hamil tapi tidak berdasarkan kepuasan yang dialami oleh responden sendiri.

Setelah dilakukan penelusuran pada dua *database* dan menggunakan filter dan belum disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh ada sebanyak 215.055 artikel. Tahap selanjutnya adalah

penyaringan literatur yang di jelaskan dalam hasil penelitian

HASIL

Proses penelusuran literatur dapat dilihat pada bagan alur PRISMA (bagan 1). Proses penelusuran literatur dan *critisal appraisal* menghasilkan enam artikel yang memiliki berbagai metode penelitian diantaranya *mix method* dan *survey*. Penjelasan rangkuman setiap artikel yang dikaji dijelaskan dalam tabel (tabel 1).

Berdasarkan enam negara anggota ASEAN dengan penghasilan menengah kebawah (*lower-middle-income*), yaitu: Kamboja, Indonesia, Laos, Myanmar, Filipina, Vietnam, dan Hasil pencarian sesuai dengan topik dan kriteria pencarian, hanya ditemukan pada empat negara yaitu Indonesia, Laos, Myanmar, Filipina. Beberapa penelitian dari artikel yang diperoleh menyajikan data mengenai karakteristik sosiodemografi responden yang meliputi usia, status pernikahan, tingkat pendidikan, pekerjaan, frekuensi pemeriksaan kehamilan, jenis pembiayaan, dan pendidikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widjaja (2020) diketahui bahwa karakteristik sosiodemografi responden setelah dilakukan

uji *chi-square*, diperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara karakteristik sosiodemografi responden terhadap tingkat kepuasan pasien (nilai $p = <0,05$). Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa pasien yang merasa puas berada pada rentang usia 18-25 tahun, merupakan orang tua tunggal, mayoritas di antara mereka tidak bekerja dan memiliki status sosial ekonomi berpenghasilan menengah kebawah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) dalam Hakim & Suryawati (2019). Hasil kedua penelitian tersebut juga diperoleh bahwa semakin tinggi pendapatan, maka tingkat kepuasan semakin rendah. Kelompok orang dengan pekerjaan serta penghasilan baik cenderung banyak tuntutan, yang berdampak pada tingkat kepuasannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Suwannapong dan Chei (2017) disebutkan bahwa karakteristik pasien, dimensi pendidikan dan paritas ($p < 0.05$) memiliki hubungan dengan kepuasan ($p = 0.013$). Berbicara mengenai paritas, studi yang dilakukan oleh (Hsai et al., 2020) diketahui bahwa wanita non primigravida memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan rumah sakit tempat dia bersalin sebelumnya dibandingkan dengan wanita primigravida. Penemuan ini

mengindikasikan bahwa wanita yang telah melahirkan di pelayanan kesehatan tempat dia bersalin sebelumnya memilih kembali ke rumah sakit tersebut karena mereka telah memiliki pengalaman yang baik dengan kehamilan yang sebelumnya. Pada penelitian tersebut ditemukan ada sebanyak 52% wanita multipara yang bersalin di rumah sakit Ibu Anak *South Okkalapa, Myanmar* kembali lagi ke rumah sakit tersebut untuk bersalin pada kehamilan berikutnya.

Studi yang dilakukan oleh (Fadilah et al., 2019) memaparkan bahwa terdapat bidan yang belum bisa mengambil darah di ujung jari sesuai dengan SOP, serta obat yang diberikan oleh bidan tidak membuat kesehatan responden menjadi lebih baik. Analisis univariat menunjukkan bahwa 34,5% responden menilai bidan tidak andal. Ada responden yang belum merasa percaya dan belum merasa aman dengan pelayanan yang diberikan bidan selama pemeriksaan kehamilan. Hal tersebut dapat dilihat dari 29,8% responden menilai bidan tidak pasti dalam memberikan pelayanan ANC. Bidan juga tidak segera melakukan pemeriksaan ketika ibu hamil tiba di ruangan pemeriksaan dan tidak segera memberikan penjelasan saat ibu hamil menanyakan kondisi kehamilannya. Serta terdapat 23,8% responden yang menilai bidan tidak tanggap

dan 50% responden menilai bidan tidak empati, ditandai dengan bidan menggerutu saat menanggapi keluhan pasien. Selain itu, 21,4% responden yang menilai dimensi *tangible* tidak terbukti memuaskan, ditandai dengan pernyataan ibu hamil yang mengatakan bahwa alat – alat di ruang tindakan kebidanan tidak berfungsi dengan baik dan alat – alat yang diperlukan untuk pemeriksaan pasien tidak lengkap.

