

## **Persepsi Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan Sesuai Dengan Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 Untuk Minat Kunjungan Ulang Antenatal Care (ANC) Pada Masa Pandemi Covid-19**

Erlita BR Karo, Tetty Rina Aritonang, Marni br.Karo

Program Studi Kebidanan S1 dan Profesi bidan, STIKES Medistra Indonesia, Jl. Cut Mutia Raya No. 88A Sepanjangjaya Bekasi 3200, Indonesia

**Correspondence author:** Tetty Rina Aritonang, [tetty.rina.2109@gmail.com](mailto:tetty.rina.2109@gmail.com)

**DOI:** <https://doi.org/10.37012/jik.v16i1.1926>

### **Abstrak**

Situasi Covid-19 memberikan banyak pembatasan pada hampir semua layanan rutin termasuk layanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir. Persentase kunjungan Antenatal Care sebanyak 42% dari sasaran ibu hamil pada tahun 2020 sebanyak 1426 orang, sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 21 Tahun 2021 pasal 13 ayat 3 tentang standar pelayanan minimal di bidang kesehatan bahwa pelayanan kesehatan bagi ibu hamil harus memenuhi frekuensi kunjungan pemeriksaan Antenatal Care minimal 6 kali. Mutu pelayanan kebidanan merupakan pelayanan kebidanan yang diberikan dan berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada terselenggaranya seluruh persyaratan pelayanan kebidanan. Namun kenyataannya, banyak masyarakat yang lebih memilih layanan kesehatan lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan obstetri dengan minat kunjungan ulang Antenatal Care pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sukatenang Tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. penelitian dengan metode Cross Sectional. Sampel yang digunakan adalah teknik Simple random sampling sebanyak 68 ibu hamil dengan menggunakan kuesioner. Analisis data bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel reliabilitas ( $p$  value = 0,000), daya tanggap ( $p$  value = 0,019), jaminan ( $p$  value = 0,020), empati ( $p$  value = 0,020) dan bukti nyata ( $p$  value = 0,000) dengan minat untuk kembali mengunjungi ANC pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Sukatenang. Diharapkan ibu hamil lebih termotivasi untuk melakukan kunjungan antenatal care di masa pandemi sesuai Permenkes Nomor 21 Tahun 2021.

**Kata Kunci:** Persepsi, Mutu Pelayanan, Kunjungan Ulang, ANC

### **Abstract**

*The Covid-19 situation has provided a lot of assistance to almost all routine services including maternal and newborn health services. The percentage of Antenatal Care visits is 42% of the target for pregnant women in 2020 of 1426 people, whereas according to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 21 of 2021 article 13 paragraph 3 concerning minimum service standards in the health sector, health services for pregnant women must meet the frequency of service checks. Antenatal at least 6 times. The quality of midwifery services is the midwifery services provided and is oriented towards the implementation of the code of ethics and midwifery service standards, as well as satisfaction which refers to the implementation of all midwifery service requirements. However, in reality, many people prefer other health services. The aim of this research is to analyze the relationship between pregnant women's perceptions of the quality of obstetric services and interest in repeat Antenatal Care visits during the Covid-19 pandemic at the Sukatenang Community Health Center in 2021. This research is a quantitative research. research using the Cross Sectional method. The sample used was a simple random sampling technique of 68 pregnant women using a questionnaire. Bivariate data analysis with chi-square test. The results of the research show that there is a relationship between the variables reliability ( $p$  value = 0.000), responsiveness ( $p$  value = 0.019), assurance ( $p$  value = 0.020), empathy ( $p$  value = 0.020) and real evidence ( $p$  value = 0.000) with interest in visiting ANC again during the Covid-19 pandemic at the Sukatenang Community Health Center. It is hoped that pregnant women will be more motivated to carry out antenatal care visits during the pandemic according to Minister of Health Regulation Number 21 of 2021.*

