



RESEARCH ARTICLE

Jurnal Kebidanan Bestari, Volume 9 (2), Tahun 2025

ISSN: 2656-2251

Available online at: <http://www.ejurnalbidanbestari-poltekkesbjm.com>

Accepted: December 30, 2025

Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care (K4) di UPTD Puskesmas Barambai Tahun 2025*(Analysis of Factors Associated with Pregnant Women's Satisfaction with Antenatal Care (K4) Services at UPTD Puskesmas Barambai in 2025)***Yuyun Setyaningsih^{1,2(CA)}, Vonny Khresna Dewi², Suhrawardi³, Rubiati Hipni⁴**^{1,2(CA)} Midwifery Program, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, Indonesia;yuyunsetyaningsih06@gmail.com (corresponding author)^{2,3,4} Midwifery Departement, Poltekkes Kemenkes Banjarmasin, Indonesia**Abstrak=**

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kunjungan keempat antenatal care mencerminkan mutu pelayanan kesehatan ibu selama kehamilan. Di UPTD Puskesmas Barambai, tingkat kepuasan ibu hamil masih di bawah target nasional. Pada tahun 2023 tingkat kepuasan tercatat sebesar 46,40% dan meningkat menjadi 62,90% pada tahun 2024, namun belum mencapai target nasional 90%. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan kunjungan keempat antenatal care, meliputi aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan komunikasi petugas kesehatan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang. Sampel berjumlah 38 ibu hamil yang melakukan kunjungan keempat antenatal care di UPTD Puskesmas Barambai tahun 2025 dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 20–35 tahun (76,3%), berpendidikan menengah (52,6%), dan tidak bekerja (63,2%). Sebanyak 68,4% ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan. Kepuasan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$) dan fasilitas kesehatan ($p=0,000$), sedangkan aksesibilitas menunjukkan kecenderungan berpengaruh namun tidak signifikan ($p=0,065$). Ibu hamil dengan akses dekat, kualitas pelayanan baik, fasilitas lengkap, dan komunikasi efektif cenderung lebih puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil, sementara aksesibilitas meskipun tidak signifikan tetap perlu diperhatikan. Upaya peningkatan kualitas layanan, kelengkapan fasilitas, dan komunikasi yang efektif diharapkan dapat mendukung pencapaian target nasional pelayanan kunjungan keempat antenatal care.

Kata Kunci: aksesibilitas, fasilitas kesehatan, komunikasi, kualitas pelayanan, kepuasan ibu hamil**Abstract**

Pregnant women's satisfaction with the fourth antenatal care visit reflects the quality of maternal health services during pregnancy. At UPTD Barambai Public Health Center, the level of pregnant women's satisfaction remains below the national target. In 2023, the satisfaction rate was recorded at 46.40% and increased to 62.90% in 2024; however, it has not yet reached the national target of 90%. This study aimed to analyze factors associated with pregnant women's satisfaction with the fourth antenatal care

visit, including accessibility, service quality, health facilities, and communication of health workers. This study employed a descriptive analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 38 pregnant women who attended the fourth antenatal care visit at UPTD Barambai Public Health Center in 2025, selected using a total sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed using the chi-square test. The results showed that most respondents were aged 20–35 years (76.3%), had a secondary level of education (52.6%), and were unemployed (63.2%). A total of 68.4% of pregnant women reported being satisfied with the services. Satisfaction was significantly associated with service quality ($p = 0.000$) and health facilities ($p = 0.000$), while accessibility showed a tendency to influence satisfaction but was not statistically significant ($p = 0.065$). Pregnant women with closer access, good service quality, adequate facilities, and effective communication tended to be more satisfied. This study concludes that service quality and health facilities play an important role in improving pregnant women's satisfaction, while accessibility, although not statistically significant, still needs attention. Efforts to improve service quality, facility adequacy, and effective communication are expected to support the achievement of the national target for the fourth antenatal care visit.

Keywords: *accessibility, health facilities, communication, service quality, pregnant women's satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kunjungan keempat antenatal care merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan ibu selama masa kehamilan. Pelayanan antenatal care berfungsi memantau kesehatan ibu dan janin, mendeteksi serta menangani secara dini komplikasi kehamilan, dan memberikan edukasi untuk mendukung kehamilan sehat (World Health Organization, 2021). WHO merekomendasikan minimal delapan kali kunjungan selama kehamilan guna memastikan pemantauan kesehatan ibu dan janin secara optimal. Di Indonesia, rekomendasi ini diadaptasi melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, serta Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 yang mengatur pelaksanaan pelayanan antenatal minimal enam kali kunjungan.