Khoiriyah dan Dinengsih (2021) melakukan penelitian, dan menyatakan bahwa dari 83 ibu hamil, ada 81.9% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC. Kelompok Ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan ANC, berdasarkan dimensi *tangibles*, kurang baik dan tidak puas 19,3%, berdasarkan dimensi *emphaty* kurang baik dan tidak puas ada 19,3%. Selain hal diatas, diketahui juga bahwa ada hubungan kepuasan dengan *tangibles* (OR 140,80), *reliability* (OR 86,66), *responsiveness* (OR 303,3), *assurance* (OR 140,8) dan *emphaty* (OR 140,8) dengan nilai p-value<0,0001.

Penelitian yang dilakukan oleh Phimmasenh & Nuansavan, (2015), secara keseluruhan nilai rata-rata dari kepuasan adalah 0,86. Diantara lima dimensi yang memiliki selisih kualitas pelayanan, yang tertinggi adalah dimensi *tangible* (1,9); diikuti dimensi

assurance (0.82), *responsiveness* (0.78), *empathy* (0.53) dan paling rendah *reliability* (0.31). Dimensi *tangible* dan *assurance* adalah dimensi yang masih memerlukan lebih banyak usaha untuk mencapai peningkatan pelayanan.

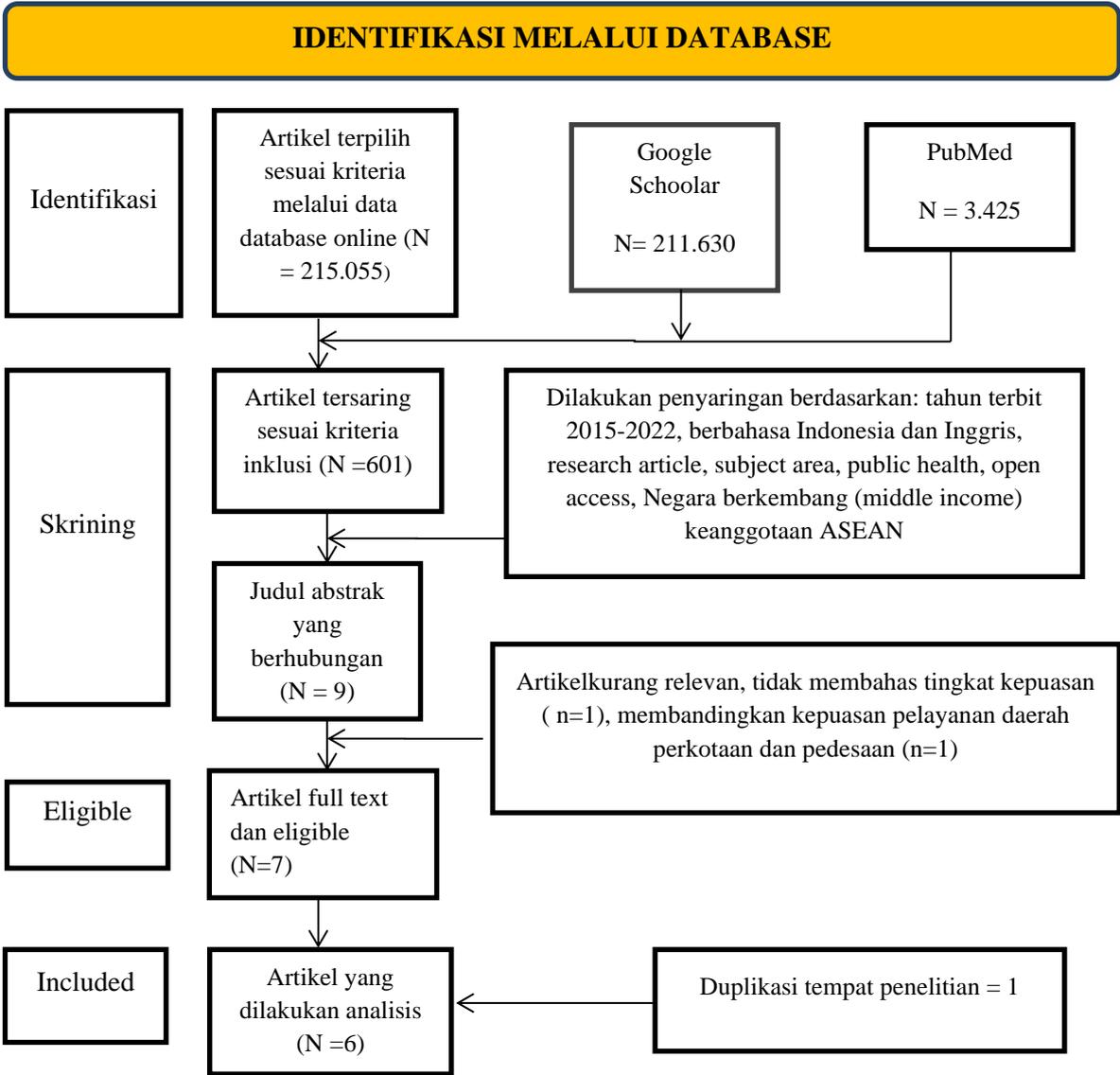
Hasil penelitian Suwannawong & Chei (2017) ditemukan bahwa 80.1% ibu hamil memiliki tingkat kepuasan sedang, 17,5% mempunyai tingkat kepuasan rendah dan 2,4% mempunyai tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan ANC secara keseluruhan di pusat kesehatan *Wet-Let Township*, Jika ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan, dari 246 ibu hamil, tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *responsiveness* (35%), *tangible* (33,3%), *empathy* (25,6%), *assurance* (24,4%), *reliability* (21,1%). Pada penelitian tersebut ditemukan ada hubungan signifikan antara pelayanan ANC dengan kualitas pelayanan kesehatan (p 0.03).

