

## HUBUNGAN PEMBERIAN LAYANAN ANC DAN KIE OLEH BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL

Ni Kadek Neza Dwiyanthi<sup>1</sup>, Ni Wayan Sri Rahayuni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi dan Kesehatan Bali  
Jalan Tukad Balian No.180 Denpasar, Bali 80227

e-mail : nezhadwiyanthi@gmail.com

Artikel Diterima : 22 Agustus 2022, Direvisi : 7 September 2022, Diterbitkan : 27 September 2022

### ABSTRAK

**Pendahuluan** : Pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis melainkan juga berorientasi pada pemberian informasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seorang bidan di Puskesmas II Denpasar Selatan di dapatkan bahwa bidan selalu memberikan pelayanan dan KIE terhadap ibu hamil yang datang ke Puskesmas. Sedangkan dari hasil wawancara peneliti dengan 3 ibu hamil yang datang ke Puskesmas II Denpasar Selatan, mengatakan pelayanan diberikan oleh bidan namun untuk konseling dan informasi tidak pernah didapatkan secara detail dan hanya di informasikan sekedar saja oleh bidan di Puskesmas. **Tujuan** penelitian ini diketahuinya hubungan pemberian layanan ANC dan KIE oleh bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. **Metodologi** : Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif analitik dengan design *cross sectional*. Data yang digunakan adalah data primer, instrument penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan program komputer SPSS 16. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang datang ke Puskesmas II Denpasar Selatan, Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang ibu hamil yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. **Hasil** : Hasil uji statistik layanan ANC oleh bidan dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai  $p = 0,042$  ( $p < 0,05$ ). Sedangkan hasil uji statistik pemberian KIE oleh bidan dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai  $p = 0,032$  ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara layanan ANC dan KIE oleh bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

**Kata Kunci** : antenatal, bidan, ibu hamil, kepuasan, kie

### ABSTRACT

**Introduction:** Health services are not only medical treatment but also oriented towards providing information. Based on the results of a researcher's interview with a midwife at Puskesmas II Denpasar Selatan, it was found that the midwife always provides services and IEC to pregnant women who come to the Puskesmas. Meanwhile, from the results of the researcher's interview with 3 pregnant women who came to Puskesmas II Denpasar Selatan, it was said that services were provided by midwives but for counseling and information was never obtained in detail and was only informed by midwives at the Puskesmas. **Objective:** The purpose of this study is to determine the relationship between anc and IEC service delivery by midwives with the level of satisfaction of pregnant women. **Method:** Type of research using analytical descriptive method with cross sectional design. The data used are primary data, research instruments using questionnaires. Data analysis using chi-square test with spss 16 computer program. The population in this study was all pregnant women who came to Puskesmas II Denpasar Selatan, The sample of this study was 100 pregnant women selected by the purposive sampling method. **Result:** The results of the statistical test of ANC services by midwives with a satisfaction level obtained a p value = 0.042 ( $p < 0.05$ ). Meanwhile, the results of the statistical test of iec administration by midwives with a level of satisfaction obtained a p value = 0.032 ( $p < 0.05$ ). The conclusion of this study there is a significant relationship between ANC and IEC services by midwives with the level of satisfaction of pregnant women.

**Keywords :** antenatal, midwife, pregnant woman, satisfaction, kie

## PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu di Provinsi Bali dalam 5 tahun terakhir berada di bawah angka nasional dan dibawah target yang ditetapkan 100 per 100.000 kelahiran hidup, namun setiap tahunnya belum bisa diturunkan secara signifikan. Angka Kematian ibu tahun 2013 sebesar 72,1 per 100.000 kelahiran hidup, mengalami penurunan pada tahun 2014 menjadi 70,5 per 100.000 kelahiran hidup, namun di tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 83,4 per 100.000 kelahiran hidup dan tahun 2016 mengalami penurunan lagi menjadi 78,7 per 100.000 kelahiran hidup, dan tahun 2017 turun menjadi 68.6 per 100.000 kelahiran hidup, merupakan angka yang paling rendah dalam tiga tahun terakhir (Dinkes Provinsi Bali, 2018).

