



Pengaruh Kualitas Pelayanan Antenatal, Pengetahuan dan Dukungan Keluarga terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil

Nia Suryani¹, Nining Arini²

^{1,2}Program Studi Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju
Jln. Harapan Nomor 50, Lenteng Agung, Jakarta Selatan 12610
Email : ns.niasuryani2@gmail.com¹, nining.arini@gmail.com²

Abstrak

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas berupa pelayanan antenatal. Ibu hamil dianjurkan melakukan kunjungan Antenatal Care (ANC) minimal empat kali selama kehamilan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyar tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode inferensial dengan pendekatan cross sectional (potong lintang). Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang terdaftar dari bulan April sampai bulan Desember tahun 2019 di Puskesmas Karanganyar berjumlah 494 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 83 responden. Metode analisis yang digunakan uji regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil analisis korelasi parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (p value = 0,000), pengetahuan (p value = 0,000), dan dukungan keluarga (p value = 0,000) berkorelasi terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyar tahun 2019. Hasil analisis multivariat dengan uji regresi linier berganda juga menghasilkan bentuk persamaan regresi linier: $Y=6,333+0,161X_1+0,290X_2+0,467X_3$. Nilai tersebut masing-masing bernilai positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara semua variabel terhadap minat kunjungan ulang termasuk hubungan yang searah. Peneliti menyarankan kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan konseling dan edukasi yang intensif mengenai pentingnya pemeriksaan kehamilan selama kehamilan.

Kata Kunci : AKI, dukungan keluarga, ibu hamil, minat kunjungan ulang, pelayanan antenatal

Abstract

Maternal Mortality rate (MMR) in Indonesia is still high. One form of health services for pregnant women in the working area of primary health services is antenatal care. Pregnant women are advised to visit the Antenatal care (ANC) at least four times during pregnancy. This study aimed to determine the effect of service quality, knowledge and family support on the revisit intention of pregnant mothers at Karanganyar Primary Health Service in 2019. The research method used was descriptive analytic method with cross sectional approach. The population in this study were all pregnant women recorded from April to December 2019 in Karanganyar Health Center totaling 494 people. The sample used was 83 respondents. The analytical method used was multiple linear regression test using SPSS. The results of the partial correlation analysis showed that service quality (p value = 0,000), knowledge (p value = 0,000), and family support (p value = 0,000) correlated with the interest in revisiting pregnant women at the Karanganyar Health Center in 2019. The results of the multivariate analysis with the test Multiple linear regression also produces a linear regression equation: $Y = 6.333 + 0.161X_1 + 0.290X_2 + 0.467X_3$. Each of these values is positive, which indicates that the relationship between all variables on the interest in revisiting is a unidirectional relationship. Researchers advise health workers to increase intensive counseling and education about the importance of antenatal care during pregnancy.

Keywords: MMR, family support, pregnant woman, revisit intention, antenatal care, antenatal care

Pendahuluan

World Health Organization (WHO) merumuskan bahwa setiap ibu hamil dan bayi baru lahir harus menerima pelayanan yang berkualitas saat kehamilan, melahirkan dan pasca melahirkan. Pelayanan berkualitas adalah sebuah pelayanan yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya. Oleh karena itu, dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan tempat pengobatan.¹

Sustainable Development Goals (SDGs) atau tujuan pembangunan berkelanjutan merupakan agenda global pengganti *Millennium Development Goals* (MDGs) bertujuan mengatasi kemiskinan, kesenjangan sosial, masalah perubahan iklim dan masalah kesehatan. Dalam SDGs terdapat 17 tujuan dan 169 target yang meliputi masalah pembangunan berkelanjutan. Berbagai tujuan dan target tersebut menjadi tuntunan bagi kebijakan dan pendanaan pembangunan 15 tahun ke depan hingga 2030 negara-negara di dunia.² Salah satu target SDGs yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang di segala usia. Salah satu tujuan SDGs adalah menurunkan AKI sampai dibawah 70 per 100.000 kelahiran hidup.³

Kecenderungan kematian ibu di negara-negara *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) secara umum bervariasi. Berdasarkan laporan statistik MDGs ASEAN tahun 2017 menunjukkan bahwa Brunei Darussalam, Malaysia, Singapura dan Thailand memiliki AKI yang rendah. Filipina dan Indonesia pada khususnya memiliki AKI yang tinggi selama beberapa periode. Pencapaian Kamboja, Myanmar dan Vietnam tercatat mengalami penurunan lebih dari separuh selama kurang lebih 25 tahun. Bahkan Vietnam berhasil mengurangi sampai $\frac{3}{4}$ dari level AKI tahun 1990. Adapun perbandingan AKI negara-negara ASEAN

pada tahun 1990 ke tahun 2015 secara berturut-turut: Laos dari 680 menjadi 357, Indonesia dari 390 menjadi 305, Filipina dari 164 menjadi 221, Myanmar dari 420 menjadi 180, Kamboja dari 367 menjadi 170, Vietnam dari 223 menjadi 69, Brunei dari 0 menjadi 60, Thailand stabil di angka 25, Malaysia dari 19 menjadi 25 dan Singapura dari 2 menjadi 7.⁴