Hsai et al. (2020) melakukan penelitian yang membahas tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ANC berbasis fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed method*. Hasil penelitian berdasarkan metode kuantitatif diketahui bahwa 48% ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan ANC, dan 52% merasa puas. Kepuasan Ibu hamil tersebut terutama pada pelayanan tenaga

kesehatan (48%), dan ketidak puasan ditemukan pada pelayanan umum, khususnya pada pelayanan di ruang tunggu (n=18), pelayanan laboratorium (n=15), waktu tunggu (n=15).

Penelitian yang dilakukan oleh Widjaja, (2020), diketahui bahwa dari aspek pelayanan staf rumah sakit, ada hubungan signifikan antara pelayanan staf pada kepuasan pasien (p value <0.05). Pada pelayanan dokter, 30% responden merasa sangat puas, dan 70% responden merasa

puas. Pelayanan perawat ada 51% responden merasa sangat puas, dan 49% responden merasa puas. Pelayanan fasilitas fisik rumah sakit 46% responden merasa puas. Hasil penelitian kualitatif dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pernyataan ibu hamil yang mengharapkan penurunan tarif pelayanan tetapi tetap diimbangi dengan kualitas pelayanan ANC yang baik dari rumah sakit. Para ibu hamil juga mengatakan bahwa biaya transportasi menuju rumah sakit juga mahal.



