

## KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANC PADA MASA PANDEMI COVID-19

**Rohani<sup>1</sup>, Veradilla<sup>2</sup>, Indri Kusyuni<sup>3</sup>**

Program Studi DIII Kebidanan, STIKES Mitra Adiguna Palembang

Komplek Kenten Permai Blok J No 9-12 Bukit Sangkal Palembang 30114

Email :ghinakiyah@gmail.com,veradilla90@gmail.com,indrikusyuni041200@gmail.com

### Abstrak

Angka kematian ibu di negara-negara Asia Tenggara yaitu Indonesia 214 per 100.000 kelahiran hidup, Filipina 170 per 100.000 kelahiran hidup, Thailand 44 per 100.000 kelahiran hidup, Brunei 60 per 100.000 kelahiran hidup, dan Malaysia 39 per 100.000 kelahiran hidup. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dimasa pandemi covid-19. Metode Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan secara kuantitatif. Hasil Penelitian ini di dapatkan Distribusi frekuensi pelayanan pendaftaran 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan pendaftaran. Distribusi frekuensi pelayanan bidan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan bidan. Distribusi frekuensi sikap 29 responden (96,7%) yang puas atas sikap bidan. Distribusi frekuensi kelengkapan sarana dan prasarana 26 responden (86,7%) yang puas atas kelengkapan sarana dan prasarana. Saran ini dapat dijadikan masukan bagi petugas kesehatan terutama yang berada di Klinik Citra untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pelayanan ANC, Ibu Hamil, Coronavirus Disease

### Abstract

*The maternal mortality rate in Southeast Asian countries is Indonesia 214 per 100,000 live births, Philippines 170 per 100,000 live births, Thailand 44 per 100,000 live births, Brunei 60 per 100,000 live births, and Malaysia 39 per 100,000 live births. The purpose of this study was to describe the satisfaction of pregnant women with ANC services during the covid-19 pandemic. This research method is analytic with a quantitative approach. The results of this study obtained a distribution of the frequency of registration services for 8 respondents (26.7%) who were satisfied with the registration service. Distribution of the frequency of midwife services 8 respondents (26.7%) were satisfied with the services of midwives. The frequency distribution of attitudes of 29 respondents (96.7%) were satisfied with the attitude of the midwife. Distribution of the frequency of completeness of facilities and infrastructure 26 respondents (86.7%) were satisfied with the completeness of facilities and infrastructure. This suggestion can be used as input for health workers to ANC services.*

**Keywords:** ANC Service Satisfaction, Pregnant Women, Coronavirus Disease

## PENDAHULUAN

Angka Kematian ibu (AKI) di dunia yaitu 289.000 jiwa. Amerika Serikat yaitu 9300 jiwa, Afrika Utara 179.000 jiwa, serta Asia Tenggara 16.000 jiwa. Angka kematian ibu di negara-negara Asia Tenggara yaitu Indonesia 214 per 100.000 kelahiran hidup, Filipina 170 per 100.000 kelahiran hidup, Thailand 44 per 100.000 kelahiran hidup, Brunei 60 per 100.000 kelahiran hidup, dan Malaysia 39 per 100.000 kelahiran hidup (Amalia & Nurhayati, 2019).

AKI pada Indonesia masih jauh lebih tinggi dari pada negara Asia lainnya. sesuai data Kementerian Kesehatan RI, AKI tahun 2018 mencapai 305 per 100.000 kelahiran hidup. Penyebab langsung kematian ibu yaitu perdarahan (28%), eklamsia (24%), infeksi (11%), dan komplikasi kehamilan (15%). Masalah komplikasi pada ibu hamil yang ditangani petugas kesehatan masih rendah yaitu sebanyak 30%. AKI pada Indonesia ini menempati posisi ke-12 pada negara Asia didalam jurnal (Amalia & Nurhayati, 2019).

Jumlah kematian ibu tahun 2018 di Kota Palembang sesuai laporan sebesar 4 orang dari 26.837 kelahiran hidup. Penyebab kematian ibu ialah perdarahan, hipertensi dalam kehamilan, gangguan sistem sirkulasi darah dan lain-lain (Dinkes Prov Sumsel, 2018).

