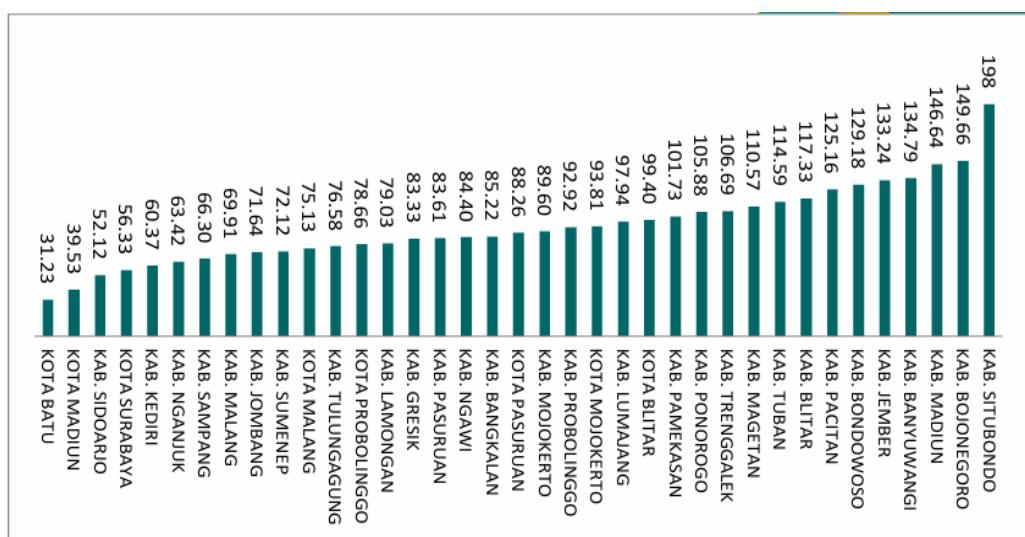


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

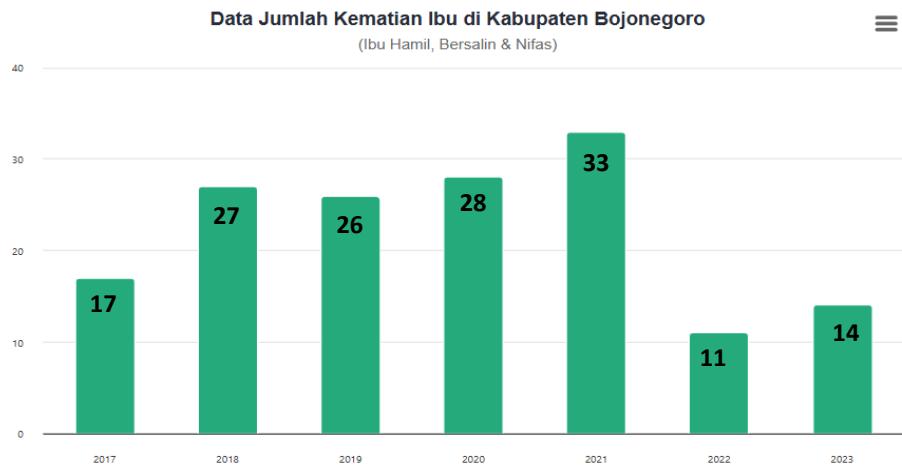
Pelayanan kesehatan ibu hamil merupakan aspek penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Pada 2019 Kabupaten Bojonegoro menempati peringkat tertinggi Nomor dua di Provinsi Jawa Timur dengan Angka Kematian Ibu (AKI) mencapai 149.66 Per 1000 Kelahiran Hidup. Menyikapi permasalahan ini, peneliti *Poverty Resource Center Initiative (PRCI)*, tingginya kasus kematian ibu di Bojonegoro dapat disebabkan karena kurangnya pemeriksaan selama kehamilan, adanya penyakit penyerta pada ibu hamil, seperti hipertensi, diabetes, dan bisa jadi juga karena adanya keterlambatan rujukan (PPCI, 2020).