**Keywords:** Perception, Service Quality, Repeat Visits, ANC

## PENDAHULUAN

Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Meski demikian apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang objektif. Persepsi itu bersifat individual, karena persepsi merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam individu, maka persepsi dapat dikemukakan karena perasaan dan kemampuan berpikir (Nopiani, 2019). Menurut Walgito (1989) Menurut Walgito (1989), persepsi terbentuk melalui alur proses sebagai berikut: Berawal dari objek yang menimbulkan rangsangan, yang kemudian mengenai alat indra atau reseptor (Proses kealaman -fisik) kemudian Rangsangan yang diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak (Proses fisiologis) dan terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor itu, sebagai suatu rangsangan yang diterimanya (Proses psikologis). Taraf terakhir dari proses persepsi adalah Individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indra (reseptor).

Pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas wilayah kabupaten bekasi yang dikenal murah bahkan gratis seharusnya menjadikan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan kesehatan pada dokter praktek atau petugas kesehatan praktek lainnya.

Persepsi awal yang negatif didasari oleh kondisi dari masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, seperti pelayanan yang terkesan seadanya, artinya puskesmas tidak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dilihat dari sarana dan prasarana maupun dari tenaga medis serta kurang ramahnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ditambah lagi kurang disiplinnya petugas kesehatan puskesmas sehingga pasien masih harus menunggu lama dalam menerima pelayanan (Rokayah & Rusyanti, 2017).

Mutu pelayanan kebidanan adalah pelayanan kebidanan yang diberikan berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan. Jika mutu pelayanan kebidanan yang diberikan tidak bagus maka akan banyak ibu hamil yang tidak memeriksakan kehamilan nya sehingga akan berdampak kepada ibu dan janinnya seperti kesehatan fisik dan mental ibu yang kurang optimal, hingga tidak mampu untuk melewati atau menghadapi persalinan nantinya yang akan berakibat ibu akan mengalami *baby blues*, tidak mampu menghadapi masa nifas, tidak mampu menghadapi persiapan pemberian ASI eksklusif, sedangkan dampak bagi janin tidak dapat mendeteksi sedini mungkin jika ada kelainan atau kecacatan pada tumbuh kembang

janin di masa kehamilan. Suatu pelayanan dikatakan bermutu jika penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan dapat memuaskan pasien, mutu pelayanan kebidanan berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan.

Antenatal Care (ANC) merupakan suatu pengawasan kehamilan untuk mengetahui kesehatan umum ibu, menegakkan secara dini penyakit yang menyertai kehamilan dan menegakkan secara dini komplikasi kehamilan. Bagi hamil ANC sangatlah penting karena ANC merupakan komponen pelayanan kesehatan ibu hamil yang dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain disebabkan rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan ANC yang tidak teratur.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 21 tahun 2021 pasal 13 ayat 3 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan dimana pelayanan kesehatan pada ibu hamil memenuhi frekuensi minimal di tiap trimester, yaitu minimal 1 kali pada trimester pertama (usia kehamilan 0-12 minggu), minimal dua kali pada trimester kedua (usia kehamilan 12-24 minggu), dan minimal 3 kali pada trimester ketiga (usia kehamilan 24 minggu sampai menjelang persalinan). Standar waktu pelayanan tersebut dianjurkan untuk menjamin perlindungan terhadap ibu hamil dan janin berupa deteksi dini faktor risiko, pencegahan, dan penanganan dini komplikasi kehamilan. Data dari Kementerian Kesehatan Indonesia (Kemenkes RI) kunjungan pemeriksaan kehamilan mengalami penurunan, bahkan hanya 19,2% posyandu yang masih aktif selama pandemi (Mar'ah, 2020).

Pada situasi pandemi Covid-19 banyak pembatasan hampir ke semua layanan rutin termasuk pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Ibu hamil menjadi enggan ke puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya karena takut tertular, adanya anjuran menunda pemeriksaan kehamilan dan kelas ibu hamil, serta adanya ketidaksiapan layanan dari segi tenaga dan sarana prasarana termasuk Alat Pelindung Diri (Kemenkes RI, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan kebidanan sesuai Permenkes No. 21 Tahun 2021 untuk minat kunjungan ulang ANC pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Sukatenang tahun 2021.

