



## **EVALUASI PELAYANAN ANTENATAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DENGAN MENGGUNAKAN BUKU KIA VERSI 2020**

**Santhy Tandungan<sup>1\*</sup>, Mardiana Ahmad<sup>2</sup>, Werna Nontji<sup>3</sup>, Elly Lilianty Sjattar<sup>4</sup>, Nik Hazlina Nik Huzain<sup>5</sup>, Amir Mahmud Hafsa<sup>6</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Kebidanan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245 Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Kebidanan, Sekolah Pascasarjana, Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245 Indonesia.

<sup>3</sup>Akademi Kebidanan Menara Primadani Soppeng, Jl. Bila Selatan, Lalabata Rilau, Watansoppeng, Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan 90812 Indonesia.

<sup>4</sup>Departemen Keperawatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Tamalanrea Indah, Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245, Indonesia

<sup>5</sup>Women Health Dev Unit, University Science Malaysia, Kota Baharu 16150, Kelantan, Malaysia

<sup>6</sup>Departemen Kedokteran Gigi, Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90245 Indonesia

\*[tandungans20p@student.unhas.ac.id](mailto:tandungans20p@student.unhas.ac.id)

### **ABSTRAK**

Evaluasi pelayanan antenatal hamil merupakan bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya pengukuran pelayanan antenatal harus menjadi kegiatan ibu hamil yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi lain dari kualitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan ibu hamil perlu dilakukan secara rutin dan akurat. Menganalisis asuhan antenatal terhadap tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan buku KIA versi 2020. Pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling dengan jumlah 81 ibu hamil dan analisis yang digunakan adalah Uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ibu hamil yang mengatakan evaluasi pemeriksaan kehamilan baik sebanyak 63 ibu hamil, dimana terdapat 92,1% yang puas dengan pemeriksaan kehamilan dan 7,9% yang kurang puas dengan pemeriksaan kehamilan, sedangkan ibu hamil mengatakan bahwa pelayanan antenatal sudah memadai. Ada 18 ibu hamil, 16,7% puas dengan pelayanan antenatal dan 15 ibu hamil (83,3%) kurang puas dengan pelayanan antenatal. Hasil uji statistik Chi-square dengan koreksi fisher exact test diperoleh nilai = 0,000 yang artinya ada hubungan antara antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan buku KIA versi 2020 di Kesu' Kecamatan, Kabupaten Toraja Utara. Ada hubungan antara pelayanan antenatal dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan buku KIA versi 2020 di Kecamatan Kesu' Kabupaten Toraja Utara.

Kata kunci: buku KIA versi 2020; pelayanan antenatal; tingkat kepuasan

### ***EVALUATION OF ANTENATAL SERVICES ON THE SATISFACTION LEVEL OF PREGNANT MOTHERS USING THE 2020 MCH BOOK VERSION***

#### **ABSTRACT**

*Evaluation of pregnant antenatal care is an integral and comprehensive part of health service quality assurance activities. This means that the measurement of antenatal care must be an activity for pregnant women that cannot be separated from measuring the quality of health services. Patient satisfaction surveys are important and need to be carried out in conjunction with measuring other dimensions of health service quality. Therefore, the measurement of the level of satisfaction of pregnant women needs to be carried out regularly and accurately. To analyze antenatal care on the level of satisfaction of pregnant women using*

*the 2020 version of the MCH book. Analytical observational research. The sample was taken using a total sampling technique with a total of 81 pregnant women and the analysis used was the Chi Square Test. The results showed that pregnant women who said that the evaluation of antenatal care was good were 63 pregnant women, where there were 92.1% who were satisfied with antenatal care and 7.9% who were less satisfied with antenatal care, while pregnant women said that antenatal care was adequate. There were 18 pregnant women, 16.7% were satisfied with antenatal care and 15 pregnant women (83.3%) were less satisfied with antenatal services. The results of the Chi-square statistical test with fisher exact test correction obtained a value of = 0.000, which means that there is a relationship between antenatal care and the level of satisfaction of pregnant women using the 2020 version of the MCH book in Kesu' District, North Toraja Regency. There is a relationship between Antenatal services and the level of satisfaction of pregnant women using the 2020 version of the MCH book in Kesu' District, North Toraja Regency.*

