

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANC
DI PUSKESMAS MERGANGSAN TAHUN 2013**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh :
SHERHEN RHEGINA MELAY
201210104191**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN *ANTENATAL CARE* (ANC)
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANC
DI PUSKESMAS MERGANGSAN TAHUN 2013**

NASKAH PUBLIKASI

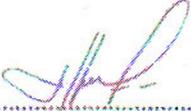


Disusun Oleh :
SHERHEN RHEGINA MELAY
201210104191

Oleh:

Pembimbing : Lutfi Nurdian Asnindari, S. Kep., Ns., M.Sc

Tanggal : 18-08-2013

Tanda tangan : 

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANC
DI PUSKESMAS MERGANGSAN TAHUN 2013¹**

Sherhen Rhegina Melay, Lutfi Nurdian Asnindari
STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Abstrak: Pelayanan antenatal yang baik akan menyebabkan ibu hamil yang berkunjung merasa puas. Dampak ketidakpuasan pasien akan memperlemah hubungan antara pasien dengan bidan, oleh karena itu diperlukan solusi pemecahan masalah dalam memberikan pelayanan kebidanan, semua pasien akan merasa puas. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan kualitas pelayanan *antenatal care (ANC)* dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan tahun 2013. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care (ANC)* dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan Tahun 2013. Hal ini dapat dilihat dari nilai *r* hitung sebesar 10,508 dengan signifikansi sebesar 0,001 (<0,05).

Kata Kunci : *pelayanan, kepuasan, pelayanan Antenatal Care (ANC)*

Abstract: Good antenatal care would lead to pregnant mothers who visit feel satisfied. Impact of patient dissatisfaction would weaken the relationship between patients with midwives, therefore required a solution that will solve the problem in providing midwifery services, so that all patients will be satisfied. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of *antenatal care (ANC)* to the satisfaction of pregnant women to ANC services at the Mergangsan Health Center Yogyakarta in 2013. This study uses the analytic survey with cross sectional approach. Based on the research conducted it is shown that there is a significant correlation between the quality of *antenatal care (ANC)* to the satisfaction of pregnant women to antenatal care services at the Mergangsan Health Center Yogyakarta in 2013. It can be seen from the value of *r* count of 10,508 with a significance of 0,001 (<0,05).

Keywords : *service, satisfaction, Service Antenatal Care (ANC)*

PENDAHULUAN

Pelayanan *antenatal care* (ANC) merupakan pelayanan yang sangat penting. Pelayanan ini diberikan kepada ibu selama masa kehamilan agar kehamilannya sehat sampai melahirkan bayi yang sehat pula. Pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan profesi dan kode etik yang telah ditetapkan yaitu sesuai dengan standar pelayanan ANC (Wiyono, 2007).

Kunjungan ANC yang tidak rutin menyebabkan ibu hamil beresiko mengalami perdarahan. Hal tersebut terjadi karena tidak terdeteksinya tanda bahaya kehamilan, sehingga informasi dan pengetahuan tentang tanda bahaya kehamilan kurang. Peran bidan sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan ANC sangat diperlukan. Sikap dan profesionalisme bidan diharapkan dapat lebih meningkatkan motivasi dan kunjungan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya secara teratur (Gadysa dan Delbina, 2009).

Menurut data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2007, Angka Kematian Ibu (AKI) sebesar 228 per 100.000 kelahiran hidup, tahun 2009 sebesar 357 per 100.000 kelahiran hidup sedangkan pada tahun 2010 sebesar 263 per 100.000 kelahiran hidup. Angka Kematian Ibu saat ini menjadi target MDGs (Millennium Development Goals) yaitu menurunkan Angka Kematian Ibu menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup pada Tahun 2015 (WHO, 2011).

Pemerintah menerapkan bahwa pelayanan antenatal yang baik harus memenuhi asuhan standar minimal '7T' yaitu mengukur tinggi badan dan menimbang berat badan, mengukur tekanan darah, mengukur tinggi fundus uteri, pemberian imunisasi TT lengkap, pemberian tablet zat besi minimal 90 tablet selama kehamilan, tes penyakit menular seksual, dan temu wicara dalam rangka persiapan rujukan (Saifudin, 2002).

Pelayanan antenatal yang baik akan menyebabkan ibu hamil yang berkunjung merasa puas. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. 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 (Azwar, 2007).

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2007).