Bagan 1. Proses Pencarian dan Seleksi Literatur (Dimodifikasi dari Page, 2021)

Tabel 1. *Critical appraisal* artikel

Penulis & Tahun	Judul	Negara	Sampel	Pertanyaan Penelitian	Desain Penelitian	Hasil/ Kesimpulan
Nurfadilah et al., 2019	Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo	Indonesia	n = 84	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan kepuasan Ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo	Analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional Study</i>	34,5% responden yang menilai bidan tidak handal; 29,8% responden yang menilai bidan tidak pasti; 23,8% responden yang menilai bidan tidak tanggap; 50% responden yang menilai bidan tidak empati, dan 21,4% responden yang menilai dimensi <i>tangible</i> tidak terbukti memuaskan. Ada hubungan <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan <i>tangible</i> terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC ($p < 0.05$).
Yayah Khoeriah, Sri Dinengsih, 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan	Indonesia	n = 83	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Poli Kebidanan RSAU dr. HOEDIYONO Lanud Suryadarma	Menggunakan penelitian survey analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji <i>Chi Square</i> .	81.9% responden merasa puas dengan pelayanan ANC, dan 18.1% responden merasa tidak puas dengan pelayanan ANC. Ada 83 responden merasa tidak puas pada pelayanan ANC, 18,1%

						<p>merasa kurang baik dan tidak puas (19,3%) berdasarkan <i>tangibles</i>, berdasarkan <i>emphaty</i> (19,3%). ada hubungan kepuasan dengan <i>tangibles</i> (or 140,80), <i>reliability</i> (or 86,66), <i>responsiviness</i> (or 303,3), <i>assurance</i> (or 140,8) dan <i>emphaty</i> (or 140,8) dengan nilai p-value=0,000, dengan variabel yang paling dominan adalah <i>tangible</i> dan <i>assurance</i> (OR 140.8)</p>
NwayEintChei, 2017	<i>Client Satisfaction of Antenatal Care Service in Health Centers in Wet-Let Township, Myanmar</i>	Myanmar	n = 246	Menilai kepuasan pasien dengan pelayanan antenatal care di pusat kesehatan Wet-Let Township, menganalisa hubungan antara karakteristik umum, pelayanan kesehatan antenatal dan kepuasan pasien pada ibu hamil.	Menggunakan rancangan <i>cross-sectional study</i> . Data dikumpulkan dengan wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis bivariate uji <i>Chi Square</i> .	80.1% responden memiliki tingkat kepuasan sedang, 17,5% memiliki tingkat kepuasan rendah dan 2,4% mempunyai tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan ANC secara keseluruhan. Dari 246 ibu hamil, tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi <i>responsiveness</i> (35%),

							<p><i>tangible</i> (33,3%), <i>relaibility</i> (21,1%), <i>assurance</i> (24,4%), <i>empathy</i> (25,6%). Analisis uji <i>Chi-square</i> menunjukkan bahwa empat variabel : pendidikan, paritas, kualitas pelayanan ANC dan akses memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($p<0.05$).</p>
Hsai, N. M., dkk, 2020	<p><i>Satisfaction of pregnant women with antenatal care services at women and children hospital in South Okkalapa, Myanmar: A facility-based cross-sectional study triangulated with qualitative study</i></p>	Myanmar	<p>n = 125 (penelitian kuantitatif) dan 27 (orang ibu hamil pada penelitian kualitatif)</p>	<p>Menilai tingkat kepuasan pada ibu hamil dengan pelayanan ANC yang disediakan oleh Rumah sakit Pemerintah di Myanmar</p>	<p>Menggunakan rancangan <i>cross-sectional study</i>. Penelitian menggunakan metode gabungan kuantitatif dan kualitatif. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner PSQ 18 di modifikasi.</p>	<p>48% responden merasa sangat puas dengan pelayanan ANC, dan 52% merasa puas. Kepuasan berada pada pelayanan tenaga kesehatan (48%), dan ketidakpuasan ditemukan pada pelayanan umum, khususnya pada pelayanan di ruang tunggu (n=18), pelayanan laboratorium (n=15), waktu tunggu (n=15). Hasil penelitian kualitatif dari penelitian tersebut diketahui bahwa ada pernyataan ibu hamil yang mengharapkan penurunan tarif</p>	