Angka Kematian Ibu Maternal di Kota Denpasar tahun 2018 (24 per 100.000 KH) lebih rendah bila dibandingkan tahun 2017 (46 per 100.000 KH) dan sudah lebih rendah dari target Rentsra Kota Denpasar (56 per 100.000 KH). Jika dibandingkan dengan target Nasional (125 per 100.000 KH) maupun target tingkat Propinsi Bali (100 per 100.000 KH), maka AKI per 100.000 Kelahiran Hidup di Kota Denpasar berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan, demikian pula jika dibandingkan dengan AKI provinsi Bali tahun 2018 sebesar 54,03/100.000 KH. Selama tahun 2018 di Kota Denpasar terjadi 4 kematian ibu dari 16.879 Kelahiran hidup (Dinkes Kota Denpasar, 2018)

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK), bidan adalah salah satu ujung tombak dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga mutu layanan kesehatan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis melainkan juga berorientasi pada pemberian informasi. Pelayanan kesehatan akan berhasil jika ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan (Corneles and Losu, 2015).

Berdasarkan penelitian Aryaneta and Mariyana, 2017 mengatakan bahwa ada hubungan yang terjadi antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan antenatal care yakni tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh komunikasi bidan. Sedangkan menurut penelitian Fitriyani, 2019 mengatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Mengingat beberapa hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil cenderung dipengaruhi oleh pemberian Konseling, Informasi dan Edukasi (KIE) saat pemeriksaan kehamilan, namun dari hasil penelitian tersebut belum ada yang secara spesifik meneliti tentang bagaimana pemberian pelayanan saat pemeriksaan ANC dilakukan dan seberapa sering KIE tersebut diberikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk melihat Hubungan Pemberian Layanan ANC dan KIE oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas II Denpasar Selatan.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan metode deskriptif analitik dengan design *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang datang ke Puskesmas II Denpasar Selatan, Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang ibu hamil yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, instrument penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Uji statistic bermakna bila diperoleh nilai  $P < 0,05$  pada CI 95%.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur ibu, umur kehamilan, pendidikan terakhir, pekerjaan ibu.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	Frekuensi (orang)	Proporsi (%)
<b>Umur Ibu</b>		
16-25 tahun	32	32
26-36 tahun	68	68
<b>Umur Kehamilan</b>		
1-3	31	31
4-6	56	56
7-9	13	13
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SMP	14	14
SMA	51	51
Perguruan Tinggi	35	35
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	33	33
Petani	34	34
Swasta	1	1
PNS	32	32

Berdasarkan tabel 1 di dapatkan data responden umur ibu yang berumur 16-25 tahun sebanyak 32 orang (32%) dan umur 26-36 tahun sebanyak 68 orang (68%). Umur kehamilan 1-3 bulan sebanyak 31 orang (31%), 4-6 bulan sebanyak 56 orang (56%) dan umur kehamilan 7-9 bulan sebanyak 13 orang (13%). Pendidikan terakhir ibu yang memiliki pendidikan SMP sebanyak 14 orang (14%), SMA 51 orang (51%), perguruan tinggi 35 orang (35%). Kemudian untuk pekerjaan, IRT sebanyak 33 orang (33%), petani 34 orang (34%), swasta 1 orang (1%), PNS sebanyak 32 orang (32%).

**Tabel 2. Distribusi Layanan ANC dan Pemberian KIE oleh Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil**

Variabel	Frekuensi (orang)	Proporsi (%)
<b>Layanan ANC</b>		
tidak	57	57%
ya	43	43%
<b>KIE</b>		
tidak	17	17%
ya	83	83%
<b>Tingkat Kepuasan</b>		
tidak	31	31%
ya	69	69%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Dari tabel 2. didapatkan distribusi layanan ANC dalam penelitian ini paling banyak tidak 57 orang (57%), ya 43 orang (43%). Sedangkan KIE paling banyak ya 83 orang (83%) dan tidak 17 orang (17%). Kemudian tingkat kepuasan paling banyak ya 69 orang (69%), tidak 31 orang (31 %).

**Tabel 3. Analisis Bivariat Hubungan Layanan ANC dan KIE Oleh Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil**

Variabel	Tingkat Kepuasan		Total	Nilai p
	Ya n (%)	Tidak n(%) (%)		
<b>Layanan ANC</b>				
Tidak ya	44 25	13 18	57 (100%) 43 (100%)	0,042
<b>KIE</b>				
Tidak ya	8 61	9 22	17 (100%) 83 (100%)	0,032

Pada tabel 3. menunjukkan bahwa variable layanan ANC mendapatkan nilai p sebesar 0,042 sehingga nilai  $p < 0,05$  dan terdapat hubungan yang signifikan antara layanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas II Denpasar Selatan. Kemudian pada variabel KIE mendapatkan nilai p sebesar 0,032 sehingga nilai  $p < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan signifikan antara KIE dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas II Denpasar Selatan.

### PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh dari 100 responden menunjukkan bahwa ibu yang menerima layanan ANC oleh bidan dan merasa puas sebanyak 43% sedangkan yang menerima layanan ANC oleh bidan dan tidak merasa puas sebanyak 57%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan ibu hamil tidak merasa puas dengan layanan ANC yang diberikan oleh bidan. Analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh  $p = 0,042 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara layanan ANC oleh bidan

dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hal ini di dukung dari beberapa pendapat responden yang mengungkapkan bahwa mereka merasa tidak puas dengan layanan pemeriksaan kehamilan (ANC) yang diberikan oleh bidan.

Sedangkan hasil pemberian KIE oleh bidan kepada ibu hamil, diterima dengan baik dan merasa puas sebanyak 83% dan yang tidak merasa puas sebanyak 17%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas II Denpasar Selatan memiliki kepuasan terhadap pemberian KIE oleh bidan kepada ibu hamil. Analisis menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0,032 < 0,05$ . artinya  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara KIE oleh bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meity Albertina, Novi Pasiriani, (2017) dengan menggunakan analisis *chi square* dimana hasil analisa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pada ibu hamil dalam antenatal care dimana sikap (Pvalue = 0,000 < nilai  $\alpha = 0,05$ ), dan komunikasi bidan (Pvalue = 0,000 < nilai  $\alpha = 0,05$ ). Dan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam antenatal care di Bidan Praktik Mandiri Kota Balikpapan Tahun 2017 adalah komunikasi bidan. Hasil penelitian Meity Albertina, Novi Pasiriani, (2017) ini berbanding terbalik dengan penelitian Nuraini (2020) menggunakan analisis dengan Uji *Gamma Somers'd* dimana hasil analisa menunjukkan tidak ada hubungan antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat

Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan (p=0,498).

Berdasarkan dari karakteristik ibu hamil mayoritas memiliki rentang umur 23-36 tahun (68%), umur kehamilan 4 sampai 6 bulan (56%), tingkat pendidikan SMA (51%) dan pekerjaan terbanyak adalah petani (34%). Hal ini akan mempengaruhi bidan dalam memberikan pelayanan dan KIE kepada ibu hamil masa mendatang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah Pemberian layanan ANC dan pemberian KIE terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas II Denpasar Selatan sebagian besar masih merasa kurang puas. Sedangkan pada layanan ANC dan pemberian KIE oleh bidan, di dapatkan hubungan antara layanan ANC dan pemberian KIE dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas II Denpasar Selatan.

### Saran

Bagi petugas kesehatan hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan kebidanan khususnya pada pemberian layanan kepada ibu hamil dan pemberian KIE. Sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh seluruh ibu hamil.

Sedangkan pada ibu hendaknya meningkatkan pemahaman tentang kehamilan, sehingga dengan pemahaman yang cukup diharapkan kehamilan yang dijalani oleh ibu dalam keadaan sehat dan terpantau oleh tenaga kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryaneta, Y. and Mariyana (2017) 'Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kebidanan Antenatal Care (Anc) Di Bidan Praktekmandiri Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam', *Jurnal Ilmiah Zona Kedokteran*, 7(3), pp. 57–61.
- Corneles, S. and Losu, F. (2015) 'Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Kehamilan Risiko Tinggi', *Jurnal Ilmiah Bidan*, 3(2), pp. 51–55.
- Dinkes Kota Denpasar (2018) 'Bali, Profil Kesehatan Bali, 2018', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Dinkes Provinsi Bali (2018) 'Dinas Kesehatan Provinsi Bali 2018', *profil Kesehatan Provinsi Bali*. Available at: <https://www.diskes.baliprov.go.id/profil-kesehatan-provinsi-bali/>.
- Fitriyani, I. (2019) *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal care Di Puskesmas*, *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Nuraini1, E. S. (2020) 'Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan Anc Di Puskesmas Leyangan', *Jurnal Kebidanan*, 1, pp. 1–35.