Puskesmas belakangan ini mulai menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang berfokus pada harapan dan kepuasan pelanggan. Dikatakan bahwa tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas atau Rumah Sakit yang sudah dikenal kemungkinan akan tinggi, walaupun tidak semua persepsinya atau harapannya terpenuhi (Kadir, 2003).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2013 dengan melakukan observasi dan studi dokumentasi tentang jumlah kunjungan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Mergangsan menunjukkan bahwa ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya selama bulan Maret sebanyak 208 ibu hamil. Hasil wawancara dengan 10 orang ibu hamil yang sedang memeriksakan kehamilannya didapatkan 6 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan ANC, sedangkan 4 orang mengatakan puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan.

Penelitian ini adalah diketahuinya hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan tahun 2013.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode survei analitik. Penelitian ini menggunakan pendekatan waktu cross sectional. Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer diperoleh dari pengisian angket tertutup yaitu data tentang karakteristik responden, kualitas pelayanan antenatal care (ANC), dan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan accidental sampling, caranya adalah dengan membagi jumlah populasi dengan 1 ditambah jumlah populasi dikalikan 0,1. $200:3.08=65$ sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini 65 ibu hamil.

Analisa bivariat menggunakan uji statistic menggunakan uji statistic nonparametris untuk menguji hipotesis asosiasif (hubungan antar variable) yaitu dengan teknik korelasi *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel. 3 Karakteristik ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Mergangsan Tahun 2013

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Umur		
≤20 tahun	17	26,1
≥21-30 tahun	29	44,7
≥31-40 tahun	19	29,2
Pendidikan		
SD	20	30,7
SMP	15	23
SMA	22	34
PT	8	12,3
Pekerjaan		
IRT	26	40
Pegawai Swasta	15	23,1
Pegawai Negeri	7	10,8
Wiraswasta	17	26,1

Berdasarkan Tabel. 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada umur $\geq 21-30$ tahun sejumlah 29 responden (44,7%). Responden yang berpendidikan SMA sejumlah 22 responden (34%). Responden yang mempunyai pekerjaan IRT sejumlah 26 responden (40%).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Antenatal Care(ANC)

Kualitas Pelayanan Antenatal Care	N	%
Tidak Baik	7	10,8
Baik	58	89,2
Sangat Baik	0	0
Total	65	100,0

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas kualitas pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Mergangsan masuk kategori baik sebanyak 58 (89,2%).

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Pelayanan ANC

Kepuasan Terhadap Pelayanan ANC	N	%
Tidak Puas	10	15,4
Puas	55	84,6
Sangat Puas	0	0
Total	65	100,0

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas kepuasan terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan masuk kategori puas sebanyak 55 (84,6%).

Tabel 6 Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC

Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC)	Kepuasan Terhadap Pelayanan ANC						Total	X^2	p
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas				
	N	%	N	%	N	%			
Tidak Baik	4	6,2	3	4,6	0	0	7	10,8	10,508 0,001
Baik	6	9,2	52	80,0	0	0	58	89,2	
Sangat Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	10	15,4	55	84,6	0	0	68	100,0	

Setelah dilakukan analisa data dengan uji *Chi Square*, didapatkan hasil bahwa koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC sebesar 10,508 dengan nilai *significancy*-nya adalah 0,001 (<0,05). Nilai *Contingency Coefficient* sebesar 0,423 masuk rentang 0,40-0,599 atau termasuk hubungan rendah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC.

Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa mayoritas kualitas pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Mergangsan masuk kategori baik sebanyak 58 (89,2%). Menurut Wiyono (2007) bahwa pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan profesi dan kode etik yang telah ditetapkan yaitu sesuai dengan standar pelayanan ANC. Pelayanan *antenatal care (ANC)* merupakan pelayanan yang sangat penting. Pelayanan ini diberikan kepada ibu selama masa kehamilan agar kehamilannya sehat sampai melahirkan bayi yang sehat pula.

Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplentasikan kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dengan alur atau struktur berfikir pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tata dan realitas seperti organisasi, sistem pertanggung jawaban, proses dan sumberdaya organisasi. Terpenuhinya hak ibu

hamil untuk memperoleh informasi agar ibu hamil mendapatkan pelayanan yang diharapkan, diantaranya yaitu, pelayanan yang aman dan nyaman, pelayanan yang mengutamakan privasi dan menjaga kerahasiaan, pelayanan yang sopan, ramah, dan nyaman (Istianto, 2009).

Setiap orang mempunyai perasaan yang berbeda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Ada pasien yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan ada juga yang tidak puas. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan kepadanya sesuai dengan apa yang diharapkannya dan sebaliknya, jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya (Kotler, 2007).