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) merupakan jenis baru pneumonia yang sangat menular yang ditimbulkan oleh sindrom pernafasan akut yang parah dengan jenis "severe acute respiratory syndrome coronavirus dua (SARS-CoV-2)". Meskipun terdapat upaya bertenaga yang sudah diambil buat mengendalikan epidemic ini namun, diseluruh dunia sebanyak ratusan ribu orang terinfeksi hingga situasinya ditetapkan sebagai pandemi sang Organisasi Kesehatan dunia (WHO). Merebaknya pandemi COVID-19 pada Indonesia, berdampak secara luas pada sector ekonomi, social serta

kesehatan. Dalam situasi normal, Kesehatan ibu Anak (KIA) di berbagai negara masih menjadi tantangan besar serta diperberat menggunakan adanya COVID-19 mengingat adanya batasan pada hal akses serta kualitas layanan. Sebagai akibatnya dikhawatirkan, adanya peningkatan morbiditas dan mortalitas ibu dan anak dan penurunan cakupan pelayanan KIA. Ibu hamil dan janin yang dikandungnya merupakan populasi beresiko tinggi selama masa pandemic ini. di global sudah tercatat 55 ibu hamil serta 46 neonatus yang terinfeksi COVID-19 yang dilaporkan tetapi penularan ibu kejanin secara vertical belum ada bukti secara sempurna (Putri, Safitri WPutri, S. W., & Martya, 2021).

Laporan tadi pula menjelaskan bahwa terdapat 5 ibu hamil pada Inggris telah tewas, 4,9 perempuan per 1000 ibu hamil dirawat pada rumah sakit dengan COVID-19. Italia juga telah melaporkan kematian bunda hamil menggunakan COVID-19. Selanjutnya sebanyak 32 perempuan pula telah dilaporkan terkena akibat COVID-19, terlebih dalam bentuk psikologis yang menyebabkan kekhawatiran dalam memeriksakan kehamilannya. Bukan hanya itu namun pula kesulitan pada hal keuanganan, dimana pemeriksaan hamil bukanlah sesuatu yang murah. Antenatal Care (ANC) dilakukan guna menjaga ibu dan bayi agar tetap sehat serta safety selama masa kehamilan. namun, dikarenakan adanya pandemi COVID-19 tampaknya wajib ada perubahan buat kunjungan ANC mulai berasal perubahan standar pelayanan ANC hingga meminimalisir kunjungan ANC secara temu pribadi. Pandemi COVID-19 Pelayanan Antenatal Care (ANC) pada ibu Hamil pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi Covid-19 merupakan tantangan besar bagi negara-negara buat mempertahankan penyediaan layanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir yang berkualitas tinggi serta perlu mengalihkan asal daya yang signifikan

termasuk bidan dari pemberi layanan reguler keupaya respons. Ibu hamil mungkin mengalami kesulitan mengakses layanan kesehatan sebab adanya kendala transportasi serta lockdown yang menganjurkan buat permanen tinggal dirumah, sebagai akibatnya menyebabkan keengganan datang kefasilitas kesehatan karena takut terinfeksi sehingga tidak sedikit yang menentukan buat memeriksakan kehamilannya pada dukun atau tidak memeriksakan kehamilannya sama sekali padahal, seluruh perempuan hamil wajib permanen melakukan kunjungan ANC menggunakan energi professional buat mendapatkan pelayanan yang optimal (Putri, Safitri W Putri, S. W., & Martya, 2021).

Beberapa hasil survei yang dilakukan oleh Sagita & Lusi (2019) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasaan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasaan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh Sagita & Lusi (2019) pada tanggal 21 Oktober 2017 di BPM Yuni Hartini Desa Sukoharjo 2 Kabupaten Pringsewu, pada tahun 2016 kunjungan ibu hamil yang melakukan ANC sebanyak 501 orang, dan pada bulan Januari sampai dengan bulan Oktober tahun 2017 terdapat 560 orang ibu hamil yang melakukan ANC di BPM Yuni Hartini. Proses pelayanan ANC di BPM Yuni Hartini desa Sukoharjo 2 diawali dengan pendaftaran yang diteruskan dengan pemeriksaan oleh bidan untuk mendapatkan pelayanan ANC yang meliputi pemeriksaan tekanan darah, penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, pemeriksaan Leopold, dan pemberian zat besi. Sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan oleh Depekes RI tahun 2010.

Menurut Kotler Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa seorang yang timbul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau yang akan terjadi suatu produk atau asa-harapan. Kepuasan ialah fungsi asal persepsi atau kesan atas kinerjaserta asa. terdapat 3 tingkat kepuasan yaitu nilai kinerja berada di bawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas (Kamtini Desi Iin, 2020).