AKI di Indonesia dari tahun ke tahun dilaporkan masih tinggi. Pada tahun 1990 tercatat jumlah AKI mencapai 390. Jumlah ini kemudian terus mengalami penurunan setiap 5 tahun yaitu 353 tahun 1995, 320 tahun 2000, 268 tahun 2005 dan 228 tahun 2010. Namun pada tahun 2015, nilai AKI di Indonesia mengalami kenaikan lagi menjadi 305.⁴ Secara keseluruhan angka tersebut tidak mencapai target MDGs yaitu menurunkan AKI sampai di bawah 102. Bahkan masih diperlukan upaya untuk menurunkan AKI dengan target baru SDGs berupa menurunkan AKI sampai di bawah 70 tahun 2030.

Berdasarkan data profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat, AKI tahun 2017 tercatat sebesar 113. Sedangkan jumlah kelahiran di Kabupaten Landak yang dikumpulkan dari laporan bidan di desa yang masuk ke Dinas Kesehatan tahun 2017 tercatat 7 per 7.594.⁵ Hal tersebut menunjukkan bahwa AKI di Kalimantan Barat berada di bawah AKI nasional tahun 2015 yaitu sebesar 305 per kelahiran hidup.

AKI di Indonesia juga terkait dengan penolong persalinan dan tempat/fasilitas persalinan. Persalinan yang ditolong tenaga kesehatan terbukti berkontribusi terhadap turunnya risiko kematian ibu. Demikian pula jika persalinan dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan, akan semakin menekan risiko kematian ibu. Di Indonesia pada tahun 2018 lebih dari 86,28% kelahiran telah didampingi oleh tenaga medis.⁶ Akan tetapi masih terdapat beberapa daerah dengan cakupan persalinan di fasilitas kesehatan yang masih rendah terutama di daerah-daerah

tertinggal. Hal ini pun dipersulit dengan adanya dukun beranak.⁷

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sehingga Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan utama harus menyediakan pelayanan kesehatan dasar berkualitas termasuk pelayanan kesehatan ibu hamil.⁷

Berdasarkan Laporan Riskesdas tahun 2018, cakupan K1 (K1 adalah kunjungan awal ibu hamil dan ibu belum pernah sama sekali melakukan kunjungan hamil) nasional tercatat sebesar 96,1% dan cakupan K4 (K4 adalah kunjungan ulang ibu hamil yang telah melakukan kunjungan standar minimal 4 kali) nasional sebesar 74,1%.⁵ Cakupan K1 Kalimantan barat (Kalbar) tercatat sebesar 93,2% dan K4 Kalbar sebesar 65,1%. Adapun cakupan K4 kabupaten Landak tercatat sebesar 63,55%. Cakupan K4 Nasional, Kalbar dan kabupaten Landak di tahun tersebut menunjukkan masih belum mencapai target nasional yaitu 78%.⁹

Keseluruhan tujuan ANC adalah untuk menghasilkan ibu dan bayi yang sehat setelah persalinan. Ibu hamil dianjurkan melakukan kunjungan ANC minimal empat kali selama kehamilan. ANC dianggap dapat mencegah komplikasi kehamilan risiko tinggi dan kematian ibu, namun bukti penelitiannya masih sangat kurang. Beberapa penyebab kematian ibu seperti perdarahan dan persalinan macet dapat dicegah dengan mengenali penyakitnya dan langsung memberikan penanganan kegawatdaruratan sehingga ANC tidak diperlukan. Namun penting untuk memberikan edukasi kepada ibu hamil untuk mengenali tanda-tanda komplikasi ini, sehingga dapat dipersiapkan upaya untuk menyelamatkan jiwa sebelum kelahiran terjadi. Intervensi

dalam ANC efektif dalam mencegah dan menangani berbagai kondisi tertentu seperti anemia, preeklampsia dan eklampsia, versi kepala eksternal untuk mendeteksi presentasi bokong, dan infeksi seperti malaria, HIV, tetanus, sifilis, gonoreoa, dan infeksi saluran kemih.¹⁰

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang di Puskesmas. Faktor tersebut diantaranya bagus tidaknya kualitas pelayanan, pengetahuan petugas dan dukungan keluarga. Anggraini, dkk dalam penelitiannya mendapatkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi minat ibu untuk melakukan ANC ulang.¹¹ Sedangkan pengaruh pengetahuan terhadap minat kunjungan ulang menurut Putri dkk, bahwa ibu hamil yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi cenderung akan melakukan kunjungan ANC secara teratur karena mereka akan memiliki tingkat kesadaran yang lebih baik akan pentingnya ANC.¹²

