

## **JURNAL SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEPUASAN IBU HAMIL TENTANG PELAYANAN  
ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN PERENCANAAN  
TEMPAT PERSALINAN DI PUSKESMAS JATIREJO  
KABUPATEN MOJOKERTO**



**SRI FATMAWATI  
2325201035**

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT  
MOJOKERTO  
2025**

**PENGESAHAN**

**JURNAL SKRIPSI**

**HUBUNGAN KEPUASAN IBU HAMIL TENTANG PELAYANAN  
ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN PERENCANAAN  
TEMPAT PERSALINAN DI PUSKESMAS JATIREJO  
KABUPATEN MOJOKERTO**



**SRI FATMAWATI**  
**2325201035**

**Pembimbing 1**

**Dr. Bdn. Sulis Diana, M.Kes**  
**NIK 220 250 021**

**Pembimbing 2**

**Bdn. Sri Wardini Puji Lestari, M.Kes**  
**NIK 220 250 043**

## PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit

Nama : Sri Fatmawati  
NIM : 2325201035  
Program Studi : S1 Kebidanan

(~~Setuju / Tidak Setuju~~) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari Pembimbing, dipublikasikan (~~dengan atau tanpa~~) mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 20 Februari 2025



Sri Fatmawati  
NIM : 2325201035

Mengetahui,

**Pembimbing 1**



**Dr. Bdn. Sulis Diana, M.Kes**  
**NIK 220 250 021**

**Pembimbing 2**



**Bdn. Sri Wardini Puji Lestari, M.Kes**  
**NIK 220 250 043**

# **HUBUNGAN KEPUASAN IBU HAMIL TENTANG PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN PERENCANAAN TEMPAT PERSALINAN DI PUSKESMAS JATIREJO KABUPATEN MOJOKERTO**

**Sri Fatmawati**

Program Studi S1 Kebidanan STIKES Majapahit Mojokerto

[srifatmawati@gmail.com](mailto:srifatmawati@gmail.com)

**Sulis Diana**

Program Studi S1 Kebidanan STIKES Majapahit Mojokerto

[diana.sulis6@gmail.com](mailto:diana.sulis6@gmail.com)

**Sri Wardini Puji Lestari**

Program Studi S1 Kebidanan STIKES Majapahit Mojokerto

[sriwardinipujilestari@gmail.com](mailto:sriwardinipujilestari@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Kepuasan pelayanan semakin banyak digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan dimana kepuasan menentukan pemilihan tempat persalinan bagi ibu hamil. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan kepuasan Pelayanan Antenatal care dengan perencanaan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Jenis penelitian analitik pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 40 ibu hamil. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 35 ibu hamil yang diambil secara *simple random sampling* dengan menggunakan data primer

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kepuasan dan ceklist perencanaan tempat persalinan. Tempat penelitian di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto dilaksanakan pada bulan Januari 2025

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar kepuasan Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto adalah puas (65.7%) dan ibu hamil yang merencanakan persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu (71,4 %), Hasil analisis uji *chi-square* nilai  $p = 0,007 < \alpha = 0,08$  kesimpulan ada hubungan kepuasan Pelayanan Antenatal care dengan perencanaan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan untuk itu perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan Kembali kinerja baik dari petugas Kesehatan atau penunjang lainnya dalam peningkatan pelayan Kesehatan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

**Kata Kunci :Kepuasan, Perencanaan Tempat Persalinan**

## ABSTRACT

*Service satisfaction is increasingly being used as an indicator of the quality of health services, where satisfaction determines the choice of delivery place for pregnant women. The aim of this research is to determine the relationship between satisfaction with Antenatal care services and planning the place of delivery at the Jatirejo Community Health Center, Mojokerto Regency.*

*This type of analytical research is a cross sectional approach. The population in this study was 40 pregnant women. The sample in this study was 35 pregnant women who were taken using simple random sampling using primary data.*

*The research instrument used a satisfaction questionnaire and a checklist for planning the place of delivery. The research location was at the Jatirejo Community Health Center, Mojokerto Regency, which was carried out in January 2025.*