Dalam memberikan pelayanan, Bidan atau petugas harus membentuk hubungan yang baik dengan pasien maupun keluarganya. Demi terwujudnya pelayanan yang berbasis teori, maka usahakan dirancang sebuah protap atau peraturan khususnya ihwal hal-hal yang berkaitan menggunakan sikap dan komunikasi, agar aplikasi pelayanan kebidanan semakin berkualitas serta optimal, sebagai akibatnya bias menyampaikan kepuasan pada ibu hamil dalam antenatal care.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh peneliti di Klinik Citra Tahun 2021 selama masa pandemic sebagian besar 22 ibu hamil mengatakan tidak puas karena keterbatasan untuk mendapatkan pelayanan ANC dimasa pandemi covid-19 dan 8 ibu hamil mengatakan puas pelayanan ANC dimasa pandemi covid-19. Pelayanan bidan terdapat sebanyak 22 responden yang tidak puas atas pelayanan bidan dan 8 responden yang puas atas pelayanan bidan. Sikap bidan terdapat 1 responden yang tidak puas atas sikap bidan dan 29 responden yang puas atas sikap bidan. Kelengkapan sarana dan prasarana terdapat 4 responden yang tidak puas atas kelengkapan sarana dan prasarana dan 26 responden yang puas atas kelengkapan sarana dan prasarana.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC pada masa pandemi covid-19 di Klinik Citra”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Klinik Citra. Jenis Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah menjelaskan gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan anc pada masa pandemi covid-19.

Populasi pada penelitian ini adalah semua ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik Citra pada bulan November sampai bulan Desember tahun 2021.

Sampel penelitian ini adalah 30 ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik Citra. Dengan pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara non probability sampling menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan cirri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klinik Citra Palembang, dilaksanakan pada 24 November – 5 Desember 2021.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase dari variabel dependen yaitu kepuasan ibu hamil dan variabel independen yaitu pelayanan pendaftaran, pelayanan bidan, sikap bidan dan kelengkapan sarana dan prasarana. Data disajikan dalam bentuk tabel dan teks.

#### 1. Pelayanan Pendaftaran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden pelayanan pendaftaran

terbagi menjadi 2 kategori yaitu tidak puas (jika skor < mean) dan puas (jika skor > mean).

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Pendaftaran di Klinik Citra Tahun 2021

N0	Pelayanan Pendaftaran	f	%
1	Tidak Puas	22	73.3
2	Puas	8	26.7
	Jumlah	30	100.0

Pada tabel 1 diatas diketahui bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden (73,3%) yang tidak puas atas pelayanan pendaftaran dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan pendaftaran.

#### 2. Pelayanan Bidan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden pelayanan bidan terbagi menjadi 2 kategori yaitu tidak puas (jika skor < mean) dan puas (jika skor > mean).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Bidan di Klinik Citra Tahun 2021

N0	Pelayanan Bidan	f	%
1	Tidak Puas	22	73.3
2	Puas	8	26.7
	Jumlah	30	100.0

Pada tabel 2 diatas diketahui bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden (73,3%) yang tidak puas atas pelayanan bidan dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan bidan.

#### 3. Sikap Bidan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden sikap bidan terbagi menjadi 2 kategori yaitu tidak puas (jika skor < mean) dan puas (jika skor > mean).

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Sikap Bidan di Klinik Citra Tahun 2021

N0	Sikap Bidan	f	%
1	Tidak Puas	1	3.3
2	Puas	29	96.7
	Jumlah	30	100.0

Pada table 3 diatas diketahui bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 1 responden (3,3%) yang tidak puas atas sikap bidan dan 29 responden (96,7%) yang puas atas sikap bidan.

#### 4. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 responden kelengkapan sarana dan prasarana terbagi menjadi 2 kategori yaitu tidak puas (jika skor < mean) dan puas (jika skor > mean).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

N0	Kelengkapan Sarana Dan Prasarana	f	%
1	Tidak Puas	4	13.3
2	Puas	26	86.7
	Jumlah	30	100.0

Pada tabel 4 diatas diketahui bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 4 responden (13,3%) yang tidak puas atas kelengkapan sarana dan prasarana dan 26 responden (86,7%) yang puas atas kelengkapan sarana dan prasarana.