Ketersediaan dukungan keluarga diyakini menjadi salah satu faktor yang mendorong ibu. Dukungan keluarga terutama suami dapat mendorong wanita untuk melakukan ANC, membantu dalam mengambil keputusan dan meningkatkan kesehatan ibu dan anak.¹³ Manihuruk M dan Nadjib M menemukan bahwa terdapat hubungan yang bermakna ($p \text{ value} < 0,05$) antara pengetahuan dan dukungan keluarga dengan minat kunjungan ulang.⁸

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pengetahuan petugas mengenai kualitas pelayanan. Penelitian Pungkasari, menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan pada bagian rawat inap RSUD Boyolali. Faktor pengetahuan yang tinggi dari petugas kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.¹⁴

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Karang, didapatkan jumlah ibu hamil pada tahun 2017 sebanyak 791 ibu hamil. Angka tersebut

merupakan jumlah ibu hamil tertinggi kedua di kabupaten Landak. Puskesmas Karangas juga memiliki jumlah kasus kematian ibu paling banyak di kabupaten Landak yaitu sebanyak 2 kasus. Adapun kematian ibu tersebut terdiri atas 1 kematian ibu bersalin dan 1 kematian ibu nifas. Hasil studi pendahuluan juga menunjukkan bahwa persentase kunjungan ANC K4 di Puskesmas Karangas juga mengalami sedikit penurunan. Penurunan tersebut yaitu dari 95,07% pada tahun 2017 menjadi 94,93% pada tahun 2018. Angka tersebut kurang dari target yang ditetapkan oleh dinas kabupaten Landak yaitu pada tahun 2017 sebesar 95%. Angka tersebut menunjukkan bahwa 2017 target kunjungan K4 sudah sesuai dengan kunjungan K4 di Puskesmas. Target yang ditetapkan oleh kabupaten Landak pada tahun 2018 sebesar 95% hasil tersebut menunjukkan bahwa kunjungan K4 di Puskesmas masih kurang dari target yang ditetapkan oleh Kabupaten Landak.¹⁵ Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019.

Metode

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode inferensial dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang memeriksakan dirinya ke Puskesmas Karangas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang terdata dari bulan April sampai bulan Desember tahun 2019 di Puskesmas Karangas berjumlah 494 orang. Kriteria inklusi penelitian ini meliputi: ibu hamil yang tercatat di wilayah Puskesmas Karangas usia kehamilan diatas 28 minggu, ibu hamil usia kehamilan diatas 28 minggu yang kooperatif dan ibu hamil usia kehamilan diatas 28 minggu yang bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi penelitian ini: ibu hamil usia kehamilan dibawah 28 minggu; ibu

hamil yang tidak kooperatif dan ibu hamil yang datang dalam keadaan emergensi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu subjek yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dan bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data dapat digunakan sebagai sampel, dengan jumlah sampel 83 orang.¹⁶ Penentuan besar sampel ditentukan dalam rumus Slovin dengan tingkat eror 5%.

Pengambilan data diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh ibu hamil untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Variabel kualitas pelayanan memiliki indikator: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tangggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Variabel dukungan keluarga memiliki indikator: emosional, instrumental, informasi terhadap variabel minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober sampai bulan Desember tahun 2019 di Puskesmas Karangas.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Pertanyaan dalam kuesioner di uji validitas dan reliabilitasnya dengan program SPSS 18. Pengolahan data kuantitatif pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif melalui alat bantu program SPSS *for Windows versi 18*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis bivariat dengan uji korelasi Pearson dan analisis multivariat dengan analisis regresi berganda. Analisa bivariat digunakan untuk dapat melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji korelasi berperan dalam menganalisis pengaruh variabel

independen dan variabel dependen. Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$), dalam menerima hipotesis: jika nilai signifikan $P_v < 0,05$ maka H_0 ditolak dan apabila nilai signifikan $P_v > 0,05$ maka H_0 diterima yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independent dan variabel dependen. Sedangkan analisis multivariat yaitu suatu analisis untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen dan variabel dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan ANC, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyu tahun 2019. Uji statistik yang dapat digunakan yaitu regresi linier berganda untuk mencari pengaruh antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen.

Dalam penelitian ini hasil yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk penyajian data dalam bentuk teks merupakan gambaran umum tentang kesimpulan tentang hasil pengamatan dan penyajian data dalam bentuk tabel bertujuan untuk memberikan informasi dan gambar mengenai jumlah secara terperinci sehingga memudahkan pengolahan data dalam menganalisis data tersebut.