*Keywords: antenatal care; MCH book version 2020; satisfaction level*

## **PENDAHULUAN**

Buku pedoman Kesehatan Ibu dan Anak memegang peranan penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan dalam hal ini bidan meliputi perawatan kesehatan Ibu, bayi baru lahir dan anak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup perempuan. Masalah kesehatan ibu dalam hal ini ibu hamil setiap tahun menjadi tren center karena adanya kematian ibu hamil yang diharapkan dapat menurun secara signifikan tetapi pada kenyataannya hanya turun beberapa % saja, belum memenuhi target nasional (Depkes RI, 2009b).

Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020 K4 = 84,6% data Nasional, untuk Sulawesi Selatan K4 = 83,2%, Untuk Toraja Utara K4 = 71,61% dan Puskesmas Buatallulolo K4 = 73%. Capaian pada Tahun 2019 sebesar 80% menurut Renstra Kemenkes Tahun 2019 telah mencapai target yaitu 88,54%. Hasil RISKESDAS 2018 di Indonesia ANC K1 96,1%, 95% CI = 95,9 – 96,3, untuk N tertimbang 80,648, K1 Ideal 86 %, 95% CI = 85,6 – 86,4, dan untuk ANC K4 74,1 %, 95% CI = 73,6 – 74,5, dan N tertimbang = 76,093. Untuk Sulawesi Selatan sendiri ANC K1 96,8%, 95% CI = 95,9 – 97,5, untuk N tertimbang 2,637, K1 Ideal 97,5 %, 95% CI = 77,6 – 81,3, dan untuk ANC K4 61,3 %, 95% CI = 59,0 – 63,6, dan N tertimbang = 2,505. Data perbandingan antara Provinsi Sulawesi Selatan dan secara keseluruhan di Indonesia tidak berbeda jauh hanya selisih beberapa saja (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Lampiran II Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 mengenai RPJMN Angka Kematian Ibu sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup pada Tahun 2015 ini tergolong masih cukup tinggi, olenya itu pemerintah membuat strategi proyek prioritas untuk percepatan penurunan angka kematian ibu di Indonesia dimana manfaat yang diberikan adalah meningkatnya status kesehatan masyarakat yang ditandai dengan penurunan angka kematian ibu dalam waktu lima tahun terhitung mulai Tahun 2020 diharapkan AKI menurun sampai 230/100.000 KH, Tahun 2021 AKI menurun sampai 217/100.000 KH, Tahun 2022 AKI menurun sampai 205/100.000 KH, Tahun 2023 AKI menurun sampai 194/100.000 KH dan Tahun kelima yakni Tahun 2024 diharapkan AKI menurun sampai 183/100.000 KH (Perpres, 2020).

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan pada Tahun 2016-2017 tentang pemanfaatan buku kesehatan ibu dan anak didapatkan hasilnya yakni Ibu hamil yang mendapatkan buku kesehatan ibu dan anak pada trimester pertama sebanyak 82,5% pemanfaatan buku kesehatan ibu dan anak sebesar 58,5%, ibu dan keluarga yang bertanya kepada tenaga kesehatan sebanyak 30,2% dan dibaca sendiri oleh ibu hamil dan keluarganya sebesar 34,9%.

Dengan adanya pemanfaatan buku kesehatan ibu dan anak yang diterima oleh ibu hamil dan keluarganya dari tenaga kesehatan dalam hal ini bidan, terjadi peningkatan untuk ibu hamil datang memeriksakan kehamilannya karena adanya peningkatan pengetahuan ibu tentang kehamilannya. Tenaga kesehatan juga dapat meningkatkan pencatatan didalam buku kesehatan ibu dan anak agar pemantauan kesehatan ibu dapat lebih maksimal (Khuzaiyah et al., 2018). Penelitian lainnya juga menunjukkan pemanfaatan Buku KIA kurang baik dan ditemukan sebanyak 44% sehingga menguatkan pernyataan hubungan pengetahuan dengan pencatatan KIA (Sistiarani et al., 2012), disisi lain juga ditemukan peran pengetahuan dalam kesiapan laktasi Ibu Hamil (Nurana & Hamang, 2021).