Meskipun demikian, di tingkat pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, indikator cakupan kunjungan antenatal empat kali masih digunakan secara luas sebagai standar evaluasi program. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, kunjungan K4 mencakup satu kali pada trimester pertama, satu kali pada trimester kedua, dan dua kali pada trimester ketiga. Indikator ini berperan penting untuk memantau perkembangan janin, mendeteksi risiko kehamilan, serta memberikan intervensi kesehatan seperti imunisasi dan pemberian tablet tambah darah (Vianti, 2024).

Data Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kunjungan keempat antenatal care pada tahun 2023 sebesar 75% dan meningkat menjadi 80% pada tahun 2024 (Dinas Kesehatan Kalimantan Selatan, 2024). Namun, capaian ini belum merata. Di UPTD Puskesmas Barambai, tingkat kepuasan ibu hamil hanya sebesar 46,40% pada tahun 2023 dan 62,90% pada tahun 2024, menempatkannya pada peringkat ke-17 dari 19 puskesmas di Kabupaten Barito Kuala (Dinas Kesehatan Barito Kuala, 2024). Angka tersebut jauh di bawah target nasional sebesar 90% (Melya Rehlikansa et al., 2024).

Berbagai penelitian sebelumnya mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan K4, antara lain aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan komunikasi petugas. Nuraini et al. (2023) menemukan bahwa jarak tempuh yang jauh ke fasilitas kesehatan berdampak negatif terhadap kepuasan ibu hamil. Selain itu, kualitas pelayanan yang meliputi keterampilan, empati, dan komunikasi efektif tenaga kesehatan terbukti meningkatkan kepuasan (Setiawan et al., 2022). Faktor fasilitas kesehatan

seperti kelengkapan alat, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan lingkungan juga berkontribusi terhadap pengalaman positif ibu hamil (Hariani et al., 2024).

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat kesenjangan (gap) antara target nasional dan capaian kepuasan di UPTD Puskesmas Barambai. Walaupun telah terjadi peningkatan kepuasan dari tahun 2023 ke 2024, angkanya masih jauh dari standar yang diharapkan. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan K4 di wilayah ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan komunikasi petugas dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan kunjungan keempat antenatal care di UPTD Puskesmas Barambai Tahun 2025.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Barambai, Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan, pada bulan Januari hingga Maret 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care kunjungan keempat di UPTD Puskesmas Barambai sebanyak 38 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian karena jumlahnya relatif kecil dan dapat dijangkau sepenuhnya oleh peneliti.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun untuk mengukur empat variabel, yaitu kepuasan ibu hamil, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan fasilitas kesehatan. Variabel kepuasan ibu hamil diukur menggunakan indikator persepsi positif terhadap layanan, kenyamanan, dan kemudahan pelayanan. Variabel aksesibilitas mencakup jarak ke fasilitas kesehatan, kemudahan transportasi, dan waktu tempuh. Variabel kualitas pelayanan meliputi keterampilan tenaga kesehatan, empati, dan kecepatan pelayanan. Variabel fasilitas kesehatan mencakup kelengkapan sarana, kenyamanan ruang tunggu, dan kebersihan lingkungan.

Sebelum digunakan, kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 20 responden dengan karakteristik serupa di luar lokasi penelitian. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* memperoleh nilai di atas 0,70, yang berarti instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden di lokasi pelayanan. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan penelitian, menjamin kerahasiaan jawaban, serta meminta persetujuan tertulis dari responden sebelum pengisian kuesioner.

Data dianalisis secara univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (aksesibilitas, kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan) dengan variabel dependen (kepuasan ibu hamil).

Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Poltekkes Kemenkes Banjarmasin dengan No.540/KEPK-PKB/2025. Seluruh partisipan diberikan hak untuk menolak atau menghentikan keikutsertaan kapan saja tanpa konsekuensi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 1. Distribusi Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan K4

Kepuasan Ibu Hamil	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	12	31,6
Puas	26	68,4
Total	38	100

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari total 38 responden yang melakukan kunjungan antenatal K4, sebagian besar yaitu sebanyak 26 orang (68,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil memiliki persepsi positif terhadap pelayanan K4 yang diberikan oleh tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Barambai. Meskipun demikian, proporsi ibu yang belum merasa puas masih cukup besar, yaitu hampir sepertiga dari seluruh responden. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang untuk lebih mengoptimalkan kepuasan ibu hamil, sehingga dapat mendukung pencapaian target nasional pelayanan K4.