Karakteristik kualitas merupakan ukuran, sasaran dan tinjauan kepada pemberi pelayanan dan memberikan apresiasi yang setinggi-tingginya terhadap kinerja sehingga menghasilkan suatu kerja yang berkualitas. Citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah dari sudut pandang atau persepsi penyedia jasa. Citra kualitas pelayanan layanan yang baik dilihat berdasarkan sudut pandang konsumen atau masyarakat (Gaspersz, 2007).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Mergangsan masuk kategori tidak baik sebanyak 7 (10,8%). Menurut Sinambela (2008) hambatan dalam sistem manajemen kualitas yaitu kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan. Kendala atau hambatan yang sering terjadi dalam pelayanan yaitu tidak adanya kerjasama antar organisasi baik waktu, biaya, persyaratan, dll.

Kepuasan Terhadap Pelayanan ANC

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa mayoritas kepuasan terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan masuk kategori puas sebanyak 55 (84,6%). Menurut Azwar (2007) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan di bawah 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.

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2007).

Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien. Ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai hubungan petugas dan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan dan keamanan melakukan tindakan (Azwar, 2007).

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien tidak datang dengan sendirinya. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan dari pasien terpenuhi. Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan dambaan setiap puskesmas. Puskesmas berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya. Kepuasan pasien yang tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas akan menimbulkan kepercayaan pada puskesmas sehingga puskesmas akan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan agar lebih baik lagi dari kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang sudah ada sekarang ini (Suryawati, 2006).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa kepuasan terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan masuk kategori tidak puas sebanyak 10 (15,4%). Menurut Tse dan Wilton (2008), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan dengan nilai *p-value* adalah 0,001 (<0,05). Hal ini sejalan dengan pendapat Sabarguna (2004) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan kesehatan berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap puskesmas.

Menurut Ikatan Bidan (IBI) dalam Standar Pelayanan Kebidanan (2006) menyatakan bahwa pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai pelayanan kebidanan yang sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan Kepmenkes No 900 tahun 2002 pada pasal 25 ayat (1) yang berbunyi: Bidan dalam menjalankan praktek harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan, berdasarkan pendidikan dan pengalaman serta dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesi.

Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Menurut Supranto (2010) mengatakan bahwa lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

Tangibles atau bukti langsung yaitu berupa wujud atau tampilan produk, yang meliputi : aspek fisik, aspek peralatan dan kerapihan penampilan petugas. Konsep tangibles pada pelayanan antenatal yaitu kebersihan ruangan tempat pelayanan, alat untuk pelayanan antenatal tersedia dalam keadaan baik dan berfungsi antara lain, stetoskop, tensimeter, meteran, timbangan berat badan, pengukuran tinggi badan, pengukuran lingkaran lengan atas dan stetoskop janin. Konsep ini sesuai dengan kuesioner kebersihan ruangan, kerapihan ruangan, kenyamanan ruangan, penggunaan alat sesuai kegunaannya, kebersihan alat-alat yang dipakai.

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, bisa diandalkan dan akurat, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kelancaran pelayanan. Konsep reliability pada pelayanan antenatal yaitu kecepatan bidan dalam melayani ibu hamil tanpa menunggu lama, ketepatan pelayanan meliputi: pelayanan/ standar minimal yang diberikan adalah 7T. Konsep ini sesuai dengan kuesioner kecepatan dan ketepatan pemeriksaan kehamilan, jadwal pelayanan tepat waktu.

Assurance yaitu, adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dari petugas serta adanya jaminan keamanan. Konsep assurance pada pelayanan antenatal yaitu memberikan rasa aman dan nyaman pada ibu, pada saat memberikan pelayanan dengan melakukan pemeriksaan ditempat tertutup sehingga kerahasiaan terjaga, memperhatikan ibu dengan penuh rasa hormat, bersikap ramah, sopan dan bersahabat. Konsep ini sesuai dengan kuesioner jaminan keamanan dalam memberikan tindakan, bidan dalam melakukan tindakan.

Responsiveness atau daya tanggap yaitu kemampuan pihak pemberi pelayanan untuk membantu merespon kebutuhan/keinginan konsumen. Konsep responsiveness pada pelayanan antenatal yaitu bidan sebagai pemberi pelayanan merespon atau mendengarkan keluhan yang disampaikan ibu dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan atau nasehat tentang cara perawatan diri selama kehamilan, tanda bahaya pada kehamilan serta memberikan dukungan moral pada ibu hamil. Konsep ini sesuai dengan kuesioner respon bidan dalam keluhan pasien, pemberian informasi kepada pasien.