Profil Kesehatan Toraja Utara Tahun 2020 Data proyeksi untuk ibu hamil sebanyak 5579 sasaran (Badan Pusat Statistik). K1 = 4177 ibu hamil (74,87%) dan K4 3995 ibu hamil (71,61%). Di Kecamatan Kesu' yang terdiri dari 2 Kelurahan (Ba'tan dan Panta'nakan Lolo) dan 5 Desa (Sangbua, Tadongkon, Angin-angin, Bua tallulolo dan Rinding Batu) dengan 1 Puskesmas yakni Puskesmas Bua Tallulolo dengan ibu hamil yang datang memeriksakan kehamilan kesarana kesehatan secara teratur K1 = 319 ibu hamil (79,75%) dan K4 = 292 (73%). Disisi lain puskesmas Bua Tallulolo ini merupakan salah satu Puskesmas dengan pelayanan Triple Eliminasi terbaik di Kabupaten Toraja Utara. Data yang mendukung untuk Petugas ATLM bekerja secara maksimal karena wilayah kerja Puskesmas Bua Tallulolo merupakan wilayah yang rentan terhadap penyakit kelamin karena adanya Bar atau tempat karaoke terbanyak. Tetapi wanita-wanita karaoke yang hamil datang ke sarana pelayanan kesehatan untuk memeriksakan kehamilannya secara teratur dan tidak merasa malu. Data tersebut menjadi penunjang untuk menurunkan AKI karena pemeriksaan kehamilan secara teratur dan jika ada kelainan dapat dilakukan tindakan sesegera mungkin. Tujuan penelitian yakni untuk meneliti tentang "Evaluasi Pelayanan Antenatal terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dengan Menggunakan Buku KIA Versi 2020".

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional Analitik dengan tujuan melakukan observasi untuk memperoleh informasi adanya gejala atau pengaruh terhadap satu variabel ke variabel lain dengan diberikannya intervensi. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan *cross sectional study* (Potong Lintang) dengan menggunakan uji *Chi*. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah pelayanan antenatal yang digunakan untuk memperoleh data tentang *reability, assurance, tangibility empathy dan responseveness*, sedangkan variabel dependen (Terikat) adalah tingkat kepuasan Ibu hamil. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS Versi 23.

## **HASIL**

Hasil dari 81 ibu hamil didapatkan karakteristik ibu hamil terbanyak berada pada rentan umur 26-35 tahun sebanyak 43 ibu hamil (53,1%) dan paling sedikit berumur 36-45 tahun sebanyak 10 ibu hamil (12,3%). Karakteristik pendidikan ibu hamil terbanyak yaitu SMA sebanyak 40 ibu hamil (49,4%) dan paling sedikit berpendidikan DIII sebanyak 8 ibu hamil (3,7%). Karakteristik paritas ibu hamil terbanyak yaitu multipara sebanyak 34 ibu hamil (42,0%) dan paling sedikit primipara sebanyak 20 ibu hamil (24,7%).

Tabel 1.  
Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
Usia		
17-25 tahun	28	34,6
26-35 tahun	43	53,1
36-45 tahun	10	12,3
Pendidikan		
SD	11	13,6
SMA	19	23,5
SMA	40	49,4
DIII	3	3,7
S1	8	9,9
Paritas		
Nullipara	27	33,3
Primipara	20	24,7
Multipara	34	42,0
Grandemultipara	0	0,0

Tabel 2.  
Evaluasi Pelayanan Antenatal pada Ibu Hamil

Evaluasi Pelayanan Antenatal	f	%
Baik	63	77,8
Cukup	18	22,2
Kurang	0	0,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 81 ibu hamil didapatkan 63 ibu hamil (77,8%) yang mengatakan pelayanan antenatal baik, 18 ibu hamil (22,2%) yang mengatakan pelayanan antenatal cukup, dan 0 ibu hamil (0,0%) yang mengatakan pelayanan antenatal kurang.