Penelitian oleh Ali Wahid Tuan Dasi (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang sangat tinggi, mencapai 89,32%. Penelitian tersebut menggunakan model servqual dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang semuanya mendapat nilai kepuasan di atas 80%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang berkualitas dan responsif sangat berkontribusi pada kepuasan ibu hamil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan data di UPTD Puskesmas Barambai, di mana sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan K4. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan antenatal yang baik dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil, meskipun masih terdapat sebagian yang merasa tidak puas akibat keterbatasan fasilitas atau akses. Ketidakpuasan kemungkinan dikarenakan keterbatasan fasilitas yang kurang lengkap.

2. Fasilitas Kesehatan

Tabel 2. Distribusi Fasilitas Kesehatan Menurut Persepsi Ibu Hamil

Fasilitas Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Lengkap	15	39,5
Lengkap	23	60,5
Total	38	100

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Berdasarkan tabel 2, terlihat bahwa sebagian besar 23 orang (60,5%) ibu hamil menilai fasilitas kesehatan di UPTD Puskesmas Barambai sudah lengkap. Fasilitas kesehatan yang lengkap dan memadai sangat penting untuk mendukung pelayanan antenatal yang efektif dan nyaman bagi ibu hamil. Ketidaklengkapan fasilitas dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak negatif pada kepuasan pasien.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwiana (2014), tingkat kunjungan K4 yang optimal sangat dipengaruhi oleh keberadaan fasilitas kesehatan yang memadai. Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap tidak hanya memperkuat aksesibilitas layanan, tetapi juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan ibu hamil terhadap mutu pelayanan yang diterima. Dengan demikian, fasilitas kesehatan yang memadai menjadi salah satu elemen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan antenatal.

Data ini sejalan dengan persepsi ibu hamil di UPTD Puskesmas Barambai, di mana mayoritas menilai fasilitas sudah lengkap. Namun, proporsi yang merasa fasilitas tidak lengkap karena persediaan alat belum semuanya terpenuhi.

3. Kualitas Pelayanan

Tabel 3. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Ibu Hamil

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Memenuhi	13	34,2
Memenuhi	25	65,8
Total	38	100

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa sebagian besar 25 orang (65,8%) ibu hamil merasa kualitas pelayanan memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk memastikan ibu hamil mendapatkan pemeriksaan dan penanganan yang tepat selama kehamilan sehingga dapat meminimalkan risiko komplikasi.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan hasil evaluasi subjektif terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Dalam konteks pelayanan K4 di Puskesmas Barambai, sebagian besar ibu hamil menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan karena tenaga kesehatan bersikap ramah, informatif, serta menyediakan fasilitas yang cukup nyaman selama pemeriksaan berlangsung.

Menurut teori SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.* (1988), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam kasus ini, dimensi empati dan assurance menjadi faktor kunci yang membentuk persepsi positif ibu terhadap mutu pelayanan.

Studi terbaru oleh Gizachew *et al.* (2024) yang dipublikasikan dalam *Frontiers in Global Women's Health* menunjukkan bahwa 92,1% ibu hamil puas terhadap pelayanan ANC di Ethiopia karena sikap ramah petugas dan keterjangkauan biaya. Temuan ini memperkuat hasil penelitian di Barambai yang menunjukkan hubungan erat antara perilaku petugas dan tingkat kepuasan.

Selain itu, Donabedian (1980) juga menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup sarana dan prasarana, proses menyangkut interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan, serta hasil diukur dari kepuasan dan keberhasilan intervensi. Maka dari itu, persepsi positif terhadap pelayanan K4 di Puskesmas Barambai mencerminkan proses yang efektif dan interpersonal yang baik.

Hasil ini sejalan dengan kondisi di UPTD Puskesmas Barambai, di mana sebagian besar ibu merasa pelayanan sudah memenuhi standar, namun masih ada yang belum puas dikarenakan oleh edukasi yang disampaikan oleh petugas tidak semua diterima oleh responden.

