

## **Kepuasan Ibu Hamil terhadap peran Bidan dalam Pelayanan Antenatal Care di Masa Pandemi**

**Ninik Azizah\*, Feny Vitiasaridessy**

Fakultas Ilmu Kesehatan, Unipdu Jombang, Indonesia

\* **Corresponding author:** Ninik Azizah (ninikazizah@fik.unipdu.ac.id)

**Received:** Februari 26 2022; **Accepted:** Maret 22 2022; **Published:** Maret 29 2022

### **ABSTRAK**

Masa pandemi covid-19 di Indonesia khususnya di Jawa Timur salah satunya di Kota Jombang sangat berdampak pada pelayanan kesehatan reproduksi bagi perempuan khususnya pelayanan ANC pada ibu hamil. Peran bidan di masa pandemi covid-19 sebagai salah satu tenaga kesehatan di garda terdepan dalam mewujudkan peningkatan derajat kesehatan ibu dan anak di masa pandemi covid-19. Kepuasan pelayanan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan tepat sasaran. Untuk mewujudkan bidan yang profesional, peningkatan mutu pelayanan yang baik bisa dilihat dari salah satu indikator terkait dengan kepuasan ibu hamil dalam proses pelayanan antenatal care. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap peran bidan dalam pelayanan Antenatal Care di masa pandemi. Metode Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 responden dengan pengambilan sampel sesuai kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang terdiri dari 20 pertanyaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Hasil penelitian berdasarkan faktor umur hampir seluruhnya masuk kategori masa dewasa awal (81,8%), berdasarkan masa gestasi sebagian besar masuk dalam trimester 2 (63,6%), dan berdasarkan paritas sebagian besar adalah multigravida (57,6%). Berdasarkan pendidikan, responden dalam penelitian ini hampir seluruhnya lulusan sekolah menengah (81,8%) dan sebagian besar merupakan seorang pekerja (69,7%). Dari analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil sebanyak 26 responden (78,8%) merasa puas terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi, sedangkan 7 responden (21,2%) merasa tidak puas dengan peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden merasa puas terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan antenatal care pada ibu hamil di masa pandemi covid-19 ini.

**Keywords:** antenatal care, kepuasan, pandemi Covid-19, peran bidan



This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh bidan mencakup pelayanan kepada ibu hamil, bersalin dan nifas. Pelayanan pada ibu hamil diantaranya yaitu melakukan pemeriksaan antenatal care. Pemeriksaan antenatal dapat dilakukan di praktek mandiri bidan ataupun di fasilitas pelayanan kesehatan yang lain. Pemeriksaan antenatal harus dilakukan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan serta mematuhi kode etik standart profesi, pelayanan dan operasional.

Pengertian bidan menurut ICM (*International Confederation Of Midwives*), bidan adalah seseorang yang telah mengikuti program pendidikan bidan yang diakui di negaranya, telah lulus dari pendidikan tersebut, serta memenuhi kualifikasi untuk di daftar (register) dan atau memiliki ijin yang sah (lisensi) untuk melakukan praktik kebidanan.

Bidan adalah seseorang yang telah menjalani program pendidikan bidan, yang di akui oleh Negara tempat dia tinggal, dan telah berhasil menyelesaikan studi terkait kebidanan serta memenuhi persyaratan untuk terdaftar dan memiliki izin formal untuk praktik bidan.

Permenkes RI nomor 43 tahun 2016 pasal 2 tentang Standart Pelayanan Minimal bidang Kesehatan menyebutkan bahwa pernyataan standart pelayanan antenatal terpadu adalah “Setiap ibu hamil mendapatkan pelayanan antenatal sesuai standard. Pemerintah daerah kabupaten / kota wajib memberikan pelayanan kesehatan ibu hamil kepada semua ibu hamil di wilayah kabupaten/kota tersebut.