Tabel 3.  
Evaluasi Pelayanan Antenatal Berdasarkan *Realibility*, *Responseveness*, *Assurance*, *Empaty*, dan *Tangibility*

Evaluasi Pelayanan Antenatal	f	%
<i>Realibility</i>		
Baik	77	95,1
Cukup	4	4,9
Kurang	0	0,0
<i>Responseveness</i>		
Baik	78	96,3
Cukup	3	3,7
Kurang	0	0,0
<i>Assurance</i>		
Baik	73	90,1
Cukup	8	9,9
Kurang	0	0,0
<i>Empaty</i>		
Baik	70	86,4

Evaluasi Pelayanan Antenatal	f	%
Cukup	11	13,6
Kurang	0	0,0
Tangibility		
Baik	73	90,1
Cukup	8	9,9
Kurang	0	0,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 81 ibu hamil didapatkan pelayanan antenatal berdasarkan *reability* sebagian besar mengatakan baik sebanyak 77 ibu hamil (95,1%) dan cukup sebanyak 4 ibu hamil (4,9%). *Responseveness* sebagian besar mengatakan baik sebanyak 78 ibu hamil (96,3%) dan cukup sebanyak 3 ibu hamil (3,7%). *Assurance* sebagian besar mengatakan baik sebanyak 73 ibu hamil (90,1%) dan cukup sebanyak 8 ibu hamil (9,9%). *Empaty* sebagian besar mengatakan baik sebanyak 70 ibu hamil (86,4%) dan cukup sebanyak 11 ibu hamil (13,6%). *Tangibility* sebagian besar mengatakan baik sebanyak 73 ibu hamil (90,1%) dan cukup sebanyak 8 ibu hamil (9,9%).

## PEMBAHASAN

Pelayanan asuhan kehamilan atau *antenatal* merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilannya yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan (Walyani, 2014). Ibu Hamil dengan dukungan keluarga memiliki cakupan pelayanan antenatal 8,6 kali lipat dibandingkan dengan Ibu tanpa dukungan keluarga (Nyoman et al., 2013). Tujuan kunjungan awal kehamilan adalah untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan saling percaya dengan ibu, mendeteksi komplikasi-komplikasi yang dapat mengancam jiwa dan mempersiapkan kelahiran, sedangkan tujuan kunjungan ulang adalah untuk memperbaharui kembali ikatan dengan klien, mengevaluasi data dan menentukan apakah kehamilan berkembang normal. Wanita hamil seharusnya melakukan minimal 4 kali kunjungan selama hamil (Fitriahadi, 2017).

Pentingnya pencatatan buku KIA saat pelayanan antenatal karena untuk mengetahui catatan perkembangan kesehatan yang lengkap sejak ibu melahirkan sampai anaknya berusia lima tahun. Manfaat lain dari pencatatan buku KIA adalah menjadi pedoman untuk petugas dalam mengambil keputusan medis terhadap ibu nifas dan dapat mendeteksi secara dini jika terjadi penyulit dalam kehamilan (Mufdlilah, 2009). Tujuan utama pencatatan adalah menentukan sekiranya ada kekurangan agar dapat dikoreksi segera saat pasien masih dirawat atau item kekurangan sebelum petugas yang mengisi rekam medis lupa, hal ini dilakukan untuk menjamin efektifitas rekam medis, antara lain rekam kesehatan dapat berkesinambungan (Krull & Kurniasari, 2020). Meskipun dalam penelitian ini pelayanan antenatal dengan menggunakan buku KIA versi 2020 tergolong baik tetapi masih terdapat 18 ibu hamil (22,2%) yang mengatakan pelayanan antenatal cukup. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan kurang sesuai dengan kebutuhan ibu, segala kebutuhan dalam kehamilan tidak selalu ada di sarana pelayanan kesehatan, dan kurang dalam memberikan perhatian individual kepada para ibu hamil dan alat dalam memberikan pelayanan kurang lengkap maka dalam hal tersebut yang dapat dilakukan rujukan kasus pada sarana kesehatan yang lebih lengkap. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniati (2020), mengemukakan bahwa responden yang mengatakan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) cukup baik. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan sumber daya dan pelayanan kesehatan, keterbatasan sarana dan prasarana kesehatan, dan adanya hambatan dalam pelaksanaan program jaminan persalinan.