Hasil

Gambaran tentang karakteristik responden dalam penelitian ini yang meliputi umur, pendidikan dan pekerjaan pada ibu hamil. Deskriptif karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil adalah berumur 20–35 tahun sebanyak 60 orang (72,3%) responden. Berdasarkan pendidikan ibu hamil, data memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 63 (75,9%)

responden. Berdasarkan pekerjaan, data memperlihatkan bahwa sebagian besar ibu hamil sebagai ibu rumah tangga sebanyak 55 (66,3%) responden dan dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Responden

| Variabel | Kategori | n | % |
|------------|---------------------|----|------|
| Umur | < 20 Tahun | 23 | 27,7 |
| | 20 - 35 Tahun | 60 | 72,3 |
| Pendidikan | SMP | 20 | 24,1 |
| | SMA | 63 | 75,9 |
| Pekerjaan | Ibu Rumah Tangga | 55 | 66,3 |
| | Karyawan | 28 | 33,7 |
| | Sawasta | | |

Gambaran mengenai tanggapan responden mengenai variabel penelitian yang menunjukkan parameter pemusatan dengan menentukan nilai mean berjumlah 63,12–64,78, median berjumlah 65,00–66,00 dan parameter penyebaran dengan mengetahui standar deviasi berjumlah 8,82– 7,18, minimum berjumlah 33,00–34,00 dan maksimum berjumlah 74,00–75,00 dan dijelaskan dalam Tabel 2.

Analisis Bivariat

Hasil analisis korelasi berdasarkan uji korelasi pearson variabel kualitas pelayanan antenatal, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang, diperoleh masing-masing *p value* sama yaitu *p value* = 0,000. Nilai tersebut menunjukkan masing-masing ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan antenatal, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyu tahun 2019.

Tabel 2. Deskriptif statistik skor jawaban responden berdasarkan variabel yang diteliti

| Variabel Penelitian | Mean | Median | Range | Min | Max | Std. Deviasi |
|------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------------|
| Kualitas Pelayanan Antenatal | 63,12 | 65,00 | 41,00 | 33,00 | 74,00 | 8,82 |
| Pengetahuan | 63,23 | 64,00 | 41,00 | 33,00 | 74,00 | 7,61 |
| Dukungan Keluarga | 64,24 | 66,00 | 41,00 | 34,00 | 75,00 | 7,23 |
| Minat Kunjungan Ulang | 64,78 | 66,00 | 41,00 | 33,00 | 74,00 | 7,18 |

Tabel 3. Analisis Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan Antenatal Pengetahuan dan Dukungan Keluarga Terhadap Minat Kunjungan Ulang

| Variabel | N | Pearson Corelation (r) | P Value |
|------------------------------|----|------------------------|---------|
| Kualitas Pelayanan Antenatal | 83 | .732 | 0,000 |
| Pengetahuan | 83 | .826 | 0,000 |
| Dukungan Keluarga | 83 | .859 | 0,000 |
| Minat Kunjungan Ulang | 83 | 1 | 0,000 |

Hasil uji juga menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki hubungan yang kuat dan berpola positif terhadap variabel dependen minat kunjungan ulang. Nilai r masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara berturut-turut: variabel kualitas pelayanan antenatal terhadap minat kunjungan ulang ($r = 0,732$), variabel pengetahuan terhadap minat kunjungan ulang ($r = 0,826$), variabel dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ($r = 0,859$). Korelasi secara parsial dari setiap variabel dijelaskan pada Tabel 3.

Analisis Multivariat

Berdasarkan analisis regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan antenatal, pengetahuan dan dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang diperoleh hasil output SPSS (konstanta) sebesar 6,333; X_1 sebesar 0,161, X_2 sebesar 0,290, dan X_3 sebesar 0,467. Variabel dukungan keluarga ($Pv=0,000$) memiliki pengaruh paling kuat terhadap minat kunjungan ulang dibandingkan dengan variabel pengetahuan ($Pv=0,001$) dan kualitas pelayanan ($Pv=0,008$).

Tabel 4. Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan Antenatal, Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga Terhadap Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil di Puskesmas Karangas Tahun 2019

| Model | B | T | Sig. |
|--------------------|-------|-------|-------|
| (Constant) | 6,333 | 1,917 | 0,059 |
| Kualitas Pelayanan | 0,161 | 2,737 | 0,008 |
| Pengetahuan | 0,290 | 3,374 | 0,001 |
| Dukungan Keluarga | 0,467 | 5,042 | 0,000 |

Berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh tersebut persamaan regresi linear:

$$Y = 6,333 + 0,161x_1 + 0,290x_2 + 0,467x_3$$

Atau

$$\begin{aligned} \text{Minat Kunjungan Ulang Ibu Hamil} = \\ 6,333 + 0,161 (83) \text{ Kualitas Pelayanan} \\ \text{Natenatal} + 0,290 (83) \text{ Pengetahuan} + \\ 0,467 (83) \text{ Dukungan Keluarga} \end{aligned}$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan: Jika kualitas pelayanan antenatal mengalami kenaikan 1 poin, pengetahuan mengalami kenaikan 1 poin dan dukungan keluarga mengalami kenaikan 1 poin, maka minat kunjungan ulang ibu hamil akan mengalami kenaikan sebesar $(6,333 + (0,161 \times 83) + (0,290 \times 83) + (0,467 \times 83) = 82,527$.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Antenatal terhadap Minat Kunjungan Ulang

Analisis bivariat dengan menggunakan analisis korelasi berdasarkan uji Pearson pada variabel kualitas pelayanan antenatal terhadap minat kunjungan ulang, diperoleh p value 0,000. Nilai tersebut menunjukkan ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan antenatal terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Hasil uji juga menunjukkan nilai $r = 0,732$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan antenatal terhadap minat kunjungan ulang termasuk hubungan yang kuat ($r=0,732$) dan berpola positif. Semakin baik kualitas pelayanan antenatal, maka akan semakin tinggi minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Sedangkan berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini diperoleh kualitas pelayanan antenatal

berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karang pada tahun 2019 sebesar 53,5% dan t hitung $>$ t tabel ($2,737 > 1,98969$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk dengan hasil terdapat 65 orang responden (80,2%) dengan kualitas pelayanan yang baik dengan minat kunjungan ulang yang baik, dan 16 orang responden (19,8%) dengan kualitas pelayanan yang baik dengan minat kunjungan ulang yang kurang baik. Sedangkan dengan kualitas pelayanan yang kurang baik terdapat 4 orang responden (30,8%) berminat untuk kunjungan kembali, dan 9 orang responden (69,2%) merasakan kurang baik untuk melakukan minat kunjungan kembali karena kualitas pelayanan yang kurang baik. Dengan nilai $P_v = 0,000 < 0,05$ jadi H_a diterima yang artinya ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi minat kunjungan ulang ibu hamil.¹⁷

Pelayanan antenatal terpadu dan berkualitas secara keseluruhan meliputi hal-hal yang sesuai dengan standar pelaksanaan diantaranya konseling, deteksi dini masalah, persiapan persalinan. Perencanaan rujukan, penatalaksanaan kasus dan terlibatnya keluarga dalam persiapan persalinan.¹⁸

Menurut Apriyanto, dkk dalam Nasution, pengukuran suatu kualitas pelayanan yaitu dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari sudut pandang seorang konsumen atau pelanggan. Begitu pula dalam pelayanan kesehatan, yaitu dengan cara mengetahui penilaian tersebut dari persepsi pasien.¹⁹

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat kunjungan ulang yang muncul pada diri pelanggan. Sementara responden yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan

negatif kepada orang lain. Pasien akan beralih ke penyedia jasa pelayanan kesehatan lainnya yang memenuhi harapan pasien.²⁰

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut pandang Puskesmas Karang saja. Tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Puskesmas Karang harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan minat kunjungan ulang ibu hamil akan dapat tercapai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa terkait kualitas pelayanan antenatal adalah Puskesmas senantiasa untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pada aspek-aspek yang menjadi prioritas utama seperti kenyamanan ruang tunggu, pemberian informasi penyakit yang jelas, pemberian *informed consent* (informasi tindakan medis) yang jelas oleh petugas, pelayanan dokter, keterampilan petugas, kecepatan penanganan keluhan dan sikap empati petugas dalam memberikan kesempatan pasien untuk menyampaikan keluhannya. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan tersebut maka berdampak pada peningkatan minat kunjungan ulang pasien untuk berobat dan memeriksakan kesehatannya kembali di Puskesmas.

Pengaruh Pengetahuan terhadap Minat Kunjungan Ulang

Analisis bivariat dengan menggunakan analisis korelasi berdasarkan uji Pearson berganda pada variabel pengetahuan terhadap minat kunjungan ulang, diperoleh p value 0,000. Nilai tersebut menunjukkan ada hubungan antara variabel pengetahuan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karang tahun 2019. Hasil uji juga menunjukkan nilai $r=0,826$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan antara variabel pengetahuan terhadap minat kunjungan ulang termasuk hubungan yang kuat ($r=0,826$) dan berpola positif. Semakin tinggi pengetahuan, maka akan semakin

tinggi minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karang tahun 2019. Sedangkan berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini diperoleh pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karang tahun 2019 sebesar 68,2% dan dengan t hitung $>$ t tabel ($3,374 > 1,98969$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hirawati H dan Wijayanti, dengan hasil ada pengaruh yang signifikan antara pengetahuan dengan minat ibu hamil terhadap pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Kecamatan Candiroto kabupaten Temanggung. Sebagian besar ibu hamil mempunyai pengetahuan tentang pemeriksaan kehamilan dalam kategori kurang dengan tingkat minat dalam kategori kurang berminat. Mereka tidak mengetahui bahwa pemeriksaan kehamilan dapat membantu ibu mencari dan mendapatkan solusi dalam kehamilan dan perencanaan persalinan, diberikan pengarahan agar ibu hamil dapat mengatasi permasalahan seputar kehamilannya.²¹