4. Aksesibilitas

Tabel 4. Distribusi Aksesibilitas Pelayanan Antenatal K4

Aksesibilitas	Jumlah	Persentase (%)
Jauh	17	44,7
Dekat	21	55,3
Total	38	100

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa sebagian besar 21 orang (55,3%) ibu hamil menganggap akses ke fasilitas K4 tergolong dekat. Aksesibilitas yang baik sangat penting untuk

memastikan ibu hamil dapat dengan mudah dan rutin mengunjungi fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan kehamilan.

Meskipun sebagian besar ibu menyatakan bahwa jarak ke tempat pelayanan K4 tidak jauh, sebanyak 44,7% responden masih menganggapnya jauh. Hal ini menandakan adanya faktor lain selain ukuran geografis yang mempengaruhi persepsi aksesibilitas. Beberapa faktor non-fisik yang mempengaruhi antara lain kondisi jalan yang tidak layak, keterbatasan moda transportasi umum, serta jarak rumah yang harus ditempuh dengan berjalan kaki.

Menurut model aksesibilitas lima dimensi dari Penchansky dan Thomas (1981), persepsi masyarakat terhadap kemudahan akses ditentukan oleh lima aspek: *availability* (ketersediaan layanan), *accessibility* (jarak dan waktu tempuh), *accommodation* (pengaturan layanan), *affordability* (kemampuan membayar), dan *acceptability* (penerimaan budaya). Dalam kasus ini, keterbatasan akses fisik dan waktu tempuh berperan besar dalam membentuk persepsi bahwa jarak layanan jauh.

Studi dari Kassa *et al.* (2025) dalam *BMC Health Services Research* mendukung temuan ini, menyatakan bahwa transportasi terbatas dan buruknya kondisi jalan merupakan faktor utama hambatan ANC di daerah rural. Selain itu, riset oleh Arifin *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa ibu hamil di pedesaan Indonesia memiliki risiko 1,6 kali lebih tinggi untuk tidak menyelesaikan kunjungan K4 karena kendala jarak dan transportasi yang tidak memadai.

Bahkan, dimensi kesejahteraan seperti ketersediaan kendaraan, penghasilan rumah tangga, dan waktu luang keluarga juga memengaruhi persepsi “jauh” secara fungsional (*Science Direct*, 2025). Dengan demikian, pemenuhan aksesibilitas tidak cukup diukur dari jarak fisik, tetapi juga dari aspek kenyamanan dan ketersediaan sarana pendukung. Temuan ini sejalan dengan kondisi di UPTD Puskesmas Barambai, di mana sebagian besar ibu hamil memiliki akses yang baik, namun hampir separuh masih menghadapi kendala jarak. Akses yang jauh tidak bisa dijalani karena kondisi jalan yang tidak baik akibat jalan yang tidak beraspal (rusak).

5. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Variabel	Kepuasan Ibu Hamil				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kualitas Pelayanan							
Tidak Memenuhi	12	92,3	1	7,7	13	100	0,000
Memenuhi	0	0	25	100	25	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil yang menilai kualitas pelayanan tidak memenuhi standar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan K4 (92,3%). Sebaliknya, seluruh ibu hamil (100%) yang menilai kualitas pelayanan memenuhi standar menyatakan puas. Hasil uji Chi-Square dengan p-value 0,000 menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan.

Secara teori, kepuasan ibu hamil dipengaruhi oleh kualitas pelayanan antenatal yang mencakup kehandalan, ketanggapan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ali Wahid Tuan Dasi (2023) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang yang menunjukkan tingkat kepuasan ibu hamil yang tinggi terhadap pelayanan antenatal, serta penelitian Fitriyani (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan antenatal berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil. Namun, hasil ini bertentangan dengan beberapa penelitian lain yang menyebutkan bahwa kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor lain seperti akses pelayanan dan karakteristik individu. Menurut analisis penulis, perbedaan hasil tersebut kemungkinan disebabkan oleh perbedaan kondisi fasilitas

kesehatan, karakteristik responden, dan persepsi ibu hamil terhadap pelayanan yang diterima di masing-masing lokasi penelitian.

Hasil ini sejalan dengan data di UPTD Puskesmas Barambai, di mana kualitas pelayanan yang memenuhi standar berbanding lurus dengan kepuasan ibu hamil. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan yang baik, seperti kehandalan, ketanggapan, empati, serta sarana dan prasarana yang memadai, mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kenyamanan ibu hamil selama pemeriksaan. Semakin baik pelayanan yang diterima, semakin besar pula rasa percaya, aman, dan puas yang dirasakan ibu terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dengan kepuasan ada hubungan karena pelayanan yang baik akan membuat kepuasan pada pasien.