Menurut asumsi peneliti, pelaksanaan pelayanan antenatal dengan menggunakan buku KIA versi 2020 yang berkualitas mempunyai kedudukan penting dalam pelayanan antenatal yang berkualitas pada ibu hamil karena dalam buku KIA versi 2020 merupakan acuan untuk memberikan pelayanan dan semua pelayanan yang diberikan dapat didokumentasikan, juga pemberian edukasi sangatlah mudah karena dapat dibaca

kembali oleh ibu hamil. Hal ini dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi, karena melalui pelayanan antenatal yang profesional dan berkualitas, ibu hamil memperoleh pendidikan tentang cara menjaga diri agar tetap sehat, mempersiapkan kelahiran bayi yang sehat, serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan adanya risiko atau terjadinya komplikasi dalam kehamilan, sehingga dapat dicapai kesehatan yang optimal dalam menghadapi persalinan dan masa nifas.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Kesu' Kabupaten Toraja Utara menunjukkan ada hubungan pelayanan antenatal terhadap tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan buku KIA versi 2020 ( $P < 0.05$ ), karena Ibu hamil yang merasa puas cenderung mengatakan pelayanan antenatal pada ibu hamil baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari & Afriyani (2021), yang menjelaskan bahwa ada hubungan antara pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan pasien dengan berpedoman pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan terhadap ibu hamil, semakin meningkat kepuasan ibu hamil. Dengan menjadikan ibu hamil sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan.

Penelitian Salma et al., (2021), mengemukakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC berdasarkan *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka ibu hamil puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sama atau dibawah harapan maka ibu hamil tidak puas karena tingkat kepuasan seseorang adalah salah satu faktor penentu apakah kualitas jasa yang diterimanya dipersepsikan baik atau buruk.

Penelitian Rahayu et al., (2019), yang juga mengemukakan bahwa ada hubungan antar kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Kualitas pelayanan ANC sangat berhubungan dengan tingkatan kepuasan ibu hamil saat melakukan kunjungan. Pelayanan antenatal akan menyebabkan ibu hamil yang berkunjung merasa puas. Apabila kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Dampak ketidakpuasan pasien akan memperlemah hubungan antara pasien dengan bidan, oleh karena itu diperlukan suatu solusi pemecahan masalah sehingga dalam memberikan pelayanan kebidanan semua pasien akan merasa puas (Khoeriah et al.).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pelayanan. Pelayanan keramahan petugas kesehatan, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2015).

Buku KIA edisi terbaru tahun 2020 banyak mengalami perubahan diantaranya dalam isian identitas ibu terdapat tempat untuk menempelkan foto ibu hamil, adanya pernyataan ibu/keluarga tentang pelayanan kesehatan yang sudah diterima ibu, ada tempat untuk dokter mengisi pelayanan, adanya tempat untuk mengisi pelayanan bidan, dalam pelayanan persalinan terdapat isian jenis KB pasca salin, adanya porsi makan untuk ibu menyusui, adanya KIE depresi pasca persalinan dan adanya lembar apresiasi (Firmansyah, 2020). Program buku Kesehatan Ibu dan Anak atau Buku KIA yang mulai diuji cobakan sejak tahun 1994. Buku KIA hasil kerja sama Departemen Kesehatan-RI dengan *Japan International Cooperation Agency* (JICA) sebagai salah satu upaya pemerintah untuk dalam memberikan informasi, edukasi, dan komunikasi yang sederhana dan efektif sehingga ibu lebih merasa nyaman selama kehamilan (Napatipulu et al., 2018).

Meskipun terdapat hubungan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal dengan menggunakan buku KIA versi 2020. Namun terdapat pula 5 ibu hamil yang mengatakankurang puas tetapi mengatakan pelayanan antenatal dengan menggunakan buku KIA versi 2020 baik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang masih tergolong rendah, dimana ibu hamil yang berpendidikan rendah akan lebih sulit menerima informasi terkait pelayanan yang berikan sehingga membuat ibu hamil merasa kurang puas karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki. Sesuai dengan penelitian Arifin et al., (2019), yang mengemukakan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi.