## METODE PELAKSANAAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan analitik observasional dengan menggunakan desain cross sectional. Tujuan penelitian ini untuk mengamati hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada masa pandemi. Penelitian

yang dilakukan oleh peneliti adalah menguji persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pada masa pandemi.

Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil dengan usia kehamilan nya memasuki trimester ke dua dan trimester ke tiga yang berjumlah 216 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Hidayat, 2015). Adapun sampel dalam penelitian ini 68 orang ibu hamil dengan usia kehamilannya memasuki trimester kedua dan trimester ketiga.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan simple random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2019) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan perhitungan diatas maka didapatkan :

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

$$n = \frac{216}{1+216 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{216}{1 + (216 \times 0,01)}$$

$$n = 68,3$$

dibulatkan menjadi 68 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi setiap variabel, variabel independen yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dan variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang pada ibu hamil maupun. Hasil penelitian untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

## 1. Analisis Univariat

**Tabel 1. Gambaran Karakteristik Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Usia</b>		
21-25 tahun	14	20.6
26-30 tahun	22	32.4
31-35 tahun	22	32.4
>35 tahun	10	14.7
<b>Pendidikan</b>		
SMP/sederajat	16	23.5
SMA/sederajat	37	54.4
Sarjana	15	22.1
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai swasta	16	23.5
Pegawai negeri	30	44.1
IRT	11	16.2
Wiraswasta	11	16.2
<b>Paritas</b>		
1 kali	25	36.8
2-5 kali	35	51.5
>5 kali	8	11.8
<b>Frekuensi pemeriksaan</b>		
2-3 kali	42	61.8
≥ 4 kali	26	38.2

Pada tabel diatas 1 didapatkan karakteristik responden terbanyak yang berusia 26-30 tahun dan 31-35 tahun sebesar 32,4% (22 orang), berpendidikan SMA/sederajat sebesar 54,4% (37 orang), pekerjaan sebagai pegawai negeri sebesar 44,1% (30 orang), paritas 2-5 kali sebanyak 51,5% (35 orang) dan frekuensi pemeriksaan kehamilan 2-3 kali sebanyak 61,8% (42 orang).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Kebidanan Sesuai Permenkes No. 21 Tahun 2021 (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty) Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b><i>Reliability</i></b>		
Kurang bermutu	20	29.4
Bermutu baik	48	70.6
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Kurang bermutu	12	17.6
Bermutu baik	56	82.4
<b><i>Assurance</i></b>		
Kurang bermutu	18	26.5
Bermutu baik	50	73.5
<b><i>Empathy</i></b>		
Kurang bermutu	18	26.5
Bermutu baik	50	73.5
<b><i>Tangibles</i></b>		
Kurang bermutu	14	20.6
Bermutu baik	54	79.4

Pada tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi mutu pelayanan kebidanan sesuai Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 terbanyak dari *reliability* yang bermutu baik sebesar 70,6% (48 responden), dari *responsiveness* yang bermutu baik sebesar 82,4% (56 responden), dari *assurance* yang bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden), dari *empathy* yang bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden), dari *tangibles* yang bermutu baik sebesar 79,4% (54 orang).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

Variabel	Frekuensi	Persentase
Minat Kunjungan Ulang		
Tidak minat	35	51,5
Minat	33	48,5

Pada tabel 3 distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC terbanyak sebesar 51,5% (35 responden).

## 2. Analisis Bivariat

Mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang pada ibu hamil yang diteliti menggunakan uji *chi square*. Hasil analisis bivariat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Hubungan Persepsi Reliability (kemampuan) dengan Minat KunjunganUlang Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

Variabel Independen	Tidak minat		Minat		P value	OR (95% CI)
	n	%	n	%		
<b>Reliability</b>						
Kurang bermutu	19	95	1	5	0,000	38,000
Bermutu baik	16	33,3	32	66,7		(4.660 – 309,885)