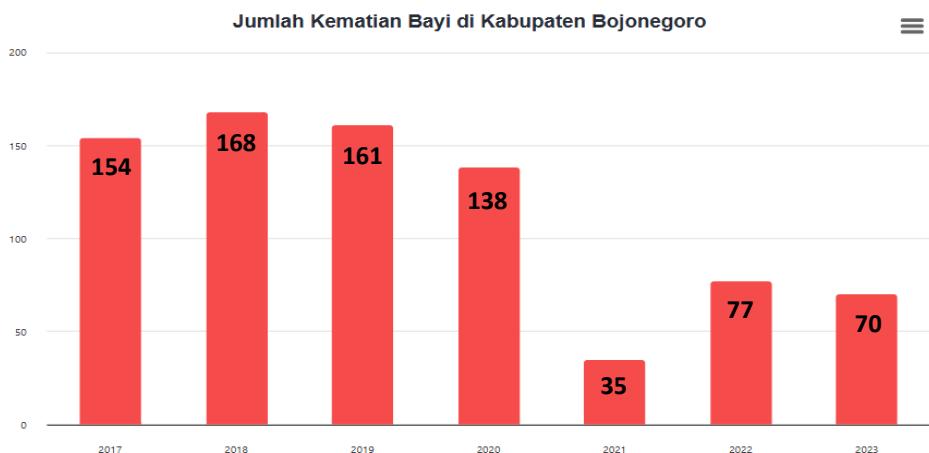
Sumber : Laporan Kematian Ibu (LKI) Kabupaten/Kota  
Seksi Kesehatan Keluarga Dan Gizi Masyarakat, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur

Gambar 1.1 Angka Kematian Ibu di Jawa Timur tahun 2019  
(Data diolah dari Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Jawa Timur)

Berdasarkan dashboard Dinas Kesehatan Kabupaten Bojonegoro Tahun 2023 pada data mortalitas ibu dan bayi sudah mengalami penurunan, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.2 Data Mortalitas Ibu di Kabupaten Bojonegoro



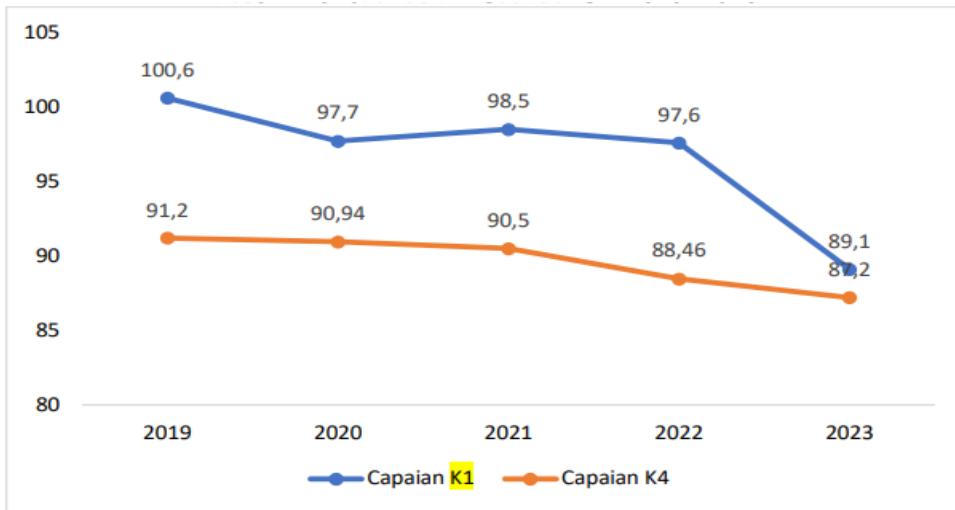
Gambar 1.3 Data Mortalitas Bayi di Kabupaten Bojonegoro

Penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) menjadi prioritas nasional, tidak terkecuali di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menurunkan AKI adalah dengan program pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC) yang diwajibkan bagi ibu hamil. *Antenatal Care* didefinisikan sebagai perawatan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil selama masa kehamilan untuk memastikan kesehatan ibu dan janin (WHO, 2016). Tujuan

utama ANC adalah untuk memantau perkembangan kehamilan, mendeteksi dan mencegah komplikasi, serta mempersiapkan ibu untuk persalinan dan perawatan bayi baru lahir (Dowswell *et al*, 2015).

Dengan terbitnya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan disebutkan bahwa pelayanan ANC dapat dijamin BPJS Kesehatan dengan pembayaran Non Kapitasi berserta pemeriksaan *ultrasonografi* (USG) yang dilakukan oleh dokter berkompetensi. Peraturan ini ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/2015/2023.

Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan adanya optimalisasi pemeriksaan ANC untuk ibu hamil, tetapi angka K1 (kontak ibu hamil yang pertama kali dengan petugas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester 1, dimana usia kehamilan 1 sampai 12 minggu) dan K4 (kontak ibu hamil yang keempat atau lebih dengan petugas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester III, usia kehamilan > 24 minggu) provinsi Jawa Timur tahun 2019 sampai dengan 2023 didapatkan penurunan angka kunjungan begitupun dengan kanupaten Bojonegoro, yaitu sebagai berikut



**Sumber :** Bidang Kesehatan Masyarakat, Dinkes Jatim, 2023

Gambar 1.4 Perkembangan Capaian K1 Dan K4 Jawa Timur Tahun 2019–2023

Tabel 1. 1 K1 dan K4 Kabupaten Bojonegoro

No	Kunjungan	2021	2022	2023
1	K1	99,5%	>98%	86%
2	K4	90,2%	>88%	83%

Sumber: Bidang Kesehatan Masyarakat, Dinkes Jatim, 2023

Kondisi seperti ini harus segera diantisipasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada ibu hamil supaya merasa puas sehingga rutin untuk memeriksakan kehamilannya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Tingkat kepuasan dapat mempengaruhi keteraturan pemeriksaan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di dalam pelayanan ANC di

Fasilitas Kesehatan. Berdasarkan beberapa study sebelumnya menyebutkan Peneliti Apriani, Kusumaningrum, Prasetyo (2020) dengan sampel sebanyak 89 orang ibu hamil yang berkunjung ke Praktek Mandiri Bidan menyebutkan faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan dengan nilai  $p<\alpha>0,05$ . Dan disimpulkan pelayanan yang baik, fasilitas yang baik dan sistem pembiayaan yang digunakan cenderung dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Peneliti Wati, D. S. (2019), penelitian yang dilakukan di puskesmas Purwodadi dan Puskesmas Grobogan dengan jumlah sampel 109 responden menyebutkan terdapat pengaruh positif antara fasilitas, waktu tunggu, kualitas pelayanan, dan standar pelayanan minimal 10T pada kepuasan ibu hamil di Puskesmas Purwodadi 1 dan Puskesmas Purwodadi Grobogan dengan faktor yang paling dominan adalah fasilitas sumbang realtif sebesar 39,9% dan sumbang efektif 11,3%, waktu tunggu memiliki sumbang relatif 30% dan sumbang efektif 8,5%, kualitas pelayanan memiliki sumbang relatif 3,2% dan sumbang efektif 0,9% dan standar pelayanan minimal 10T memiliki sumbang relatif 26,8% dan sumbang efektif 7,6%.

Peneliti Putri, E. C (2012), penelitian dilakukan di Rumah Bersalin Srilumintu dengan jumlah sampel 84 orang, hasil penelitian adalah 55 responden (65,5%) menyatakan persepsi caring bidan sudah baik, 29 responden (34,5%) menyatakan persepsi caring bidan cukup, 70 responden (83,3%) menyatakan fasilitas lengkap, 14 responden (16,7%) menyatakan

masih kurang lengkap, 84 responden (100,0%) penelitian menyatakan biaya RB termasuk murah, 29 responden (34,5%) menyatakan puas dan 55 responden (65,5%) menyatakan cukup puas dan Faktor biaya memiliki pengaruh yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan ibu dalam pemeriksaan ANC dan persalinan nilai koefisien sebesar 0,943.

Bersadarkan beberapa penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) meliputi yaitu layanan minimal 10 T, Waktu Tunggu, Komunikasi Tenaga Kesehatan dan fasilitas fisik karena berdasarkan penelitian sebelumnya memiliki pengaruh terhadap kepuasan ibu dalam pemeriksaan *antenatal care*. Penelitian akan dilaksanakan di Puskesmas Balen dikarenakan puskesmas Balen adalah puskesmas dengan jumlah peserta terdaftar terbesar di Kabupaten Bojonegoro dengan jumlah peserta 55.878 yaitu 4,56% dari total peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Bojonegoro pada bulan Desember 2024 dimana Kabupaten Bojonegoro sudah *Universal Health Coverage* (UHC) (Portal Informasi Kepersertaan JKN, 2024).

Untuk mengukur kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) salah satunya dapat menggunakan *Servqual* (*Service Quality*) dengan mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima, yang umum digunakan untuk menilai kepuasan. Ketika persepsi memenuhi atau melebihi harapan, maka pengguna layanan dianggap puas. *Servqual* (*Service Quality*) dilakukan melalui lima dimensi yaitu Keandalan

(*Reliability*), Kemampuan Respons (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Hal ini relevan dengan pelayanan ANC yang melibatkan aspek komunikasi, kenyamanan, ketepatan waktu, fasilitas, dan empati petugas kesehatan sehingga mampu mengevaluasi untuk tujuan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Penelitian sebelumnya yang menggunakan *Servqual* di Puskesmas Cikarang dengan sampel 96 responden, diketahui bahwa untuk kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang lebih dari separuh (52,1%) responden merasa tidak puas, sedangkan (47,9%) responden merasa puas. Didapatkan ada hubungan antara bukti fisik ( $p=0,004$ ), keandalan ( $p=0,015$ ), daya tanggap ( $p=0,000$ ), jaminan ( $p=0,000$ ), empati ( $p=0,012$ ) dengan kepuasan pasien (Kurniady E. P., & Marini I. 2024).