6. Hubungan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 6. Hubungan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Variabel	Kepuasan Ibu Hamil				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas				
Aksesibilitas	n	%	n	%	n	%	0,065
Jauh	8	47,1	9	52,9	17	100	
Dekat	4	19	17	81	21	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2025

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 47,1% ibu hamil dengan akses jauh merasa tidak puas, sedangkan ibu hamil dengan akses dekat lebih sedikit yang merasa tidak puas. Meskipun secara angka terlihat kecenderungan bahwa akses yang dekat meningkatkan kepuasan, hasil uji Chi-Square dengan p-value 0,065 menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$).

Secara teori, aksesibilitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan, namun tidak selalu menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitriyani (2021) yang menyatakan bahwa meskipun akses mempermudah ibu hamil memperoleh pelayanan, kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan, serta didukung oleh penelitian Putri dan Hidayat (2020) yang menyebutkan bahwa jarak ke fasilitas kesehatan dapat menjadi kendala tetapi pengaruhnya terhadap kepuasan harus dipertimbangkan bersama faktor mutu pelayanan dan fasilitas. Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan ibu hamil. Menurut analisis penulis, perbedaan hasil tersebut kemungkinan disebabkan oleh variasi kondisi geografis, ketersediaan fasilitas, serta persepsi ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan di masing-masing wilayah penelitian.

Temuan ini sejalan dengan kondisi di UPTD Puskesmas Barambai, di mana aksesibilitas memang memengaruhi kepuasan secara numerik, tetapi tidak signifikan secara statistik. Hal ini terjadi karena akses yang dekat memudahkan ibu hamil untuk datang ke fasilitas kesehatan dengan lebih cepat dan tanpa beban transportasi yang besar, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan. Namun demikian, meskipun akses dekat memberikan kemudahan, faktor kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima selama kunjungan ternyata lebih menentukan tingkat kepuasan ibu hamil dibandingkan jarak tempuh semata.

7. Hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 7. Hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Ibu Hamil

Variabel	Kepuasan Ibu Hamil				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas				
Fasilitas Kesehatan	n	%	n	%	n	%	0,000
Tidak Lengkap	12	80	3	20	15	100	
Lengkap	0	0	23	100	23	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 47,1% ibu hamil dengan akses jauh merasa tidak puas, sedangkan ibu hamil dengan akses dekat lebih sedikit yang merasa tidak puas. Meskipun secara angka terlihat kecenderungan bahwa akses yang dekat meningkatkan kepuasan, hasil uji Chi-Square dengan p-value 0,065 menunjukkan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik ($p > 0,05$).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Fitriyani (2021) yang menyatakan bahwa meskipun aksesibilitas memudahkan ibu hamil dalam memperoleh pelayanan, kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini sejalan dengan studi Putri dan Hidayat (2020) yang menegaskan bahwa jarak ke fasilitas kesehatan memang dapat menjadi kendala, namun pengaruhnya terhadap kepuasan ibu hamil harus dipertimbangkan bersama faktor lain, terutama mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan.