Pemeriksaan antenatal yang sesuai standart saat ini terkendala dengan adanya wabah Covid-19 yang pada tanggal 11 maret 2020 ditetapkan oleh WHO sebagai pandemi. Masa pandemi covid-19 di Indonesia khususnya di Jawa Timur salah satunya di Kota Jombang sangat berdampak pada pelayanan kesehatan reproduksi bagi perempuan khususnya pelayanan ANC pada ibu hamil. Peran bidan di masa pandemi covid-19 sebagai salah satu tenaga kesehatan di garda terdepan dalam mewujudkan peningkatan derajat kesehatan ibu dan anak di masa pandemi covid-19.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) di kutip dari (Wulansari, 2012), yaitu *Reabillithy* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. *Responsiveness* (tanggungjawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. *Assurance* (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. *Empathy* (Empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, misalnya: memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status. *Tangibles* (Keberwujudan/sarana yang ada) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas (Hamsari, 2018).

Untuk mewujudkan bidan yang profesional, Peningkatan mutu pelayanan yang baik bisa dilihat dari salah satu indikator terkait dengan kepuasan ibu hamil dalam proses pelayanan antenatal care. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap peran bidan dalam pelayanan Antenatal Care di masa pandemic covid-19 (Jasmi, 2016).

## METHODS

Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu hamil di Desa Ngumpul Kecamatan Jogoroto yang berjumlah 54 ibu hamil, yang kemudian dilakukan seleksi sesuai kriteria inklusi yang memenuhi kriteria sampel, sehingga peneliti mendapatkan 33 responden

sebagai sampel. Penelitian ini dilakukan di Polindes Ngumpul pada bulan Oktober 2020 – April 2021. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Data yang diperoleh kemudian di koreksi dan dianalisis menggunakan analisis univariat.

## RESULT

### 1. Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi responden menurut kelompok usia

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Remaja Akhir	4	12,1
Dewasa Awal	27	81,8
Dewasa Akhir	2	6,1
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa sebagian besar masuk kategori masa dewasa awal yaitu 27 responden (81,8%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan gestasi

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Trimester 1	7	21,2
Trimester 2	21	63,6
Trimester 3	5	15
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Primer

Berdasarkan tabel 2 masa gestasi responden yang paling banyak adalah Trimester 2 yaitu sejumlah 21 responden (63,6%)

Tabel 3. Distribusi responden menurut paritas

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Primigravida	14	42,4
Multigravida	19	57,6
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Primer

Berdasarkan tabel 3 pada kategori paritas responden didapatkan sebagian besar multigravida, sejumlah 19 responden (57,6%)

Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Dasar	3	9,1
Menengah	27	81,8
Tinggi	3	9
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Primer

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi responden berdasarkan pendidikan hampir seluruhnya berpendidikan menengah yaitu 27 responden (81,1%)

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Bekerja	23	69,7
Tidak bekerja	10	30,3
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Primer

Berdasarkan tabel 5. Pada kategori responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar responden bekerja, yaitu 23 responden (69,7)

## 2. Analisis Univariat

## Gambaran Tingkat Kepuasan

Tabel 5. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi

Karakteristik	Jumlah	Prosentase %
Puas	26	78,8
Tidak Puas	7	21,2
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber Data : Primer