*The results of the research showed that most of the satisfaction with Antenatal care services at Jatirejo Community Health Center, Mojokerto Regency was satisfied (65.7%) and pregnant women who planned childbirth at Jatirejo Community Health Center were (71.4%). The results of the chi-square test analysis had a  $p \text{ value} = 0.007 < \alpha = 0.08$ . The conclusion was that there was a relationship between satisfaction with Antenatal care services and planning the place of delivery at Jatirejo Community Health Center, Mojokerto Regency.*

*Patient satisfaction is an indicator of the success of the Community Health Center in providing services, so it needs to be maintained and further improved. The good performance of Health workers or other support in improving Health services at the Jarirejo Community Health Center, Mojokerto Regency.*

**Keywords: Satisfaction, Birth Place Planning**

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan ibu hamil merupakan salah satu fokus utama dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Pelayanan Antenatal Care (ANC) bertujuan untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama kehamilan, mendeteksi dini risiko komplikasi, memberikan edukasi kesehatan, serta mempersiapkan ibu untuk persalinan yang aman. Dalam konteks ini, kepuasan ibu terhadap layanan ANC menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan kesehatan. hal ini sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (*SDG's*) poinketiga yaitu menjamin kehidupan yang sehat serta mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia. (Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur 2021).

Tempat bersalin termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi psikologis ibu bersalin. Pemilihan tempat bersalin dan penolong persalinan yang tidak tepat akan berdampak secara langsung pada kesehatan ibu. Setidaknya ada dua pilihan tempat bersalin yaitu di rumah ibu atau di fasilitas pelayanan kesehatan. Tempat yang paling ideal untuk persalinan adalah fasilitas kesehatan dengan perlengkapan dan tenaga kesehatan yang siap menolong sewaktu-waktu apabila terjadi komplikasi persalinan atau memerlukan penanganan kegawatdaruratan. Minimal bersalin di fasilitas kesehatan seperti puskesmas yang mampu memberikan Pelayanan Obstetrik dan Neonatal Emergensi Dasar (PONED) sehingga apabila perlu rujukan dapat segera dilakukan. Sebaliknya jika melahirkan di

rumah dan sewaktu-waktu membutuhkan penanganan medis darurat maka tidak dapat segera ditangani (JNPK, 2017).

Puskesmas Jatirejo merupakan Puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan. Jumlah kunjungan ANC di Puskesmas Jatirejo tahun 2023 adalah sebanyak 604 ibu hamil dengan angka kunjungan rata – rata perbulan mencapai 50 ibu hamil, serta dari 604 ibu hamil yang melahirkan di Puskesmas Jatirejo adalah 120 orang. Berdasarkan data tersebut yang melakukan persalinan di Puskesmas sekitar 19,8 % sehingga hal ini perlu ditindaklanjuti dan dicari penyebabnya sehingga persalinan dapat ter dilaksanakan di Puskesmas.

Kepuasan pelayanan ANC dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas layanan, serta komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan ibu hamil. Ibu yang merasa puas dengan layanan ANC cenderung memiliki pengalaman positif yang meningkatkan kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan. (Lestari,2020).

Pemilihan tempat persalinan oleh ibu hamil juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menerima pelayanan ANC. Ibu yang mendapatkan pelayanan berkualitas dan informasi yang memadai cenderung memilih fasilitas kesehatan yang aman untuk persalinan. Sebaliknya, pengalaman negatif dapat menyebabkan ibu memilih tempat persalinan yang kurang memenuhi standar keamanan, sehingga berisiko terhadap kesehatan ibu dan bayi.(Arief 2019)

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kebidanan pemerintah juga ikut serta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kebidanan guna menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi yaitu dengan meningkatkan fasilitas layanan kesehatan, meningkatkan kualitas SDM (tenaga kesehatan) dengan cara mengadakan pelatihan dan seminar untuk meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu upaya lain pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan adalah dengan cara membuat program yang dapat membantu untuk meningkatkan kesehatan ibu dan bayi dan menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Program yang telah dilakukan pemerintah adalah ANC terpadu (*antenatal care* terpadu), program P4K (program perencanaan persalinan dan pencegahan komplikasi), dan program posyandu (pos pelayanan terpadu). Pemerintah mengharapkan program ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan serta menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Profil Kesehatan Jatim 2022).