Berdasarkan tabel 4 diketahui hubungan persepsi *releability* dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC paling besar 95% dengan *Reliability* kurang bermutu. Hasil uji *chi square* dengan nilai *p value* 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *releability* dengan minat kunjungan ulang untuk pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 38 artinya *Reliability* yang kurang bermutu memiliki risiko pada ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

**Tabel 5 Hubungan Persepsi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

<b>Variabel Independen</b>	Tidak minat		Minat		<i>P value</i>	<b>OR</b> <i>(95% CI)</i>
	n	%	n	%		
<b><i>Responsiveness</i></b>						
Kurang bermutu	2	16,7	10	83,3	0,019	0,139 (0,028-0,697)
Bermutu baik	33	58,9	23	41,1		

Berdasarkan tabel 5 diketahui hubungan persepsi *responsiveness* dengan minat kunjungan ulang diperoleh paling besar 83,3%, dimana persepsi *Responsiveness* dinilai kurang bermutu sementara responden berminat untuk kunjungan ulang. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,019 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 0,139 artinya *responsiveness* yang kurang bermutu sebagai pencegah ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

**Tabel 6. Hubungan Persepsi *Assurance* (jaminan) dengan Minat Kunjungan UlangIbu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

<b>Variabel Independen</b>	Tidak minat		Minat		<i>P value</i>	<b>OR</b> <i>(95% CI)</i>
	n	%	n	%		
<b><i>Assurance</i></b>						
Kurang bermutu	14	77,8	4	22,2	0,020	4,833 (1,392-16,787)
Bermutu baik	21	42	29	58		

Berdasarkan tabel 6 diketahui hubungan persepsi *assurance* dengan minat kunjungan ulang yang diperoleh paling besar 77,8%, dimana *assurance* dinilai kurang bermutu sehingga responden tidak minat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 4,8 artinya *assurance* yang kurang bermutu memiliki risiko pada ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

**Tabel 7. Hubungan Persepsi *Empathy* (empati) dengan Minat Kunjungan Ulang IbuHamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

<b>Variabel Independen</b>	Tidak minat		Minat		<i>P value</i>	<b>OR</b> <i>(95% CI)</i>
	n	%	n	%		
<b><i>Empathy</i></b>						
Kurang bermutu	14	77,8	4	22,2	0,020	4,833 (1,392-16,787)
Bermutu baik	21	42	29	58		

Berdasarkan tabel 7 diketahui hubungan persepsi *empathy* dengan minat kunjungan ulang diperoleh paling besar 77,8%, dimana *empathy* dinilai kurang bermutu sehingga responden tidak minat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan minat kunjungan ulang untuk pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 4,833 artinya *empathy* yang kurang bermutu sebagai pencegah ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

**Tabel 8. Hubungan Persepsi *Tangibles* (bukti langsung) dengan Minat KunjunganUlang Ibu Hamil Pada Masa Pandemi Covid 2019**

<b>Variabel Independen</b>	Tidak minat		Minat		<i>P value</i>	<b>OR</b> <i>(95% CI)</i>
	n	%	n	%		
<b><i>Tangibles</i></b>						
Kurang bermutu	14	100	0	0	0,000	2,571 (1,841-3,592)
Bermutu baik	21	38,9	33	61,1		

Berdasarkan tabel 8 diketahui hubungan persepsi *tangibles* dengan minat kunjungan ulang diperoleh paling besar 100%, dimana *tangibles* dinilai kurang bermutu sehingga responden tidak minat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p value* 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 2,5 artinya *tangibles* yang kurang bermutu memiliki risiko ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Pada variabel usia ibu hamil yang rentang usia 26-30 tahun dan rentang usia 31-35 tahun masing-masing sebesar 32,4% (22 responden), sedangkan rentang usia 21-25 tahun sebesar