						pelayanan tetapi tetap disertai dengan kualitas pelayanan ANC yang baik dari rumah sakit. Para ibu hamil juga mengatakan bahwa biaya transportasi menuju rumah sakit juga mahal.
Phimmasenh & Nouansavanh, 2015	<i>Analysis of Pregnant Woman Satisfaction to Hospital Service by SERVQUAL Method: A Case Study of Mahosot Referral Hospital.</i>	Laos	N=242	Mengetahui kepuasan wanita hamil dengan kepuasan pelayanan pada poli ibu dan anak, Rumah sakit rujukan Mahosot dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL.	Menggunakan kuesioner, yang terdiri dari data demografi, dan pertanyaan yang menggunakan lima dimensi kualitas servqual.	Secara Keseluruhan nilai rata-rata dari kepuasan adalah (0,86) Diantara lima dimensi yang memiliki selisih SQ= E-P yang tertinggi adalah dimensi <i>tangible</i> (1,9); diikuti dimensi <i>assurance</i> (0.82), <i>responsiveness</i> (0.78), <i>empathy</i> (0.53) dan paling rendah <i>reliability</i> (0.31). Dimensi <i>tangible</i> dan <i>empathy</i> adalah dimensi yang masih memerlukan lebih banyak usaha untuk mencapai peningkatan pelayanan.
Widjaja ,2020	<i>Assessment of Patient Satisfaction Among Pregnant Patients in The Out-Patient Department of Obstetrics and Gynecology</i>	Filipina	N= 63	Menilai kepuasan pasien obstetri pada pelayanan rawat jalan departemen obgyn di Metropolitan Medical Center, melihat hubungan karakteristik	Menggunakan rancangan deskriptif <i>cross-sectional study</i> menggunakan kuesioner.	30% responden merasa sangat puas pada pelayanan dokter,70% responden merasa puas pada pelayanan perawat, sedangkan pada fasilitas fisik rumah sakit

Section at Metropolitan Medical Center Manila	sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien	46% responden merasa puas. Ada hubungan yang signifikan antara sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan dokter, pelayanan perawat, dan pelayanan pendaftaran memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien (P Value <0.05).
---	--	--

PEMBAHASAN

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan dilakukan oleh tenaga profesional (dokter umum, bidan, dan perawat) (WHO, 2016). Berdasarkan hal diatas, dapat disimpulkan bahwa perawat memiliki peran dalam melakukan pelayanan ANC. Peran perawat adalah sebagai edukator atau pendidik, melalui promosi kesehatan terkait perilaku selama masa kehamilan, serta pendistribusian tablet vitamin bagi ibu hamil (WHO, 2016).

Berdasarkan hasil penelusuran dari enam artikel diatas, masih dalam konteks kewajiban perawat sebagai pendamping ANC, pada artikel ini akan dibahas faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanann *antenatal care* dari perspektif ibu hamil di

Negara berkembang (*lower-middle Income*) ASEAN. Berdasarkan ke enam artikel diatas dapat disimpulkan bahwa terhadap kualitas pelayanan kesehatan, ibu hamil merasa masih kurang puas. Melalui survei kepuasan dapat diidentifikasi dimensi kepuasan yang menjadi prioritas utama untuk lebih diperhatikan dan diperbaiki oleh suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1988) telah menemukan lima kelompok dimensi yang dapat dipergunakan dalam mengevaluasi kualitas jasa, antara lain: keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*).

Upaya perbaikan dapat dilakukan terhadap dimensi keandalan. Persepsi keandalan dapat dilihat dari kompetensi petugas

memberikan pelayanan ANC dengan benar, seperti kompetensi petugas kesehatan termasuk perawat sewaktu melakukan pemeriksaan fisik ibu hamil, pemeriksaan obstetri, pengambilan sampel untuk pengecekan laboratorium, pemeriksaan status gizi dan pemberian tablet tambah darah (Faradisy et al., 2012). Peran perawat sebagai edukator harus mampu memberi informasi yang tepat, akurat dan terkini kepada ibu hamil. Agar hal diatas tetap dapat berjalan optimal, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan cara manajemen pelayanan kesehatan diharapkan menyediakan pelatihan secara berkala dan teratur kepada staf penyedia pelayanan, termasuk perawat. Memotivasi perawat untuk memiliki kemauan memperbaharui ilmu kesehatan sehingga mereka lebih berkompeten, percaya diri dan lebih akurat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan.