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian analisis observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh ibu hamil yang melakukan ANC di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto, rata rata per bulan 38 ibu hamil. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Simple Random Sampling* sampel yang diambil adalah sebanyak 35 responden Jenis data dalam penelitian ini adalah data Primer yaitu terdiri dari kuesioner

Sumber data berasal dari data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden dengan metode wawancara. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup atau *close-ended question*. Selanjutnya hasil dari jawaban responden disajikan dalam bentuk tabel, peneliti melakukan tabulasi data menggunakan tabel excel pada computer analisis

yang Digunakan untuk menerangkan hubungan antara *variabel independent* (Kepuasan Pelayanan ANC) dengan *variabel dependent* (Perencanaan tempat persalinan) menggunakan uji statistic *chi square* ( $X^2$ ) dengan probabilitas  $\leq 0,05$ , dan data diolah dengan komputerisasi menggunakan spss

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Data umum

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan umur ibu

**Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Umur           | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| 1.            | Beresiko       | 7             | 20.0           |
| 2.            | Tidak Beresiko | 28            | 80.0           |
| <b>Jumlah</b> |                | 35            | 100            |

Berdasarkan tabel 1 diketahui sebagian besar responden memiliki umur tidak berisiko (20-35 tahun) sebanyak 28 responden (80%)

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

**Tabel.2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Pendidikan | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|------------|---------------|----------------|
| 1.            | SD/SMP     | 11            | 31.4           |
| 2.            | SMA        | 20            | 57.1           |
| 3.            | PT         | 4             | 11.4           |
| <b>Jumlah</b> |            | 35            | 100            |

Berdasarkan table.2 bahwa lebih dari 50 persen responden berpendidikan SMA yaitu 20 responden (57,1%)

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan pekerjaan

**Tabel 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan di di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Status Pekerjaan | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|------------------|---------------|----------------|
| 1.            | Bekerja          | 9             | 25.7           |
| 2.            | Tidak Bekerja    | 26            | 74.3           |
| <b>Jumlah</b> |                  | 35            | 100            |

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa Sebagian besar responden tidak bekerja yaitu 26 responden (74,3%).

4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Paritas

**Tabel 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Paritas di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Paritas        | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| 1.            | Beresiko       | 16            | 45.7           |
| 2.            | Tidak Beresiko | 19            | 54.3           |
| <b>Jumlah</b> |                | 35            | 100            |

Berdasarkan table 4 hampir setengah dari responden adalah memiliki paritas yang tidak beresiko yaitu sebanyak 19 responden (53,3 %)

5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Informasi

**Tabel 5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Sumber Informasi di Di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Sumber Informasi | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|------------------|---------------|----------------|
| 1.            | Nakes            | 17            | 48.6           |
| 2.            | Sumber Lain      | 18            | 51.4           |
| <b>Jumlah</b> |                  | 35            | 100            |

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden mendapatkan infoemasi tentang ANC dari sumber lainnya yaitu sebanyak 18 responden (51,4 %)

**Data Khusus**

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Kepuasan Pelayanan ANC | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|------------------------|---------------|----------------|
| 1.            | Puas                   | 23            | 65.7           |
| 2.            | Tidak Puas             | 12            | 34.3           |
| <b>Jumlah</b> |                        | 35            | 100            |

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas tentang pelayanan ANC diPuskesmas Jatirejo adalah baik yaitu sebanyak 23 responden (65,7%).