20,6% (14 responden), rentang usia >35 tahun sebesar 14,7% (10 responden). Pada variabel pendidikan ibu hamil terbanyak memiliki pendidikan SMA/Sederajat sebesar 54,4% (37 responden), sedangkan pendidikan SMP/sederajat sebesar 23,5% (16 responden), pendidikan sarjana sebesar 22,1% (15 responden). Pada variabel pekerjaan ibu hamil terbanyak memiliki pekerjaan pegawai negeri sebesar 44,1% (30 responden), pekerjaan pegawai swasta sebesar 23,5% (16 responden), pekerjaan IRT (ibu rumah tangga) dan wiraswasta masing – masing sebesar 16,2% (11 responden). Pada variabel paritas ibu hamil terbanyak yaitu 2-5 kali sebesar 61,8% (35 responden), paritas 1 kali sebesar 36,8% (25 responden), paritas >5 kali sebesar 11,8% (8 responden). Pada variabel frekuensi pemeriksaan ibu hamil terbanyak pada 2-3 kali sebesar 61,8 % (42 responden), sedangkan frekuensi pemeriksaan >4 kali sebesar 38,2% (26 responden).

Pelayanan kebidanan sesuai Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 pada variable persepsi reliability terbanyak bermutu baik sebesar 70,6% (48 responden) sedangkan kurang bermutu sebesar 29,4% (20 responden), berdasarkan persepsi Responsiveness terbanyak bermutu baik sebesar 82,4% (56 responden) sedangkan kurang bermutu sebesar 17,6% (12 responden). Pelayanan kebidanan sesuai Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 pada variable persepsi Assurance terbanyak bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden)

dan kurang bermutu sebesar 26,5% (18 responden), sedangkan berdasarkan persepsi Empathy terbanyak bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden) dan kurang bermutu sebesar 26,5% (18 responden), berdasarkan variable persepsi Tangibles terbanyak bermutu baik sebesar 79,4% (54 responden) dan kurang bermutu sebesar 20,6% (14 responden). Pelayanan di Puskesmas Sukatenang sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Permenkes No. 21 Tahun 2021 yang akan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan ANC. Pemeriksaan kehamilan difasilitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan esensial yang harus didapatkan oleh ibu hamil. Kehamilan di masa pandemi COVID-19 sangat berisiko tinggi. Selain karena ibu hamil sangat rentan terinfeksi dengan virus SARS-CoV-2, pandemi juga telah mengakibatkan terganggunya sistem pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan. Sehingga, hal tersebut berdampak terhadap terganggunya akses ibu hamil pada pelayanan kesehatan (Rahmah, dkk. 2021).

Pelayanan kesehatan yang memadai kepada Ibu hamil diperoleh melalui pelayanan antenatal (ANC) yang bertujuan menjaga kesehatan ibu selama periode kehamilan. Adapun indikator pelayanan ANC adalah cakupan K1, merupakan kontak pertama ibu hamil

dengan tenaga kesehatan dan cakupan K4 yaitu kontak empat kali atau lebih sesuai standar (Ni Luh dan Desak Putu, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 35 (51,5%) menunjukan bahwa ibu hamil tidak berminat melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC di masa pandemi dan sebanyak 33 (48,5%) ibu hamil memiliki minat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada masa pandemi. Akibat dari pandemic Covid-19 kunjungan masyarakat khususnya ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan ANC ke puskesmas Sukatenang mengalami penurunan.

Dimasa pandemi dibutuhkan peran yang sangat penting bagi tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan untuk memberikan edukasi atau meyakinkan ibu hamil dimasa pandemi agar tetap melakukan pemeriksaan kehamilan di pusat pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pencegahan Covid-19. Dimana peran fasilitias kesehatan seperti menyediakan sarana dan prasarana yaitu tempat cuci tangan dan ruang tunggu berjarak juga membuat ibu hamil merasa lebih aman ketika melakukan kunjungan ANC.