Hasil penelitian ini didapatkan 3 ibu hamil yang mengatakan puas tetapi mengatakan pelayanan antenatal dengan menggunakan buku KIA versi 2020 cukup. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor umur responden yang berusia dewasa, dimana pasien yang dewasa mampu berfikir secara realistis, sehingga lebih menghargai pelayanan kesehatan yang diberikan pihak puskesmas. Hal tersebut akan menjadikannya lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan penelitian Arifin et al., (2019), mengemukakan bahwapasien yang berusia lebih tua akan cenderung merasa lebih puas. Hal ini dikarenakan padausia yang lebih muda/usia muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Serta usia muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka mendingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya.

Menurut asumsi peneliti, ada hubungan pelayanan antenatal menggunakan buku kia versi 2020 dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi, sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya. Penggunaan buku KIA versi 2020 yang lebih lengkapmemberikan ibu harapan untuk lebih baik dalam menjaga kehamilan sehingga dapat membuat ibu hamil lebih mudah puas dalam menerima pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh petugas kesehatan.

## **SIMPULAN**

Ada hubungan pelayanan Antenatal terhadap tingkat kepuasan ibu hamil menggunakanbuku KIA versi 2020 di Kecamatan Kesu' Kabupaten Toraja Utara.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Depkes RI. (2009b). *Pedoman umum manajemen penerapan buku KIA*. Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
- Firmansyah, F. (2020). *Sosialisasi buku KIA edisi revisi tahun 2020*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://kesmas.kemkes.go.id/konten/133/0/061918-sosialisasi-buku-kia-edisi-revisi-tahun-2020>
- Fitriahadi, E. (2017). *Buku ajar asuhan kehamilan disertai daftar tilik*. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Kebidanan, (2019).
- Kementerian Kesehatan RI. (2015). *Buku kesehatan ibu dan anak*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2019). *Laporan nasional RISKESDAS 2018*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Buku kesehatan ibu dan anak*. Kementerian Kesehatan RI.
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (n.d.). Analisis kualitas pelayanan antenatal care (anc) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di poli kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 620–625.
- Khuzaiyah, S., Khanifah, M., & Chabibah, N. (2018). Evaluasi pencatatan & pemanfaatan buku kesehatan ibu dan anak (KIA) oleh bidan, ibu dan keluarga. *Indonesian Journal of Nursing Practice*, 2(1), 22–27. <https://doi.org/10.18196/ijnp.2175>
- Krull, M., & Kurniasari, D. (2020). Gambaran faktor kelengkapan pencatatan buku kesehatan ibu dan anak (KIA) oleh bidan di puskesmas di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Archive of Community Health*, 7(2), 48–63. <https://doi.org/10.24843/ach.2020.v07.i02.p05>
- Mori, R., Yonemoto, N., Noma, H., Ochirbat, T., Barber, E., Soyolgerel, G., Nakamura, Y., & Lkhagvasuren, O. (2015). The maternal and child health (MCH) handbook in Mongolia: A cluster-randomized, controlled trial. *PLoS ONE*, 10(4), 1–12. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0119772>
- Mufdlilah. (2009). *Panduan asuhan kebidanan ibu hamil*. Nuha Medika.
- Nurana, S., & Hamang, S. H. (2021). Penyuluhan Persiapan ASI Eksklusif pada Ibu Hamil Di Desa Bori Kamase Kecamatan Maros Baru Kabupaten Maros. *Idea Pengabdian Masyarakat*, 2(01), 4–8.
- Nyoman, N., Agustini, M., Suryani, N., & Murdani, P. (2013). Jurnal Magister Kedokteran Keluarga Jurnal Magister Kedokteran Keluarga. *Urnal Magister Kedokteran Keluarga*, 1(1), 67–79.
- Perpres. (2020). *Presiden republik indonesia*. JDIIH BPK RI. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/131386/perpres-no-18-tahun-2020>
- Sistiarani, C., Gamelia, E., Umiyarni, D., Sari, P., Kesehatan, J., Fakultas, M., Universitas, I. K., & Soedirman, J. (2012). Fungsi Pemanfaatan Buku KIA terhadap Pengetahuan Kesehatan Ibu dan Anak pada Ibu Function of Utilization Maternal Child Health Book to Maternal Knowledge. *KESMAS, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 8(8), 353–358.