#### 1. Pelayanan Pendaftaran

Dari hasil penelitian ini analisa univariat menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden (73,3%) yang tidak puas atas pelayanan pendaftaran dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan pendaftaran.

Pelayanan yang pertama kali diterima pasien setiap kali akan berobat ke rumah sakit adalah pelayanan ditempat penerimaan pasien bagian rekam medis atau lazimnya disebut dengan unit pendaftaran, maka tidaklah berlebihan bahwa dalam tata cara penerimaan di unit pelayanan inilah pasien mendapat kesan yang baik maupun tidak, saat tiba di rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik, dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan bertanggungjawab. (Kamtini Desi In, 2020).

Pasien membutuhkan informasi yang jelas di tempat pendaftaran, oleh karena itu informasi pendaftaran harus tersedia dengan jelas yang dapat dengan mudah diakses dan dipahami oleh pasien. Pasien mempunyai hak untuk memperoleh informasi tentang tahapan pelayanan klinis yang akan dilalui mulai dari proses kajian sampai pemulangan. Informasi tentang tahapan pelayanan yang ada di Puskesmas perlu diinformasikan kepada pasien untuk menjamin kesinambungan pelayanan. Informasi tersebut termasuk apabila pasien perlu dirujuk ke fasilitas yang lebih tinggi dalam upaya menjamin kesinambungan pelayanan. Tahapan pelayanan klinis adalah tahapan pelayanan sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan tindak lanjut di rumah jika diperlukan

Dari hasil peneliti beramsumsi bahwa tidak ada kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan pendaftaran untuk melakukan pelayanan ANC di Klinik Citra Palembang pada tahun 2021, karena masih ada ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran sehingga ibu merasa tidak nyaman terhadap pelayanan pendaftaran untuk melakukan ANC.(Sari, 2019).

#### 2. Pelayanan Bidan

Dari hasil penelitian ini analisa univariate menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden



(73,3%) yang tidak puas atas pelayanan bidan dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan bidan.

Pelayanan kebidanan adalah penerapan ilmu kebidanan melalui asuhan kebidanan kepada klien yang menjadi tanggung jawab bidan, mulai dari kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir, keluarga berencana, termasuk kesehatan reproduksi wanita dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan Kebidanan merupakan bagian integral dari system pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan yang telah terdaftar (teregister) yg dapat dilakukan secara mandiri, kolaborasi atau rujukan (Syarkawi, 2017)

Pelayanan yang diberikan seorang dokter atau bidan hendaknya diberikan dengan penuh rasa empati dan diakhiri dengan konseling atau pemberian informasi oleh dokter terhadap penyakit yang dideritanya sehingga pasien puas dan paham dalam mengetahui tentang pencegahan dan kemandirian pasien dalam mengobati dirinya sendiri. Jadi hal diatas dianggap sebagai problem atau masalah seorang dokter terhadap pasiennya, banyak pasien yang tidak puas akibat perlakuan dokter atau bidan yang tidak baik terhadap pasiennya dan pelayanan pemeriksaan yang dilakukan tidak menyeluruh, sehingga menimbulkan ketidak puasan pasien yang berobat terhadap pelayanan dokter atau bidan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat tergantung dari pelayanan dokter yang menyangkut tentang sifat kepribadian dokter seperti tanggung rasa, mudah dihubungi, dan memberikan kepercayaan serta bagaimana cara mengurus pasien seperti cermat dan teliti. Keluhan pasien terhadap dokter atau bidanya itu tidak diberikan cukup waktu oleh dokter atau bidan, keangkuhan dokter atau bidan, tidak diberi informasi lengkap tentang penyakitnya, biaya yang terlalu tinggi, tidak diberi informasi yang lengkap tentang biaya, waktu tunggu terlalu lama, serta adanya kerjasama

antar dokter pribadi dan spesialis konsul.(Kamtini Desi Iin, 2020).

Dari hasil peneliti beramsumsi bahwa tidak ada kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan bidan untuk melakukan pelayanan ANC di Klinik Citra Palembang pada tahun 2021, karena masih ada ibu hamil yang tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran sehingga ibu merasa tidak nyaman terhadap pelayanan bidan untuk melakukan ANC.

### 3. Sikap Bidan

Dari hasil penelitian ini analisa univariate menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 1 responden (3,3%) yang tidak puas atas sikap bidan dan 29 responden (96,7%) yang puas atas sikap bidan.