Pengetahuan mempunyai peranan sebagai motivasi awal bagi seseorang dalam berperilaku. Namun demikian, perubahan pengetahuan tidak selamanya dapat menyebabkan perubahan perilaku. Menurut Lawrence Green (1993) dalam Notoatmodjo menyebutkan pengetahuan merupakan salah satu faktor predisposing terhadap pembentukan perilaku seseorang. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*) dan pengetahuan memegang penting dalam menentukan sikap, karena itu pengetahuan yang dimiliki ibu mempunyai pengaruh terhadap tindakan pemeriksaan kehamilan.²²

Pengetahuan ibu hamil tentang ANC sesuai dengan materi KIE (Konsultasi, Informasi dan Edukasi) efektif yang terdapat dalam pedoman antenatal. Adapun KIE efektif yang dilakukan pada setiap kunjungan antenatal.¹⁸

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu melalui panca indera manusia. Pengetahuan merupakan subyek yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang dengan tingginya pengetahuan maka seseorang tersebut akan mudah melakukan suatu tindakan yang diinginkan. Pengetahuan juga dipengaruhi oleh pendidikan, makin tinggi pendidikan dan makin banyak pelatihan-pelatihan yang diikuti tentu akan mempengaruhi banyaknya atau luasnya pengetahuan seseorang.²² Hal ini didukung oleh data penelitian yang menunjukkan ibu dengan pendidikan terakhir SMA (75,9%) lebih banyak dibandingkan tamatan SMP (24,1%).

Pengetahuan tentang pemeriksaan kehamilan dapat menyebabkan minat ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya menjadi meningkat. Mereka menjadi berminat karena merasa bahwa saat memeriksakan kehamilan di Puskesmas si ibu akan diberikan informasi mengenai kondisi kesehatan dan tumbuh kembang janin serta mengetahui kondisi kesehatan ibu secara berkala. Selain itu Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau serta murah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mengenai kunjungan ANC pada responden dapat diperoleh melalui penyuluhan yang dilakukan oleh petugas Puskesmas Karang tentang perubahan yang berkaitan dengan kehamilan, pertumbuhan dan perkembangan janin dalam rahim, perawatan diri selama kehamilan serta tanda bahaya yang perlu diwaspadai. Dengan pengetahuan tersebut diharapkan ibu akan termotivasi kuat untuk menjaga dirinya dan kehamilannya dengan mentaati nasehat yang diberikan oleh pelaksana pemeriksa kehamilan, sehingga ibu dapat melewati masa kehamilannya dengan baik dan menghasilkan bayi yang sehat.

Pengaruh Dukungan Keluarga terhadap Minat Kunjungan Ulang

Analisis bivariat dengan menggunakan analisis korelasi berdasarkan uji Pearson pada variabel dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang, diperoleh *p value* 0,000. Nilai tersebut menunjukkan ada hubungan antara variabel dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Hasil uji juga menunjukkan nilai $r = 0,859$. Nilai tersebut menunjukkan hubungan antara variabel dukungan keluarga terhadap minat kunjungan ulang termasuk hubungan yang kuat ($r = 0,859$), berpola positif dan paling tinggi diantara semua variabel independen lainnya. Semakin baik dukungan keluarga, maka akan semakin tinggi minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019. Sedangkan berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian ini diperoleh dukungan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karangas tahun 2019 sebesar 73,7% dan dengan t hitung $>$ t tabel ($5,042 > 1,98969$).

Berdasarkan hasil uji multivariat, variabel dukungan keluarga ($Pv=0,000$) memiliki pengaruh paling kuat terhadap minat kunjungan ulang dibandingkan dengan variabel pengetahuan ($Pv=0,001$) dan kualitas pelayanan ($Pv=0,008$). Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan dukungan keluarga merupakan faktor yang melekat dalam kehidupan sehari-hari ibu hamil. Dukungan keluarga dalam segala hal memberikan rasa aman dan nyaman kepada ibu hamil, salah satunya dalam melakukan kunjungan ulang kehamilan ke tenaga kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyana, dengan hasil dukungan keluarga berpengaruh dengan minat kunjungan ANC ibu hamil aterm yang mengalami penyakit hipertensi dengan nilai $Pv=0,009$. Berdasarkan hasil analisis tersebut menurut analisis peneliti menunjukkan bahwa

dukungan keluarga yang diberikan memiliki kontribusi sangat penting terhadap ibu hamil aterm dalam melakukan kunjungan ANC meskipun sedang mengalami penyakit hipertensi.²³