Temuan ini sejalan dengan kondisi di UPTD Puskesmas Barambai, di mana aksesibilitas memang memengaruhi kepuasan secara numerik, tetapi tidak signifikan secara statistik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akses dekat memudahkan ibu hamil, faktor kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dominan dalam menentukan kepuasan. Fasilitas kesehatan yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat medis, serta kebersihan lingkungan, membuat ibu hamil merasa lebih aman, dihargai, dan nyaman selama menerima pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan K4 di UPTD Puskesmas Barambai, sedangkan aksesibilitas tidak memiliki hubungan yang signifikan. Oleh karena itu, disarankan kepada tenaga kesehatan agar terus meningkatkan mutu pelayanan, antara lain dengan menerapkan sikap yang lebih ramah dan komunikatif dalam memberikan layanan kepada pasien, responsif, dan profesional. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas kesehatan agar lebih lengkap dan nyaman. Direkomendasikan juga kepada ibu hamil untuk rutin mengikuti pemeriksaan *antenatal care* (K4) sesuai jadwal yang dianjurkan dan aktif menyampaikan keluhan atau kebutuhan kepada tenaga kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak UPTD Puskesmas Barambai yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian berlangsung, serta kepada seluruh ibu hamil yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh tenaga kesehatan dan staf puskesmas yang telah membantu kelancaran pengumpulan data, serta semua pihak yang turut memberikan bantuan, dukungan, dan doa yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2021) '*Hubungan Tingkat Kepuasan Ibu Dengan Frekuensi Antenatal Care (ANC)*', Journal Of Health Science, 1(2), pp. 101–109.
- Anggreni, D. (2022) *Buku Ajar Metodologi Kesehatan*. 1st edn. Edited by E.D. Kartiningrum. Mojokerto: STIKes Majapahit Mojokerto.
- Aprianditah, M. et al. (2024) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Rumah Sakit HL Manambai Abdulkadir)*', Evolusi: Jurnal Sains dan Manajemen, 12(2), pp. 65–75.
- Apriliana, A. and Sukaris, S. (2022) '*Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara*', Jurnal Maneksi, 11(2), pp. 498–504.
- Exreana Karundeng, M., Tamengkel, L.F. and Punuindoong, A.Y. (2021) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih*', Productivity, 2(6), pp. 511–517.
- Fahlefi, W., Suliantoro, S. and Cahyani, N.A. (2024) '*Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*', Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi, 11(1), pp. 59–70.
- Gloriano (2022) '*Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*', Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 10(3), pp. 233–245.
- Hariani, Ika, Rizkia Amilia, and Dwi Kartika Cahyaningtyas. 2024. "*Analisis Hubungan Aksesibilitas Dengan Pelaksanaan ANC Terpadu.*" Jurnal Imiah Ilmu Kesehatan 2 (4): 693–97.
- Hastuti, I. and Suyatno, A. (2024) '*Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Nguter Kabupaten Sukoharjo*', I(September), pp. 94–104.
- Janfa, R.D. (2021) Jangkauan Pelayanan Fasilitas Kesehatan Dan Fasilitas Pendidikan Di Kecamatan Limapuluh Berdasarkan Konsep Neighborhood Unit. Universitas Islam Riau.
- Kemendes RI (2023) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tentang Pemeliharaan Alat Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kisap, F., Mashita Arsyati, A. and Fatimah, R. (2023) '*Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegal Gundil di Kota Bogor Tahun 2019*', Promotor, 6(2), pp. 108–114. Available at: <https://doi.org/10.32832/pro.v6i2.208>.
- Lestari, S. (2022) '*Jurnal Pendidikan dan Konseling: Kondisi Psikologis Anak Tunggal di Madrasah Tarbiyah Islamiyah (MTI) Canduang*', Jurnal Pendidikan dan Konseling, 4, pp. 1349–1358.
- Mariza, A. and Isnaini, N. (2022) '*Penyuluhan Pentingnya Antenatal Care sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Ibu Hamil*', Jurnal Perak Malahayati: Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), 4(2), pp. 356–363.
- Melya Rehlikansa, Eka Purnamasari, Siska Suci Triana Ginting, and Ester Simanullang. 2024. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Kunjungan Antenatal Care Pertama (K1) Di Desa Durian Lingga Kecamatan Sei Bingai Kabupaten Langkat Tahun 2022.*" NAJ : Nursing Applied Journal 2 (2): 52–62.
- Prasanu, F. and Setyawati, H.A. (2023) '*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika*', Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA), 5(5), pp. 535–550.
- Rizkia, N.P. and Setiawan, R.P. (2021) '*Faktor Fisik dan Non Fisik yang Memengaruhi Aksesibilitas secara Perseptual dan Aktual terhadap Taman Monas, Jakarta*', Tataloka, 23(4), pp. 452–465.

- Siti, S.K. and Fitriani, A.I.F. (2023) *Edukasi Tentang Pentingnya Pemeriksaan Antenatal Care (ANC) Pada Ibu Hamil*, Jcs, 4(3), pp. 48–54.
- Supradewi, I. (2020) ‘Modul Pelatihan Respectful Midwifery Care (RMC) bagi Praktik Mandiri Bidan’, Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia, pp. 1–118.
- Vianti, Remilda Armika. 2024. *Analisis Cakupan Antenatal Care K4 Program Kesehatan Ibu Dan Anak Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Kota Pekalongan*. Pena: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi 38 (126–130).
- Yanti, J.S. et al. (2021) *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan (Teori) Untuk Mahasiswa SI Kebidanan*. Pekanbaru: STIKes Hang Tuah Pekanbaru