Upaya perbaikan pada dimensi responsivitas dapat dilakukan perawat pada pelayanan kesehatan dengan segera mengulurkan tangan melayani ibu hamil dengan cepat. Perawat diharapkan segera melakukan pemeriksaan ketika ibu hamil tiba di ruangan pemeriksaan, dan dengan segera memberi informasi yang jelas mengenai kondisi kehamilan. Tidak membiarkan pengguna

jasa menunggu lama dapat memberi pengalaman positif dalam kualitas pelayanan (Halim et al., 2021).

Pada dimensi jaminan (*assurance*), upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan adalah perawat diharapkan dapat bersikap sopan dan menciptakan rasa aman bagi ibu hamil selama pemeriksaan kehamilan. Kebutuhan akan keamanan selama pelayanan ANC harus dijadikan salah satu fokus utama, hal ini disebabkan karena perempuan hamil cenderung memiliki kecemasan atas keselamatan diri dan bayinya (Mander et al, 2016 dalam Elqibty & Sulistiawati, 2022).

Dimensi kepuasan yang juga penting adalah dimensi empati. Upaya perbaikan pelayanan pada dimensi empati, perawat bersikap ramah, memberi perhatian yang tulus terhadap ibu hamil, berusaha mengerti keinginan dan kebutuhan ibu hamil, memiliki dasar pengetahuan tentang ibu hamil, serta menyediakan waktu operasional yang nyaman bagi ibu hamil (Halim, 2021). Pada dimensi kepuasan dalam hal wujud (*tangible*), upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan yaitu dengan melakukan perbaikan fasilitas fisik pelayanan ANC yang melingkupi tampilan, kelengkapan sarana dan prasarana yang andal.

Kelengkapan tersebut misalnya: gedung, gudang, peralatan, teknologi yang digunakan serta penampilan pegawainya (Halim et al., 2021). Dimensi *tangible* merupakan aspek penting bagi penyedia jasa, karena aspek ini menunjukkan keberadaannya bagi pihak luar. Kenyamanan fasilitas pada pelayanan kesehatan tidak hanya berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi non klinis juga. Kedua hal tersebut memengaruhi kepuasan pasien dan kesediaan mereka untuk mengunjungi kembali fasilitas pelayanan kesehatan (Faradisy et al., 2012).

KESIMPULAN

Hasil penelusuran pada review sistematik diketahui bahwa karakteristik sosioekonomi, pendidikan dan paritas berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC. Semakin tinggi pendapatan, dan pendidikan ibu hamil maka tingkat kepuasan semakin rendah. Pada paritas, wanita non primigravida memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pelayanan kesehatan tempat bersalin sebelumnya dibandingkan dengan wanita primigravida, karena wanita tersebut telah memiliki pengalaman yang baik mengenai pelayanan rumah sakit pada kehamilan sebelumnya.

Aspek dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC, kepuasan terhadap pelayanan tenaga kesehatan, termasuk perawat masih perlu ditingkatkan adalah kehandalan (*reliability*) seperti kompetensi tenaga kesehatan yang perlu ditingkatkan dan sikap peduli (*empathy*) terhadap ibu hamil sewaktu melakukan pelayanan ANC. Selain itu, fasilitas (*tangible*) juga masih perlu untuk dibenahi, karena masih banyak ditemukan alat kesehatan yang belum lengkap dan tidak berfungsi dengan baik serta fasilitas fisik penyedia layanan kesehatan masih perlu ditingkatkan. Survey kepuasan ibu hamil perlu dilakukan secara berkala dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen penyedia layanan kesehatan dalam perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya.

SARAN

Demi terlaksananya pelayanan ANC yang optimal bagi ibu hamil, perawat dalam menjalankan perannya sebagai pendidik bagi ibu hamil, para perawat diharapkan untuk memotivasi dirinya sendiri untuk terus memperbaharui ilmunya mengenai pelayanan kesehatan Ibu hamil. Perawat juga diharapkan untuk menerapkan prinsip *caring* terhadap ibu hamil dengan bersikap

ramah. Sebagai pelayan fasilitas kesehatan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan bagi penyedia layanan kesehatan untuk berkelanjutan pengukuran tingkat kepuasan memperbaiki dan meningkatkan mutu pasien perlu dilakukan secara berkala, hal ini pelayanan.