Persepsi reliability dalam penelitian ini ditinjau dari kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan antenatal sesuai prosedur dan ketepatan jam buka pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis uji chi square diperoleh nilai p value 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara reliability dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 38 artinya reliability yang kurang bermutu memiliki risiko ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Sejalan dengan penelitian Lina, dkk (2020) diketahui nilai p value 0,000, artinya ada hubungan yang signifikan persepsi kemampuan dengan niat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas di Kabupaten Demak Era Pandemi Covid-19. Hal tersebut dikarenakan tenaga kesehatan merupakan orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Didukung dengan penelitian Jumriati (2019) di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan dengan minat kunjungan ulang, hal ini dikarenakan pasien/ ibu hamil tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan bidan serta mendapat pelayanan yang baik dari petugas sehingga ibu hamil lebih memilih melakukan kunjungan ulang di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Persepsi reliability tidak hanya melihat kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, namun terlebih dahulu yaitu ada tidaknya dukungan/edukasi yang diberikan tenaga kesehatan tersebut. Didukung dengan hasil penelitian Suprapti, et.al (2022) adanya hubungan yang berarti antara penyuluhan kesehatan dengan rutinitas kunjungan ulang ibu hamil. Dukungan petugas kesehatan merupakan hal yang tidak kalah penting pada kunjungan ANC karena tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dibidang kesehatan serta memiliki pengetahuan tentang kesehatan serta kewenangan untuk meningkatkan upaya kesehatan. Tenaga medis disini khususnya bidan, berperan penting dalam memberikan motivasi, konseling dan penyuluhan.

Peneliti berasumsi, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan antenatal care juga dapat menjadi tolak ukur ibu hamil dalam melakukan kunjungan ulang di fasilitas kesehatan. Tenaga kesehatan yang berkompeten, ramah dan mempunyai rasa empati dan simpati akan membuat ibu hamil nyaman dan merasa yakin dalam melakukan pemeriksaan kehamilannya dan mempunyai minat untuk berkunjung kembali sesuai dengan arahan dari tenaga kesehatan tersebut.

Persepsi responsive dalam penelitian ini ditinjau dari ketanggapan dan kesigapan bidan dalam memberikan pelayanan kesehatan antenatal. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis uji chi square diperoleh nilai p value 0,019 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 0,139 artinya responsiveness yang kurang bermutu sebagai pencegah ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Persepsi assurance dalam penelitian ini ditinjau dari ketrampilan dan kemampuan bidan terkait pelayanan antenatal, keramah-tamahan dan perhatian. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis uji chi square diperoleh nilai p value 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara assurance dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 4,8 artinya assurance yang kurang bermutu memiliki risiko ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Persepsi empathy dalam penelitian ini ditinjau dari kepedulian bidan terhadap permasalahan dan keluhan dari ibu hamil. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis uji chi square diperoleh nilai p value 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara empathy dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu

hamil. Diperoleh nilai OR 4,8 artinya empathy yang kurang bermutu memiliki risiko ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Persepsi tangible dalam penelitian ini ditinjau dari bukti fisik meliputi sarana prasarana yang mendukung pelayanan antenatal terpadu. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis uji chi square diperoleh nilai p value 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara tangibles dengan minat kunjungan ulang pemeriksaan ANC pada ibu hamil. Diperoleh nilai OR 2,5 artinya tangibles yang kurang bermutu memiliki risiko ibu hamil untuk tidak melakukan kunjungan ulang pemeriksaan ANC.

Ada hubungan yang signifikan antara persepsi tangible dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal terpadu dengan nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) sejalan dengan hasil penelitian Rizki, dkk (2017) artinya. Fasilitas atau sarana prasarana merupakan suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada pembeli yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain sebagai gerak-gerik dalam menjalankan fungsinya. Fasilitas fisik adalah lingkungan fisik tempat pelayanan kesehatan diciptakan dan langsung berinteraksi dengan pasien, karena jasa tidak bisa diraba maka pasien sering melihat pada bukti fisik.

Berbeda dengan hasil penelitian Jumriati (2019) menunjukkan bahwa dari 52 responden dengan persepsi fasilitas baik terdapat 34 responden (60.7%) yang

berkunjung ulang dan 18 responden (51.4%) yang tidak berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji chi square pada kategori fasilitas diperoleh nilai  $p$  ( $0,514$ )  $\geq 0.05$ . Dengan demikian, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berarti tidak ada hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Tangibility (nyata/bukti langsung), merupakan dimensi yang meliputi penampilan fisik dan fasilitas, peralatan, karyawan alat- alat serta komunikasi. Hal ini ditunjukkan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas memperhatikan lingkungan tempat praktik seperti ruang tunggu di puskesmas pada tempat praktik terasa nyaman, ruangan tempat praktik bidan bersih dan rapi dan bidan/ petugas lainnya berpenampilan bersih dan rapi (Sulistiyani dan Eti, 2021).