Berdasarkan tabel 5. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan antenatal care di masa pandemi yaitu sejumlah 26 responden (78,8%) sedangkan sebanyak 7 responden (21,2%) merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal care.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pada data umum pada penelitian ini pada kriteria usia di dapatkan responden hampir seluruhnya (81,8%) merupakan masa dewasa awal, dan berdasarkan usia kehamilan sebagian besar masuk dalam trimester 2 kehamilan (63,6%), dan pada kriteria paritas didapatkan sebagian besar adalah multigravida (57,6%). Berdasarkan pendidikan, responden dalam penelitian ini hampir seluruhnya lulusan sekolah menengah (81,8%) dan sebagian besar merupakan seorang pekerja (69,7%). Dari analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil sebanyak 26 responden (78,8%) merasa puas terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19 berdasarkan dimensi *Responsive* (bidan selama masa pandemi covid-19 tetap melakukan pemeriksaan ANC secara offline dan online), sedangkan 7 responden (21,2%) merasa tidak puas dengan peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19 berdasarkan dimensi *Tangible* (Polindes memiliki ruang yang nyaman untuk pemeriksaan). Untuk mengetahui kepuasan pasien ANC terkait peran bidan di masa pandemi Covid-19 dilakukan penelitian menggunakan kuesioner tertutup, dengan 20 pertanyaan yang mencakup lima dimensi kepuasan, yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) di kutip dari (Wulansari, 2012), yaitu *Reabillithy* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpecaya misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. *Responsiveness* (tanggunjawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. *Assurance* (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. *Empathy* (Empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, misalnya: memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status. *Tangibles* (Keberwujudan/sarana yang ada) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas (Afriliyana, 2019).

Menurut (Dartiwen & Nurhayati, 2019), terdapat asuhan antenatal terfokus yang terbagi atas beberapa hal sebagai berikut : a) Peningkatan kesehatan dan kelangsungan hidup melalui pendidikan dan konseling, pembuatan rencana persalinan termasuk kesiapan menghadapi persalinan komplikasi serta penyediaan Tetanus Toxoid (TT) b) Deteksi dini penyakit yang dapat mempengaruhi kesehatan ibu dan janin c) Perencanaan yang tepat waktu untuk pengobatan penyakit atau komplikasi d) Peningkatan kesehatan dan komunikasi personal misalnya ibu hamil dilibatkan secara aktif dan kesiapan dalam proses melahirkan dan mengasuh anak. e) Kesiapan kelahiran yang berfokus pada klien dan masyarakat seperti rencana persalinan terkait tempat, penolong, transportasi dan kesiapan perlengkapan. (Bugis, 2021).

Di masa pandemi-19 ini peran bidan sangat diperlukan untuk pelaksanaan ANC ibu hamil. Peran bidan dalam masa pandemic adalah 1) Sebagai promotive dan preventif, 2) Deteksi sedini mungkin adanya penyimpangan atau kelainan, 3) Memantau kondisi ibu dan perkembangan jading dan kecukupan gizi, 4) Mencegah masalah yang berisiko dan dapat menjaring kasus kehamilan risiko tinggi-merujuk, 5)Imunisasi, 6)P4K-mengurangi keterlambatan, 7) Penyuluhan dan konseling (Afriliyana, 2019).