Di Rumah Sakit Bangladesh dengan kuesioner *Servqual* (5 dimensi) pada 200 ibu hamil, didapatkan Gap negatif terbesar pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan petugas) dan *empathy* (empati) sedangkan Fasilitas fisik (*tangibles*) memenuhi harapan, tetapi komunikasi dokter dan bidan kurang optimal (Ahmed, Rahman, & Hossain, 2020)

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Balen Kabupaten Bojonegoro”

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah layanan minimal 10 T berpengaruh dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
2. Apakah Waktu Tunggu berpengaruh dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
3. Apakah Komunikasi Tenaga Kesehatan berpengaruh dengan kepuasan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
4. Apakah fasilitas fisik berpengaruh dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
5. Apakah faktor layanan minimal 10 T, waktu tunggu, fasilitas fisik, dan komunikasi Tenaga Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Puskesmas Balen

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan Ibu Hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen Kabupaten Bojonegoro

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi komunikasi Tenaga Kesehatan, layanan minimal 10 T, fasilitas fisik, waktu tunggu, kepuasan ibu hamil dan kualitas pelayanan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
- b. Menganalisis pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan dengan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
- c. Menganalisis pengaruh layanan minimal 10 T terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen.
- d. Menganalisis fasilitas fisik berpengaruh dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
- e. Menganalisis pengaruh waktu tunggu berpengaruh dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Balen
- f. Menganalisis pengaruh faktor komunikasi Tenaga Kesehatan, layanan minimal 10 T, fasilitas fisik, dan waktu tunggu terhadap kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Puskesmas Balen

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang

kesehatan masyarakat, mengenai faktor-faktor yang memengaruhi dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

- b. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan Antenatal Care (ANC).

## **2. Manfaat Praktis:**

### **a. Bagi Puskesmas Balen**

Memberikan masukan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ANC, khususnya dalam hal pelayanan ANC sesuai standar, waktu tunggu, kenyamanan sarana prasarana, serta meningkatkan komunikasi Tenaga Kesehatan.

### **b. Bagi Ibu Hamil**

Meningkatkan kesadaran dan pemahaman ibu hamil tentang pentingnya pelayanan ANC.

### **c. Bagi Pemerintah Daerah**

Memberikan data dan rekomendasi yang dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan dalam pelayanan kesehatan, khususnya bagi ibu hamil di Kabupaten Bojonegoro.

## **3. Manfaat Sosial:**

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya ibu hamil, sehingga dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

- b. Mendorong terciptanya pelayanan kesehatan yang merata dan adil bagi semua pasien.

## E. Keaslian Penelitian

Untuk menentukan keaslian penelitian peneliti dan berdasarkan pengetahuan peneliti sebagai penulis penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Variabel Intervening Mutu Pelayanan Di Puskesmas Balen Kabupaten Bojonegoro”, peneliti yakin tidak ada penelitian yang memiliki judul yang sama dengan penelitian saya, tapi mungkin ada penelitian serupa dengan penelitian yang ditulis oleh peneliti sebelumnya, seperti:

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ayu Resky Mustafa1, Mutia Nazla Purba (Universitas Pahlawan)  2025	Hubungan Komunikasi Bidang Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care (Anc) Di Klinik Arsy Medica Tahun 2025	a. Karakteristik Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Klinik Arsy Medica Tahun 2025  b. Komunikasi Bidang Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC)  a. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC)	Terdapat adanya Hubungan Komunikasi Bidang Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Klinik Arsy Medica Tahun 2025 dengan hasil uji statistik p value = 0,000
2	Erin Pramesti Kurniady1, Ice Marini	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal	a. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Antenatal di	a. Kepuasan pasien pada pelayanan antenatal di Puskesmas Cikarang lebih dari separuh