Teori menurut Smet (1994) dalam Mulyana, bahwa setiap bentuk dukungan keluarga meliputi perhatian emosional, setiap orang pasti membutuhkan bantuan afeksi dari orang lain, dukungan ini berupa dukungan simpatik dan empati, cinta, kepercayaan, dan penghargaan. Dengan demikian seseorang yang menghadapi persoalan merasa dirinya tidak menanggung beban sendiri tetapi masih ada orang lain yang memperhatikan, mendengar keluhan, bersimpati, dan empati terhadap persoalan yang dihadapinya, bahkan mau membantu memecahkan masalah yang dihadapinya.²³

Menurut Setiadi (2008) dalam Mulyana mengatakan bahwa dukungan emosional adalah dimana keluarga sebagai sebuah tempat yang aman dan damai untuk istirahat dan pemulihan serta membantu penguasaan terhadap emosi, keluarga selalu mengingatkan ibu hamil untuk memeriksakan kehamilan. Sejalan dengan Friedman dukungan instrumental adalah keluarga yang merupakan sumber pertolongan praktis dan kongkrit, menyediakan sarana prasarana misalnya menyediakan alat transportasi untuk ibu hamil memeriksakan kehamilannya.²³

Menurut Harmoko, keluarga merupakan faktor pendorong yang artinya bahwa memberikan motivasi dan berkontribusi baik terhadap anggota keluarga yang lain yang sedang membutuhkan dukungan. Dukungan keluarga merupakan salah satu elemen penguat bagi terjadinya perilaku seseorang. Pengertian dari dukungan itu adalah daya upaya dalam hal mewujudkan suatu rencana.²⁴

Hal yang membuat dukungan keluarga menjadi minat tinggi pada ibu hamil adalah peran serta dan dukungan dari keluarga dalam bentuk perhatian khususnya dalam masalah kehamilan yang

menyangkut kesehatan ibu dan janin. Perhatian yang diberikan tersebut oleh keluarga dapat membangun kestabilan emosi ibu hamil dan sebagai motivasi untuk melakukan pemeriksaan ANC ulang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Selain itu, penelitian yang dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga merupakan dorongan, motivasi terhadap ibu hamil, baik secara moral maupun material yang dapat berfungsi sebagai strategi preventif untuk mengurangi stres dan konsekuensi negatif sehingga sangat diperlukan upaya peningkatan pelayanan antenatal care selama kehamilan baik oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat terutama keluarga.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan antenatal, pengetahuan dan dukungan keluarga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyar tahun 2019. Dukungan keluarga merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang ibu hamil di Puskesmas Karanganyar tahun 2019. Diharapkan bagi keluarga untuk selalu memberi dukungan moral dan materiil kepada ibu hamil selama proses dari awal hamil, bersalin dan nifas.

Daftar Pustaka

1. WHO. WHO recommendations on antenatal care for a positive pregnancy experience [Internet]. Luxembourg: WHO; 2016 [Diakses pada tanggal 5 November 2019]. Available from: https://www.who.int/reproductivehealth/publications/maternal_perinatal_health/antenatal-care-for-a-positive-pregnancy-experience/en/.
2. Hadiz L. Dari MDGs ke SDGs: Memetik Pelajaran dan Menyiapkan Langkah Konkret. Buletin SMERU [Internet]. 2017 [Diakses pada 5 November 2019]; 2. Tersedia pada: <https://smeru.or.id>.
3. United Nations. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. United Nations Sustainable knowledge platform [Internet]. United Nations: New York; 2015 [Diakses pada 5 November 2019].