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap tidak dapat langsung dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan terlebih dahulu dari perilaku tertutup. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaianreaksiterhaddpa stimulus social (Manurung priska, 2017)

Sikap merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan khususnya pelayanan ANC. Sikap ada lah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulasi atau disampaikan oleh bidan maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap yang kurang baik atau kurang empati akan menyebabkan terjadinya ketidak puasan responden sebagai penerima pelayanan.

Kualitas suatu layanan yang ditunjukkan oleh sikap bidan dalam memberikan pelayanan merupakan factor penting dalam memuaskan pelanggan mengalahkan factor kualitas dan harga dari jasa yang ditawarkan. Sikap petugas sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung kepuskesmas, karena suatu sikap yang ramah, tenang, tersenyum, kontak mata, mengganggu perhatian jika pasien berbicara, sabar dan memperlihatkan mimik wajah yang

empati ketika mendengarkan keluhan pasien dapat membuat pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan. (Kamtini Desi Iin, 2020).

Dari hasil peneliti beramsumsi bahwa ada kepuasan ibu hamil terhadap sikap bidan untuk melakukan pelayanan ANC di Klinik Citra Palembang pada tahun 2021, karena masih ada ibu hamil yang puas terhadap sikap bidan sehingga ibu merasa nyaman terhadap sikap bidan untuk melakukan ANC.

#### **4. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

Dari hasil penelitian ini analisa univariate menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 4 responden (13,3%) yang tidak puas atas kelengkapan sarana dan prasarana dan 26 responden (86,7%) yang puas atas kelengkapan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu fondasi utama untuk mencapai tujuan pendidikan. Secara Etimologis sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya buku, alat praktik, dan media pendidikan. Sedangkan prasarana adalah alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan misalnya lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, dan uang (Herawati et al., 2020)

Salah satu factor seseorang merasa puas dan terus memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah tersedianya fasilitas medis yang meliputi sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis dan tersedianya obat-obatan. Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan kesehatan turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, ruang tunggu yang nyaman, tersediannya kamar mandi (wc), penerangan ruangan, kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan medis, tata letak ruangan dan lain-lain. Meskipun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan klien, namun tempat

pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas tempat pelayanan kesehatan dalam menarik konsumen. Berbagai kegiatan dan prasarana pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan, merupakan determinan utama dari kepuasan pasien (Kamtini Desi Iin, 2020)

Dari hasil peneliti beramsumsi bahwa ada kepuasan ibu hamil terhadap kelengkapan sarana dan prasarana untuk melakukan pelayanan ANC di Klinik Citra Palembang pada tahun 2021, karena masih ada ibu hamil yang puas terhadap kelengkapan sarana dan prasarana sehingga ibu merasa nyaman terhadap kelengkapan sarana dan prasarana untuk melakukan ANC.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Distribusi frekuensi pelayanan pendaftaran dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden (73,3%) yang tidak puas atas pelayanan pendaftaran dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan pendaftaran
2. Distribusi frekuensi pelayanan bidan dari 30 responden terdapat sebanyak 22 responden (73,3%) yang tidak puas atas pelayanan bidan dan 8 responden (26,7%) yang puas atas pelayanan bidan
3. Distribusi frekuensi sikap bidan dari 30 responden terdapat sebanyak 1 responden (3,3%) yang tidak puas atas sikap bidan dan 29 responden (96,7%) yang puas atas sikap bidan
4. Distribusi frekuensi kelengkapan sarana dan prasarana dari 30 responden terdapat sebanyak 4 responden (13,3%) yang tidak puas atas kelengkapan sarana dan prasarana dan 26 responden (86,7%) yang puas atas kelengkapan sarana dan prasarana.

## SARAN

### 1. Bagi Petugas Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi petugas kesehatan terutama yang berada di Klinik Citra untuk dapat mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC pada masa pandemi covid-19

### 2. Bagi STIKES Mitra Adiguna Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk menambah referensi dan bahan untuk kajian lebih lanjut dalam mengembangkan ilmu kesehatan terutama pemeriksaan kehamilan pada ibu hamil.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang analisis kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dimasa pandemi covid-19 di Klinik Citra dan dilakukan penelitian lebih lanjut dengan metode penelitian yang berbeda, variabel yang berbeda, perlakuan yang lebih sering, kombinasi kompres, jumlah populasi dan sampel yang lebih banyak sehingga akan diperoleh.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang takterhinggakepadaketua STIKES Mitra Adiguna Palembang, Pimpinan Klinik Citra dan pihakpihak yang terlibat .