- a. Distribusi Pemilihan Tempat Persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemilihan Tempat Persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| NO            | Tempat Persalinan  | Frekuensi (f) | Prosentase (%) |
|---------------|--------------------|---------------|----------------|
| 1.            | Puskesmas Jatirejo | 25            | 71.4           |
| 2.            | Tempat Lain        | 10            | 28.6           |
| <b>Jumlah</b> |                    | 35            | 100            |

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden memilih merencanakan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu 25 responden (71,4%)

2. Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Pemilihan Tempat Persalinan Di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

**Tabel 8 Distribusi frekuensi Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Pemilihan Tempat Persalinan Di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto**

| Kepuasan Pelayanan ANC | Pemilihan Tempat Persalinan |      |             |      | Total    |      | <i>p-value</i> |
|------------------------|-----------------------------|------|-------------|------|----------|------|----------------|
|                        | PKM Jatirejo                |      | Tempat Lain |      |          |      |                |
|                        | <i>f</i>                    | %    | <i>f</i>    | %    | <i>f</i> | %    |                |
| Puas                   | 20                          | 47,1 | 3           | 8,6  | 23       | 65,7 | 0.008          |
| Tidak Puas             | 5                           | 14,3 | 7           | 20,0 | 12       | 34,3 |                |
| Total                  | 25                          | 71,4 | 10          | 28,6 | 35       | 100  |                |

Berdasarkan data table 8 diketahui bahwa responden yang merasa puas tentang pelayanan ANC di Puskesmas jatirejo, juga akan memilih tempat persalinan di Puskesmas jatirejo yaitu sebanyak 20 responden (47,1%), adapula yang merasa tidak puas tetapi tetap memilih tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu 5 responden (14,3%) karena 5 pasien tersebut menggunakan bpjs/kis sehingga apabila tidak ada indikasi untuk dirujuk maka persalinan dilakukan di puskesmas.

Sedangkan ada yang merasa puas tetapi memilih tempat persalinanannya ditempat yang lain ada 3 responden (8,6%) karena pasien tersebut hanya tinggal sementara atau ikut mertua di wilayah jatirejo sehingga pada saat persalinan mereka memilih melahirkan di tempat domisilinya atau pulang ke rumah orangtuanya, dan merasa tidak puas dan memilih tempat persalinan di tempat yang lain ada 7 responden (20%).

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil uji statistik untuk mengetahui Hubungan Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan analisa *Chi Square*, diperoleh hasil nilai  $p = 0.008$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik antar Hubungan

Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto Dengan demikian hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya ada hubungan Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

## **PEMBAHASAN**

### **1. Kepuasan Ibu hamil dalam pelayanan antenatal care (ANC)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas tentang pelayanan ANC di Puskesmas Jatirejo adalah baik yaitu sebanyak 23 responden (65,7%)

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan Kualitas pelayanan Kebidanan terutama pelayanan Antenatal care, , kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap nakes terutama bidan yang bekerja di RS, Puskesmas maupun klinik. Pelayanan antenatal yang berkualitas memainkan peran yang sangat penting dalam menurunkan AKI dan AKB. Oleh karena itu kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara tidak langsung melalui kepuasan pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa nyaman, terbuka, dan percaya kepada petugas kesehatan, jika jaminan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien lebih rendah dari harapannya, maka kualitas pelayanan kesehatan tidak akan memuaskan. Baik tidaknya suatu kualitas pelayanan tergantung pada bagaimana penyedia jasa dapat memuaskan harapan pasien secara konsisten (Kurniatri dan Sunaryadi, 2016).

. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfadilah dkk (2019), yang dibuktikan dengan uji statistik chi-square dengan nilai  $p$  value sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan ibu hamil. Sehingga terdapat kesesuaian antara harapan mayoritas ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang didapatkan oleh Puskesmas pada dimensi responsiveness. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan suatu rumah sakit. Oleh karena itu petugas kesehatan harus peka dan sabar untuk mendengarkan keluhan pasien dan memahami keinginan pasien

Data umum yang menunjang kepuasan pasien adalah dari segi usia, pendidikan dan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal di usia yang tidak beresiko yaitu usia 20-35 tahun dengan jumlah 28 responden (80%). Hal ini menunjukkan bahwa usia responden sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Syamsul Arifin 2017 yang menjelaskan bahwa Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (Syamsul Arifin et, al, 2017).