- Tersedia di: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>.
4. The ASEAN Secretariat. ASEAN Statistical Report on Millennium Development Goals 2017 [Internet]. ASEAN Secretariat: Jakarta; 2017 [Diakses pada 7 November 2019]. Tersedia pada: https://asean.org/storage/2012/05/ASEAN_MDG_2017.pdf. Hal. 38-39.
 5. Dinkes Kalbar. 2017. Profil Kesehatan Kalimantan Barat [Internet]. Dinkes Kalbar: Pontianak; 2018 [Diakses pada 7 November 2019]. Tersedia di: [https://dinkes.kalbarprov.go.id/wpcontent/uploads/2018/08/PROFIL KESEHATAN PROV KALBAR TH 2017.pdf](https://dinkes.kalbarprov.go.id/wpcontent/uploads/2018/08/PROFIL%20KESEHATAN%20PROV%20KALBAR%20TH%202017.pdf). Hal 28-9.
 6. Kementerian Kesehatan Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia Republik Indonesia Tahun 2018 [Internet]. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia; 2019 [Diakses pada 9 November 2019]. Tersedia di: <https://www.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-publikasi-pusdatin-profil-kesehatan.html>. Hal. 111-3.
 7. Lisbet. Pencapaian Millenium Development Goals (MDGs). Jurnal Politika [Internet]. 2016 [Diakses pada 9 November 2019]; Vol 4, 129–156. Tersedia pada: <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/politika/article/view/331> DOI: <https://doi.org/10.22212/jp.v4i1.331>.
 8. Manihuruk M, Nadjib M. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan lansia ke Posbindu lansia di wilayah kerja puskesmas kelurahan bintang kota bekasi tahun 2017. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia [Internet]. 2018 [Diakses pada tanggal 9 November 2019]; 07(04), 158–167. Tersedia pada: <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/26409> <https://doi.org/10.22146/jkki.26409>.
 9. Kementerian Kesehatan Indonesia. Badan Penelitian dan Pengembangan. Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018 Provinsi Kalimantan Barat [Internet]. Kementerian Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia; 2018 Desember [Diakses pada tanggal 10 November 2019]. Tersedia di: <https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/05/Laporan-RKD-2018-Kalbar.pdf>. Hal. 282-3.
 10. Das AC. Antenatal Care Reduce Maternal Mortality Mediscope. Bangladesh Journal Online [Internet]. 2017 [Diakses pada tanggal 10 November 2019]; 4(1): 1-3. Tersedia di: https://www.researchgate.net/publication/309809651_Does_antenatal_care_reduce_maternal_mortality DOI: 10.3329/mediscope.v4i1.34372.

11. Anggraeni VF, Suparwati A, Sriatmi A. Hubungan Persepsi Ibu Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Antenatal Care Di Puskesmas Padangsari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro* [Internet]. 2017 [Diakses pada tanggal 10 November 2019]; 5(1), 126–132. Tersedia di <https://www.neliti.com/id/publications/105785/hubungan-persepsi-ibu-tentang-mutu-pelayanan-dengan-minat-pemanfaatan-antenatal>.
12. Putri NA, Fitriangga A, Kahtan MI. Determinan Rendahnya Kunjungan Antenatal Care (ANC) di Desa Simpang Empat Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. *Jurnal Untan* [Internet]. 2017 [Diakses pada tanggal 10 November 2019]; 3 (3), 821–830. Tersedia di <http://www.jurnal.untan.ac.id>.
13. The Partnership for Maternal & Child Health. Opportunities for Africa's Newborns. World Health Organization [Internet]: New York; 2014 [Diakses pada tanggal 11 November 2019]. Tersedia di: <https://www.who.int/pmnch/media/publications/oanfullreport.pdf>. P. 52.
14. Pungkasari R. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Tenaga Kesehatan dengan Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Boyolali. [Tesis]. Surakarta: Perpustakaan Universitas Sebelas Maret [Internet]; 2013 [Diakses pada tanggal 11 November 2019]. Tersedia pada: <https://digilib.uns.ac.id>.
15. Puskesmas Karangas. Profil Puskesmas Karangas Tahun 2018. Karangas: Dinas Kesehatan Kabupaten Landak; 2019. Hal. 50-2.
16. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: PT Alfabet; 2016. Hal.135-42.
17. Lestari ED, Samsualam, Ahri RA. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. [Tesis]. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* [Internet]; 2017 [Diakses pada tanggal 4 Januari 2020]; 11 (4). Tersedia pada: <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/248>.
18. Kementerian Kesehatan. Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu [Internet]. Jakarta: Kemenkes; 2010 [Diakses pada tanggal 1 Januari 2020]. Hal. 4-18. Tersedia di: https://www.academia.edu/23978701/PEDOMAN_PELAYANAN_ANTENATAL_TERPADU.
19. Nasution. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia; 2018. Hal. 14-6.
20. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV Andi Offset; 2012. Hal. 30-5.
21. Hirawati H, Wijayanti R. Hubungan Pengetahuan dengan Minat Ibu Hamil terhadap Kegiatan Kelas Ibu Hamil di Kecamatan Candiroti Kabupaten Temanggung. *Jurnal Keperawatan Maternitas* [Internet]. 2015 [Diakses pada tanggal 7 Januari 2020]; 3 (2) 104-110. Tersedia di: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKMat/article/view/4034>.
22. Notoatmodjo, S. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2014. Hal. 67-9.
23. Mulyana H. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Keteraturan ANC Ibu Hamil Aterm yang Mengalami Hipertensi. *Ejournal BSI* [Internet]. 2017. [Diakses pada tanggal 9 Januari 2020]. Tersedia di <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jk/article/view/2630> DOI: <https://doi.org/10.31311/v5i2.2630>
24. Harmoko. Asuhan Keperawatan Keluarga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2012. Hal. 51-2.