Pembaharuan yang membedakan standar ini dengan standar sebelum masa pandemi adalah diikuti dengan beberapa kebijakan diantaranya janji temu/teleregistrasi untuk layanan ANC dan skrining gejala/riwayat kontak melalui media komunikasi serta penerapan protokol kesehatan pada setiap kunjungan ANC (Kemenkes RI, 2020). Janji temu/ teleregistrasi adalah pendaftaran ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan ANC, nifas, dan kunjungan bayi baru lahir melalui media komunikasi (telepon/SMS/WA) atau secara daring. Berdasarkan hal tersebut selain faktor-faktor seperti karakteristik responden, faktor kebijakan inilah yang berkontribusi secara tidak langsung pada keteraturan kunjungan ANC (JASMI, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh (Suryani, 2021) dengan judul Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Leyangan dengan hasil terkait kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC dari lima dimensi kepuasan responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan ANC di puskesmas Leyangan sedangkan dari hasil penelitian (Rifatrika, 2016) dengan judul Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Depok III Sleman menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani Irma, 2021 yakni responden yang memeriksakan kehamilannya masih belum puas terhadap 5 dimensi kepuasan pasien di puskesmas Depok III Sleman. Sedangkan dari penelitian yang kami lakukan saat ini memiliki hasil bahwa sebagian besar ibu hamil sebanyak 26 responden (78,8%) merasa puas terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19 berdasarkan dimensi responsive, sedangkan 7 responden (21,2%) merasa tidak puas dengan peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19 berdasarkan dimensi Tangible, yang dipengaruhi oleh beberapa indikator yang diantaranya penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas. Sedangkan dari hasil penelitian yang kami lakukan saat ini menunjukkan bahwa responden merasa puas pada dimensi responsive yang dipengaruhi oleh kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di masa pandemi covid-19 yang diberikan akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal pada setiap pemeriksaan dan sebagian besar sudah memenuhi harapan pasien. Kepuasan ibu hamil dengan pelayanan antenatal care yang dilakukan di Polindes Ngumpul Jogoroto akan diperoleh apabila pelayanan yang diberikan oleh polindes itu sesuai dengan atau melebihi harapan dari ibu hamil tersebut, hal ini diperkuat dengan teori kepuasan pelayanan antenatal care. Pengukuran tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Polindes Ngumpul dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tingkat kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh polindes dapat memenuhi harapan pasien. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di polindes perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Dengan melihat hasil dari penelitian diatas maka pemerintah memberikan kebijakan pelayanan ANC di masa Pandemi covid-19. Kebijakan pemerintah terkait antenatal care selama masa pandemi COVID-19 yaitu : a) Dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan antenatal minimal 6 kali tatap muka tanpa melihat status area COVID-19 di wilayah tersebut, dan konsultasi online dapat ditambahkan berdasarkan kebutuhan .Pemeriksaan kehamilan pertama kali dilakukan dengan membuat janji dengan dokter di puskesmas, pada trimester kedua pemeriksaan kehamilan ditunda kecuali jika ada keluhan atau tanda bahaya, sedangkan pemeriksaan kehamilan pada trimester ketiga dilakukan 1 bulan sebelum estimasi persalinan dengan janji temu di puskesmas c) Saat melakukan pemeriksaan di fasilitas kesehatan maka

prinsip pencegahan penularan infeksi harus diperhatikan oleh ibu hamil. d) Program pemberian Tablet Tambah Darah (TTD) pada ibu hamil tetap dilaksanakan sesuai jadwal kunjungan pemeriksaan kehamilan atau dilakukan melalui kunjungan rumah. e) Ibu hamil dengan status terkonfirmasi positif COVID-19 tidak diberikan TTD karena akan memperburuk kondisi. f) Pemeriksaan kehamilan pada ibu hamil yang terkonfirmasi COVID-19 akan dilakukan setelah pengobatan dan pemeriksaan kehamilan akan dilakukan 14 hari setelah akhir periode penyakit tersebut. Ibu hamil diharapkan menjaga kesehatan dengan makan makanan yang seimbang, menjaga kebersihan diri, dan melakukan latihan fisik seperti yoga (Kemenkes RI, 2020)(Bugis, 2021).

## KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden merasa puas terhadap peran bidan dalam pelayanan antenatal care di masa pandemi. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan antenatal care pada ibu hamil di masa pandemi covid-19 ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriliyana, V. (2019) 'No Title', *faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas dengan kepuasan pasien rawat inap*.
- Bugis, K. G. (2021) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Antenatal Care (Anc) Pada Ibu Hamil Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar'.
- Hamsari, Y. P. (2018) 'No Title', *gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di puskesmas lepo-lepo kota kendari*.
- Jasmi, emi nur (2016) 'No Title', *in peran bidan dalam upaya peningkatan status kesehatan dan gizi pada 1000 HPK*. jakarta.
- JASMI, E. N. (2020) 'No Title', *in SITUASI PELAYANAN KEBIDANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DAN MEMASUKI ERA NEW NORMAL*. JAKARTA.
- Rifatrika, L. (2016) 'No Title', *gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC di Puskesmas Depok III Sleman*.
- Suryani, I. (2021) 'No Title', *gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan anc di puskesmas leyangan*.
- Wulansari, S. (2012) 'No Title', *hubungan kualitas pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan anc di BPRB fitri griya husada sewon bantul*.