REFERENSI

- Al Omari, F. (2020). *Measuring Gaps In Healthcare Quality Using SERVQUAL Model : Challenges And Opportunities In Developing Countries. Measuring Business Excellence*, 25 (4), 407-420. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care* (R. Bashshur (ed.). Oxford University Press.
- Elqibty, F., & Sulistiawati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 17(2), 81–88. <http://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/864>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum “X” di daerah Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157-162. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.157-162>
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Mangiring, H., Simarmata, P., Permadi, L. A., Novela, V., & Menulis, Y. K. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Herwansyah, H., Czabanowska, K., Kalaitzi, S., & Schr, P. (2022). The utilization Of Maternal Health Services At Primary Healthcare Setting In Southeast Asian Countries : A Systematic Review Of The Literature. *Sexual & Reproductive Healthcare*, 32(March). <https://doi.org/10.1016/j.srhc.2022.100726>
- Hsai, N. M., Matsui, M., Ng, C. F. S., Khaing, C. T., Imoto, A., Sayed, A. M., Tien, N., Kamiya, H. Y., & Moji, K. (2020). Satisfaction Of Pregnant Women With Antenatal Care Services At Women And Children Hospital In South Okkalapa, Myanmar: A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated With Qualitative Study. *Patient Preference and Adherence*, 14, 2489–2499. <https://doi.org/10.2147/PPA.S266916>
- Jonkisz, A., & Karniej, P. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19 (13), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Khoeriah, Y, Dinengsih, S, Choreunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620–625. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i4.4891>

- Faradisy Mursyida, R., Mawarni, A., & Agushybana, F. (2012). Kepuasan Ibu Hamil dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 11(2), 174–181. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/view/5395>
- Nurfadilah, Salham, M., & Andri, M. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo. *Artikel Kolaboratif Sains*, 1(1), 128–135. <https://doi.org/10.56338/jks.v2i1.781>
- Page, M. J. (2021). *The PRISMA 2020 Statement : An Updated Guideline For Reporting Systematic Reviews The PRISMA 2020 Statement.* 1–10. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pamungkas, G. H. (2022). ASEAN: Pengertian, Negara Anggota, Sejarah dan Tujuan. *Indonesia, CNBC, 024244, 24244–24247.* <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220719171803-4-356822/asean-pengertian-negara-anggota-sejarah-dan-tujuan>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-39. <https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede>
- Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.* <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Phimmasenh, B., & Nouansavanh, K. (2015). Analysis of Pregnant Woman Satisfaction to Hospital Service by SERVQUAL Method: A Case Study of Mahosot Referral Hospital. PSAKU. *International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(1), 19–26. <https://doi.org/10.12778/235108618x15452373185363>
- Raka Sukawati, T. G. (2021). Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation. *Journal of Medico Legal-Ethic and Hospital Management*, 10(2), 119–127. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.12230>
- Suwannapong, N., & Chei, N. E. (2017). *Client Satisfaction of Antenatal Care Service in Health Centers in Wet-Let Township , Myanmar.*
- United Nations, N. Y. (2020). *World Economic Situation and Prospects.* 53(9), 1689–1699. https://www.un.org/development/desa/dpad/wp-content/uploads/sites/45/WESP2020_FullReport.pdf
- World Health Organization. (2019a). *Maternal Mortality Evidence Brief.* <https://www.who.int/publications-detail-redirect/WHO-RHR-19.20>

- World Health Organization. (2016). *Recommendations on Antenatal Care for a Positive Pregnancy Experience Implementation Considerations. Highlights and Key Messages from the World Health Organization's 2016 Global Recommendations*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549912>
- World Health Organization. (2019). *Trends in Maternal Mortality*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
- Widjaja, H. P. K. (2020). Assessment of Patient Satisfaction Among Pregnant Patients in The Out-Patient Department of Obstetrics and Gynecology Section at Metropolitan Medical Center Manila. *Artikel Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(3), 148–152. <https://doi.org/10.14710/jmki.8.3.2020.148-152>
- Wu, C.-C. (2011). The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873–4882. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.1347>