Tingkat pendidikan responden juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. yaitu sebanyak 57,1% responden berpendidikan SMA. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi (Leonard, 2020). Kunjungan antenatal care pada ibu hamil dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih terorganisir dan mengetahui lebih banyak tentang kualitas pelayanan antenatal care yang didapatkan di fasilitas kesehatan yang dikunjungi (Khasanah, 2020).

Perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang tidak bekerja dan bekerja berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara signifikan (Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H., 2020)

## **2. Perencanaan Tempat Persalinan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih merencanakan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu 25 responden (71,4%), dan ada 10 responden (28,9%) memilih bersalin di tempat yang lain.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar ibu hamil yang memilih bersalin di tenaga kesehatan lebih memilih bidan dari pada tenaga kesehatan yang lain, seperti perawat dan dokter kandungan. Hal ini bisa disebabkan karena mudahnya memperoleh akses pelayanan kesehatan seperti praktik bidan sehingga mudah mendapatkan pertolongan persalinan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Abbas dan Kristiani (2006), bahwa motivasi ibu hamil dan ibu meneteki yang memanfaatkan untuk mau memeriksakan dirinya ke pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan, sebagian besar menyatakan masing-masing atas kemauan sendiri, dan sebagian lainnya untuk yang memanfaatkan pelayanan menyebutkan karena ikut-ikutan.

Masih adanya ibu hamil bersalin ditempat yang lain dikarenakan persalinan difasilitas kesehatan dengan perlengkapan dan tenaga yang siap menolong sewaktu - waktu terjadi komplikasi persalinan. Minimal di fasilitas kesehatan seperti puskesmas yang mampu memberikan pelayanan obstetrik dan neonatal emergensi dasar (PONED). Dipahami belum seluruh Puskesmas mampu untuk memberikan pelayanan dasar tersebut, minimal pada saat ibu melahirkan di Puskesmas terdapat tenaga yang dapat segera merujuk jika terjadi komplikasi (Kemenkes RI, 2019)

Melihat pembahasan tersebut di atas, maka harus ada solusi dari permasalahan ini khususnya yang berkaitan dengan persiapan persalinan aman yakni dalam pemilihan penolong dan tempat persalinan. Untuk itu, karena masih adanya ibu hamil yang memilih bersalin di tempat yang lain, maka yang perlu dilakukan petugas kesehatan disini adalah meningkatkan upaya edukasi yang lebih intensif dan menjangkau kepada seluruh ibu hamil sehingga ibu hamil dapat memilih penolong persalinan yang aman, tepat dan sesuai. Dalam hal ini, keterlibatan bidan juga sangat penting, yang dapat bertindak

sebagai *educator* bagi ibu hamil untuk memberikan asuhan kebidanan yang tepat

### **3. Hubungan kepuasan ibu dalam pelayanan antenatal care (ANC) dengan perencanaan tempat persalinan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden yang merasa puas tentang pelayanan ANC di Puskesmas Jatirejo, juga akan memilih tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu sebanyak 20 responden (47,1%), adapula yang merasa tidak puas tetapi tetap memilih tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo yaitu 5 responden (14,3%) Sedangkan ada yang merasa puas tetapi memilih tempat persalinannya ditempat yang lain ada 3 responden (8,6%), dan merasa tidak puas dan memilih tempat persalinan di tempat yang lain ada 7 responden (20%).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil uji statistik untuk mengetahui Hubungan Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto dengan menggunakan analisa *Chi Square*, diperoleh hasil nilai  $p = 0.008$  yang lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik antar Hubungan Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto Dengan demikian hipotesis penelitian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya ada hubungan Kepuasan dalam Pelayanan Kebidanan Antenatal Terpadu (ANC) dengan Pemilihan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto

Penelitian Ini menggambarkan pentingnya pelayanan tempat Kesehatan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dan mempengaruhi perilaku pemilihan tempat persalinan. Pengetahuan, sebagai hasil dari pengalaman dan informasi yang diperoleh melalui penginderaan, memainkan peran krusial dalam pembentukan tindakan seseorang (Notoatmodjo, 2020). Dengan demikian, kepuasan pelayanan ibu hamil menjadi sangat penting terutama dalam konteks pemilihan tempat persalinan. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek penting terkait dengan kehamilan, seperti perawatan diri dan janin, deteksi dini tanda bahaya, dan pengetahuan tentang proses persalinan itu sendiri (Safitri & Lubis, 2020). Oleh karena itu, perlu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan ibu hamil sebagai langkah penting dalam menjamin keselamatan dan kesehatan ibu dan bayi saat proses persalinan di fasilitas Kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sampouw (2019). Penelitian tersebut dibuktikan dengan menggunakan uji Pearson Correlation dengan nilai  $p$  value sebesar 0,013 ( $p < 0,05$ ), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil dari aspek jaminan. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan mayoritas pasien ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada dimensi jaminan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Fransiska (2020), berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (kehandalan) dengan kepuasan pasien. Keandalan bidan secara umum telah memenuhi harapan pasien, tetapi masih ditemukan kehandalan yang kurang baik yang membuat pasien kurang puas hal ini dapat disebabkan terkadang jadwal pemberian suntikan dan obat terlambat

dari waktu yang ditentukan, dan terkadang bidan tidak melakukan pemeriksaan keadaan umum kondisi ibu kedalam ruang rawatan sesuai jadwal yang diberitahukan, yang menyebabkan ibu ketika membutuhkan tanpa harus memanggil terlebih dahulu. Keandalan yaitu mencakup kinerja (performance), kemampuan untuk diandalkan (dependability), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah, dan digiring kearah keadaan yang memuaskan. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian oleh Anggraini dkk (2021), adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada keandalan diberikan kepada pasien. Pasien beranggapan bahwa dengan pelayanan yang baik dan jasa yang berkualitas sehinggamereka merasakan kepuasan yang sesuai dengan harapan yang mereka persepsikan, maka apapun keadaan pasien tidak lagi menjadi masalah yang penting cepat sembuh dari penyakitnya. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah pemberi jasa (provider) dan pelanggan atau konsumen. Faktor pemberi jasa (provider) ini terdiri dari aspek medis dan aspek non medis. Faktor pelanggan atau konsumen (customer) dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan dan lain-lain. Derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh latar belakang pelanggan, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, pendidikan, umur dan jenis kelamin. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien untuk datang berkunjung sehingga mutu Puskesmas akan semakin baik. Hal ini dipengaruhi oleh pelayanan nakes yang prima. Pemberian pelatihan yang sesuai dapat menjadi salah satu faktor pendorong kehandalan dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Terdapat hubungan yang signifikan kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal care (ANC) dengan Perencanaan tempat persalinan di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto dengan nilai  $p = 0.008$ , dan Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan pengembangan penelitian yang bermanfaat bagi kemajuan ilmu kebidanan terutama tentang kepuasan pelayanan pada ibu dan anak dengan cara meningkatkan fasilitas Kesehatan baik dari segi sarana prasarana maupun dalam segi sumber daya manusianya