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil Penelitian
	(Universitas Medika Suherman)  2023	Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Puskesmas Cikarang Tahun 2023	Puskesmas Cikarang b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Antenatal	(52,1%) responden merasa tidak puas, sedangkan (47,9%) responden merasa puas.  b. Didapatkan ada hubungan antara bukti fisik ( $p=0,004$ ), keandalan ( $p=0,015$ ), daya tanggap ( $p=0,000$ ), jaminan ( $p=0,000$ ), empati ( $p=0,012$ ) dengan kepuasan pasien.  c. Kesimpulan ada hubungan antara bukti fisik keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien antenatal di Puskesmas Cikarang
3	Tatu Mulyati, Madinah Munawaroh, Hedy Herdiana (Universitas Indonesia Maju)  2022	Pengaruh Pengetahuan Ibu, Sarana Dan Prasarana Serta Peran Keluarga Terhadap Antenatal Care Terpadu Di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun	a. Gambaran Pengetahuan Ibu, Sarana Dan Prasarana Serta Peran Keluarga Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022  b. Hubungan Pengetahuan Ibu Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022  c. Hubungan Sarana Dan Prasarana Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec.	a. Gambaran Kunjungan ANC Tidak Lengkap sebanyak 31 (56.4%). lebih dari setengahnya berpengetahuan tidak baik 36 (65.5%). lebih dari setengahnya sarana dan prasarana ada Lengkap sebanyak 38 (69.1%). lebih dari setengahnya Peran keluarga tidak berperan sebanyak 31 (56.4%)  b. Ada hubungan Pengetahuan Ibu Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022, $p= 0,010$ ( $p < a$ atau $0,010 < 0,05$ ) (OR 4.924).  c. Tidak ada hubungan Sarana Dan Prasarana Terhadap Antenatal

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil Penelitian
			Bojonegara Tahun 2022 d. Hubungan Peran Keluarga Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022	Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022, $p= 0,076$ ( $p < a$ atau $0,076 > 0,05$ ) d. Ada hubungan Peran Keluarga Terhadap Antenatal Care Terpadu di Desa Pakuncen Kec. Bojonegara Tahun 2022, $p= 0,001$ ( $p < a$ atau $0,001 < 0,05$ ) (OR 8.327).
4	Devy Apriani, Tiyas Kusumaningrum, Budi Prasetyo (Universitas Airlangga Surabaya) 2020	Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Menggunakan Layanan ANC	a. Karakteristik ibu (usia, paritas, pendidikan, pekerjaan) b. Pelayanan, fasilitas pelayanan c. Sistem pembiayaan dan jarak	a. Terdapat hubungan antara pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC. b. Pada variabel karakteristik responden yaitu usia, paritas, pendidikan dan pekerjaan tidak terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.
5	Dewi Sapta Wati (Universitas Negeri Semarang) 2019	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Melakukan Antenatal Care Di Puskesmas Purwodadi Grobogan	a. Fasilitas b. Waktu tunggu c. Standar Pelayanan Minimal (SPM) d.	a. Ada pengaruh positif antara Fasilitas terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Purwodadi 1 dan Puskesmas Purwodadi Grobogan dengan sumbangan relatif 39,9 % dan sumbangan efektif 11,3% b. Ada pengaruh positif antara waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Purwodadi 1 dan Puskesmas

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>Purwodadi Grobogan dengan sumbangan relatif 30% dan sumbangan efektif 8,5%</p> <p>c. Ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Purwodadi 1 dan Puskesmas Purwodadi Grobogan dengan sumbangan relatif 3,2% dan sumbangan efektif 0,9%</p> <p>d. Ada pengaruh positif antara Standar Pelayanan Minimal 10T terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Purwodadi 1 dan Puskesmas Purwodadi Grobogan dengan sumbangan relatif 26,8% dan sumbangan efektif 7,6%</p>
6	Emilia Cahyaning Putri (Universitas Muhammadiyah Surakarta) 2012	Faktor-Faktor Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Dan Post Persalinan Di RB Srilumintu Surakarta	a. Persepsi Caring Bidan b. Fasilitas a. Biaya	<p>a. Sebagian besar responden menilai dalam persepsi caring petugas kesehatan sudah baik</p> <p>b. Sebagian besar responden menyatakan fasilitas di RB Srilumintu sudah lengkap</p> <p>c. Seluruh responden penelitian menyatakan biaya pelayanan di RB Srilumintu termasuk murah</p> <p>d. Terdapat pengaruh persepsi caring, fasilitas, dan biaya terhadap kepuasan</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>ibu dalam pemeriksaan ANC dan persalinan di RB Srilumintu</p> <p>e. Faktor biaya merupakan faktor paling dominan dalam kepuasan ibu melakukan pemeriksaan ANC dan persalinan</p>

Selain penelitian diatas, masih banyak lagi penelitian terkait pengaruh berbagai faktor dengan Pelayanan *Antenatal Care* dengan variabel independen diatas baik secara bersama-sama dalam satu penelitian maupun secara terpisah tetapi dapat dipastikan variabel dependennya berbeda dengan subjek, responden dan lokasi yang berbeda.