## DAFTAR PUSTAKA

Admin, & Veradilla. (2019). Gambaran Kadar Hb Ibu Hamil Trimester Ii Di Puskesmas Kertapati Palembang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 9(18), 123–129. <https://doi.org/10.52047/jkp.v9i18.51>

Amalia, M., & Nurhayati, M. (2019). Pengaruh Konseling Terhadap Pengetahuan Program Perencanaan Persalinan Dan Pencegahan Komplikasi (P4K) Pada Ibu Hamil Yang Berisiko Di Uptd Puskesmas Cikijing Kabupaten Majalengka Tahun 2019. *Jurnal Kampus STIKES YPIB Majalengka*, 7(15), 104–115.

Annisa Rifani, Warliana, Achmad Fatiji, L. K. (2021). *Sripsi Asuhan kebidanan komprehensif pada ibu hamil di pmb wilayah karawang timur kabuten tahun 2021* (Issue 2006, pp. 17–18). <http://e-journal.uajy.ac.id/10432/3/2MTA02034.pdf>

Dinkes Prov Sumsel. (2018). Profil Kesehatan Tahun 2018. *Dinas Kesehatan Palembang*, 72, 10–13.

Herawati, N., Tobari, & Missriani. (2020). Analisis Pengelolaan Sarana dan Prasarana Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 20 Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(19), 1684–16890.

Kamtini Desi Iin. (2020). *Skripsi Analisis kepuasan pelayanan anc pada ibu hamil di puskesmas prabumulih timur tahun 2020*.

Khairoh Miftahul, Rosyariah Arkha, U. K. (2019). *ASUHAN KEBIDANAN KEHAMILAN* (W. D. Rahmayani Ana Fitri (ed.)). CV.Jakad Publishing Surabaya.

Manurung priska. (2017). *SKRIPSI Hubungan Pengetahuan dan sikap bidan Terhadap pencegahan infeksi pada alat persalinan di wilayah kerja puskesmas Deli Tua Tahun 2017*. 8.5.2017.

Ninla Elmawati Falabiba. (2019). *Skripsi Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil menhadapi persalinan di masa pandemi covid-19 di wilayah puskesmas tampaksiring 1 tahun 2021*. 2019(Cdc), 7–28.

Putri, Safitri WPutri, S. W., & Martya, R.



- (2021). (2021). Pelayanan Antenatal Care ( ANC ) Pada Ibu Hamil Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Selama Pandemi Covid-19. *NERSMID : Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(1), 1–11.
- Rahayu, S. (2019). *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Teupah Tengah Kabupaten Simeulue tahun 2019*.
- Rohani,Nurbaity,Emilda Sri, Y. V. (2021). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Kehamilan* (Rahman Abdulah (ed.)). Yayasan Pendidikan dan sosial indonesia maju (YPSIM)Banten BCP 2 Blok E. 18 No.14 Desa Ranjeng Kec. Ciruas Kab. Serang Banten 42182.
- Rukiyah Ai Yeyeh, Y. L. (2014). *Asuhan Kebidanan Kehamilan* (M@ftuhin Ari (ed.)). Trans Info Media, Jakarta.
- Sagita, Y. D., & Lusi, S. (2019). Kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dan tingkat kepuasan ibu hamil. *Journal Wellness and Healthy Magazine*, 1(1), 23–28.
- Sari, R. S. (2019). Pengembangan Media Informasi Untuk Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Bpm Rika Hardi, S.St Media Information Development for Patient Registration Service in Bpm Rika Hardi, S.St. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sibagariang Ellya. (2016). *Kesehatan Reproduksi Wanita Edisi Revisi* (Maftuhin Ari (ed.)).
- Syarkawi, dan A. (2017). Gambaran Pengetahuan sikap dan Dukungan Keluarga oleh Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Kebidanan di Wilayah Kerja Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 1–11.
- Walyani siwi Elisabeth, A. K. (2020). *Asuhan KEBIDANAN pada KEHAMILAN*. PUSTAKABARUPRESS.
- Wulandari, A. (2018). Skripsi Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. *Skripsi*, 20–22. [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ==.pdf)