## SIMPULAN

Pelayanan kebidanan sesuai Permenkes Nomor 21 Tahun 2021 terbanyak dari reliability di peroleh bermutu baik sebesar 70,6% (48 responden), dari responsiveness yang bermutu baik sebesar 82,4% (56 responden), dari assurance yang bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden), dari empathy yang bermutu baik sebesar 73,5% (50 responden), dari tangibles yang bermutu baik sebesar 79,4% (54 orang). Distribusi frekuensi minat kunjungan ulang ibu hamil pada masa pandemi Covid – 19 untuk pemeriksaan ANC terbanyak sebesar 51,5% (35 responden).

Hubungan persepsi reliability dengan minat kunjungan ulang pada ibu hamil diperoleh paling besar 95%, dengan hasil uji chi square diperoleh nilai p value 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai OR 3,8 artinya persepsi reliability yang kurang bermutu mempunyai resiko terhadap ibu hamil tidak berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan di masa pandem Covid – 19.

Hubungan persepsi responsiveness dengan minat kunjungan ulang pada ibu hamil diperoleh paling besar 83,3%, dengan hasil uji square diperoleh nilai p value 0,019 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai OR 0,139 artinya persepsi responsiveness dinilai kurang bermutu sementara responden berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan di masa pandem Covid – 19.

Hubungan persepsi assurance dengan minat kunjungan ulang pada ibu hamil paling besar 77,8 %, dengan hasil uji square diperoleh nilai p value 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai OR 4,8 artinya persepsi assurance yang kurang bermutu mempunyai resiko terhadap ibu hamil tidak berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan di masa pandem Covid–19 sebanyak 4-6 kali.

Hubungan persepsi empathy dengan minat kunjungan ulang pada ibu hamil paling besar 77,8 %, dengan hasil uji square diperoleh nilai p value 0,020 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai OR 4,8 artinya persepsi empathy yang kurang bermutu mempunyai resiko terhadap ibu hamil tidak berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan di masa pandem Covid – 19

Hubungan persepsi tangibles dengan minat kunjungan ulang pada ibu hamil paling besar 100%, dengan hasil uji square diperoleh nilai p value 0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai OR 2,5 artinya persepsi tangibles yang kurang bermutu mempunyai resiko terhadap ibu hamil tidak berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kehamilan di masa pandem Covid – 19 sebanyak 4- 6 kali.

## REFERENSI

- Alim, A., Goo, D. H. J., & Adam, A. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas : Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Alim, A., Goo, D. H. J., & Adam, A. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas : Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 119–127.<https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3.119>
- Fitriyani, Indriya.(2019)."Gambaran Kepuasan Ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Somba Opu".Universitas Negri Alauddin, Makassar.
- Hidayat, S. S. dkk. (2015). Panduan Penulisan Skripsi Sarjana, Edisi Revisi – Juli 2015. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022. Laporan Kinerja Direktorat Kesehatan Keluarga Tahun 2021. Departemen Kesehatan RI.
- Masyarakat, Jurnal Kesehatan. 2017. "Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5(4):119–26.
- Noora Fithriana, V. U. P. (2020). ( Service Quality of Dinoyo Public Health Center and Its Influence To the Public Satisfaction ). 9(1), 1–11.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7
- Permenkes RI No. 21 Tahun 2021
- Pranata, Trismadi, Dasman Lanin, and Adil Mubarak. 2020. "Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya." *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik ( JMIAP )* 1(3):51–55.
- Rizki Pamulat Sari, Septo Pawelas Arso, Putri Asmita Wigati. 2017. "Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5(4).
- Rikhly Faradisy Mursyida, Atik Mawarni, Farid Agushybana. 2012. " Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura." *Jurnal media kesehatan masyarakat* <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jikmht/issue/view/106>