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. "Hubungan mutu pelayanan Bidan igd terhadap kepuasan pasien Puskesmas DR. H. Abdoel Moeloek Provinsi Lampung". *Jurnal Medika Malahayati*, Vol 2 No 3, Juli 2015. Hal 125 – 136.
- Allania H (2018). "Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Bidan Di Poskesdes" *Jurnal Kebidanan* Vol 10 (01) 2018. Hal 28-37 [http : //www.journal.stikeseub.ac.id](http://www.journal.stikeseub.ac.id)
- Anggraini dkk, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid 19. Volume I, ISSN 2797-0604
- Aribowo, K. (2018). "Hubungan kinerja Bidan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap ruang bangau RSJ. DR. Radjiman Wediodiningrat Lawang". Naskah Publikasi. Program Studi S1.Stikes Majapahit Mojokerto.
- Arifin, Syamsul Et Al. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, [S.l.], v. 6, n. 2, dec. 2019. ISSN 2581-0901.
- Arikunto. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ayele, G. S., Melku, A. T., & Belda, S. S. (2019). Utilization of skilled birth attendant at birth and associated factors among women who gave birth in the last 24 months preceding the survey in Gura Dhamole Woreda, Bale zone, southeast Ethiopia. *BMC Public Health*, 19(1), 1501. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7818-6>
- Bustami. (2016). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Dahlan, M. (2017). "Evaluasi implementasi program jaminan kesehatan nasional terhadap pasien stroke di RSUP Dr. Sardjito". *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Vol. 6 No. 2 2017. Hal 73 – 82.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2016). *Standar minimal pelayanan*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- F. Yurensia and A. Putri, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri, vol. 5, no. 3, 2020
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal kesehatan*, 9(2), 86-94.
- Hagus, W. (2016). "Gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di instalasi gawat darurat PUSKESMAS Sukoharjo". Naskah Publikasi. Program Sarjana KeBidanan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Harahap, Taufik. M. ( 2018 ). Hak Pasien Dan Keluarga. (<https://rekam.kesehatan.com>).
- Kominfo Jawa timur 2024, Angka Kematian Ibu Jawa Timur Turun Signifikan :<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/angka-kematian-ibu-di-jatim-turun-signifikan>
- Kemenkes RI (2022) Angka Kematian Ibu, Jakarta 2022
- Kemenkes RI, 2019. Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Ibu di Fasilitas Kesehatan. Dirjen Bina Kesehatan Masyarakat. Jakarta

- Khasanah, U. (2020) 'Hubungan pendidikan ibu hamil terhadap persepsi mutu pelayanan pada kunjungan pelayanan antenatal care', *Jurnal Kebidanan*, 9(2), p. 123. doi: 10.26714/jk.9.2.2020.123-128.
- Kotler, P. & Keller, P. (2022). *Manajemen pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Leonard, D. and Needham, C. (2020) Strategies Hospital Manager Use to Improve Customer Services. *Open Journal of Business and Management*, 8, 820-854. doi: [10.4236/ojbm.2020.82051](https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.82051).
- Marwan Azmi(2016). Faktor faktor yang mempengaruhi minat ibu hamil dalam pemilihan tempat persalinan
- Muhith, A. (2017). *Pengembangan mutu asuhan keBidanan (berdasarkan analisis kinerja Bidan dan kepuasan)*. Yogyakarta : CV. Threepreneur.
- Nurfadilah, N., Salham, M. dan Andri, M. (2019) 'Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Ampibabo', *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1), pp. 128–135
- Nursalam. (2016). *Manajemen keBidanan : Aplikasi dalam praktik keBidanan profesional*. Edisi ke empat. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu KeBidanan*. Jakarta : Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu No 19 tahun 2016.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Pomeroy A, Koblinsky M, Alva S. 2018 Private Delivery Care in Developing Countries Trends and Determinants
- Ratnasari, D. ., Dwi Jayanti, R. ., & I'tishom , R. (2023). Correlation Between Perceptions Of Quality Antenatal Care Services To Patient Satisfaction Of Pregnant Women During The Covid-19 Pandemic . *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal*, 7(3), 193–207. <https://doi.org/10.20473/imhsj.v7i3.2023.193-207>
- Sampouw, N. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil', *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 4(2), pp. 32–48. doi: 10.35974/jsk.v4i2.714
- Sangaji, E. M. & Sopiah (2019). *Prilaku konsumen*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. (2016). *Statiska untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto dan Ernawati (2018) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta : Andi Publiser
- Sutawijaya, R. B. (2019). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Triana,i. (2020). Promosi Kesehatan untuk bidan :Banten: AA Rizky
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta : PT Indeks.