- indonesia (e-journal) 11(2).
- Rokayah, Y., & Rusyanti, S. (2017). "Persepsi Dan Sikap Ibu Hamil Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Ante Natal Care (Anc) Oleh Bidan Di Wilayah I Puskesmas Kabupaten Lebak Tahun 2016." *Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 4(1), 13–22.https://doi.org/10.36743/medikes.v4i1.66
- Jumriati, A. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenataldi Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa. Skripsi: UIN Alauddin Makassar
- Krezea, H. (2020). Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020. Skripsi: Universitas Jambi
- Lina, D.Y. Antono, S dan Cahya, T. P. (2020). Determinan Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas Era Pandemi Covid-19:Literature Review. MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, Vol. 5 No. 7
- Ni Luh, Y. T dan Desak P, Y. (2021). Persepsi Ibu Hamil dalam Mengakses Pelayanan Antenatal di Puskesmas Karangasem I Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal: Arc.Com.Health, Agustus 2022.
- Pradana Aa, Casman C. (2020). Pengaruh Kebijakan Social Distancing Pada Wabah Covid-19 Terhadap Kelompok Rentan Di Indonesia. *J Kebijak Kesehatan IndonesiaJKKI*.
- Rahma, H., N. Yuri, N dan Feda, A., M. (2021).  
Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 119–127.https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3.119
- Fitriyani, Indriya.(2019)."Gambaran Kepuasan Ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Somba Opu".Universitas Negri Alauddin, Makassar.
- Hidayat, S. S. dkk. (2015). Panduan Penulisan Skripsi Sarjana, Edisi Revisi – Juli 2015. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022. Laporan Kinerja Direktorat Kesehatan Keluarga Tahun 2021. Departemen Kesehatan RI.
- Masyarakat, Jurnal Kesehatan. 2017. "Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5(4):119–26.

Noora Fithriana, V. U. P. (2020). ( Service Quality of Dinoyo Public Health Center and Its Influence To the Public Satisfaction ). 9(1), 1–11.

Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi, 7(1), 1–7

Permenkes RI No. 21 Tahun 2021

Pranata, Trismadi, Dasman Lanin, and Adil Mubarak. 2020. "Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sitiung Kecamatan Sitiung Kabupaten Dharmasraya." Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik ( JMIAP ) 1(3):51–55.

Rizki Pamulat Sari, Septo Pawelas Arso, Putri Asmita Wigati. 2017. "Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang." Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) 5(4).

Rikhly Faradisy Mursyida, Atik Mawarni, FaridAgushybana. 2012.

" Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura."Jurnal media kesehatan masyarakat indonesia (e-journal) 11(2).

Rokayah, Y., & Rusyanti, S. (2017). "Persepsi Dan Sikap Ibu Hamil Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Ante Natal Care (Anc) Oleh Bidan Di Wilayah I Puskesmas Kabupaten Lebak Tahun 2016." Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan), 4(1), 13–22.<https://doi.org/10.36743/medikes.v4i1.66>

Jumriati, A. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenataldi Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab.Gowa. Skripsi: UIN Alauddin Makassar

Krezea, H. (2020). Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020. Skripsi: Universitas Jambi

- Lina, D.Y. Antono, S dan Cahya, T. P. (2020). Determinan Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas Era Pandemi Covid-19:Literature Review. MPPKI: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, Vol. 5 No. 7
- Ni Luh, Y. T dan Desak P, Y. (2021). Persepsi Ibu Hamil dalam Mengakses Pelayanan Antenatal di Puskesmas Karangasem I Pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal: Arc.Com.Health, Agustus 2022.
- Pradana Aa, Casman C. (2020). Pengaruh Kebijakan Social Distancing Pada Wabah Covid-19 Terhadap Kelompok Rentan Di Indonesia. J Kebijak Kesehatan IndonesiaJKKI.
- Rahma, H., N. Yuri, N dan Feda, A., M. (2021).