Empathy yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan / kontak personal serta kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsep empathy pada pelayanan antenatal yaitu petugas dapat memahami dan dapat berkomunikasi dengan ibu hamil dengan baik sehingga saling percaya antara petugas dan pasien. Konsep ini sesuai dengan kuesioner perhatian bidan kepada pasien dan keluhan pasien, pelayanan tanpa memandang status sosial.

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi nilai subjektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun

kepuasan dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, umur, pekerjaan, situasi psikis dan pengaruh lingkungan namun tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (Sarbaguna, 2009).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan besarnya hubungan keeratan antara Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan Tahun 2013 yaitu tergolong sedang dengan hasil sebesar 0,423. Hasil uji korelasi *chi square* didapatkan nilai *r* hitung sebesar 10,508 dengan taraf signifikansi (*p*) 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC di Puskesmas Mergangsan Tahun 2013.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diaranakan agar hasil pasien diharapkan untuk segera menyampaikan keluhannya jika mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Mergangsan. Hal ini sangat berguna bagi Puskesmas Mergangsan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi Puskesmas Mergangsan diharapkan agar tenaga kesehatan di Puskesmas Mergangsan sebagai penyedia layanan kesehatan untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien selaku konsumen dan harus dapat menerima dan menanggapi semua keluhan pasien yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Bagi peneliti berikutnya disarankan agar melakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan *Antenatal Care* dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti harga atau nilai serta persaingan karena penelitian ini hanya terfokus pada kepuasan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan *Antenatal Care* dikaitkan dengan kualitas pelayanan *Antenatal Care*(ANC).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azwar, A. 2007. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara
- Cronin, J. Joseph Jrdan Steven A. Taylor.(2009) *Measurring Service Quality :Reexamination and Extension*, Journal of Marketing, pp.56.
- Depdiknas, 2003. *Sistem Pendidikan Nasional*. Depdiknas . Jakarta
- Enggel, 2008. *Corporate Culture and Performance*. PT Prehallindo, Jakarta.

- Eenggen E.W.C Fornel, and S.K. Mazvancheryl.(2008) Customer Satisfaction and Shareholder Value, Journal of Marketing, pp. 8.
- Gadysa, Galbina., 2009.*Kepuasan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Sulawesi Selatan. Skripsi.* Yogyakarta.
- Hawari, D. 2007. *Al-qur'an ilmu kedokteran jiwa dan kesehatan jiwa*, Dana Bakti Pramasatya ; Yogyakarta
- Hermawati. 2004.*Hubungan Tingkat Pengetahuan, Sikap Tentang Buku KIA Terhadap Kepatuhan Ibu Melakukan Antenatal Care Di Puskesmas Tegalrejo, Yogyakarta, Skripsi, FK-UGM.* Yogyakarta.
- Hidayat, A. 2007. *Metode Penilaian Keperawatan.* PT. Alfa Beta. Bandung.
- Kotler, P & Keller K., 2009.*Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas.* Jakarta :Penerbit Erlangga
- Manuaba, I.B.G.,2010. *Ilmu Kebidanan, Kandungan dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan.* Jakarta: EGC
- Mochtar, R. 2008. *Sinopsis Obstetri.* Jakarta : EGC
- Nasution, M.N. 2008, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Bogor : Penerbit Graha Putra
- Nasution. 2009.*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Bogor : Penerbit Graha Putra
- Notoatmodjo, S. 2005.*Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- 2010.*Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Rineka Cipta
- Oliver, Richard.(2009) A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction : Compatible Goal, Different Concept, In Advance In Service Marketing and Management. Pp. 2.
- Pusdiknakes. 2008. *Pelayanan Antenatal Care.* Jakarta : Pusdiknakes
- Sabarguna, Boy., 2008.*Qualiti Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Yogyakarta : Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

- Saiffudin. 2006. *Asuhan Pelayanan Maternal dan Neonatal*. YNPSP. Jakarta
- 2010. *Asuhan Pelayanan Maternal dan Neonatal*. YNPSP. Jakarta
- SDKI, 2007. *AKI dan AKB Indonesia*. SDKI. Jakarta
- Sinabela. 2008. *Hubungan Kepuasan Dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Indragiri Hulu*. Skripsi. Semarang
- Spreng, A. Richard, Scott B. Mackenzie, dan Richard W. Olshavsky.(2009) “Reexamination of the Determinants of Customer Satisfaction”. *Journal of Marketing*. pp. 15-32.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tangkudung, Prawitasari., 2009. *Analisis Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan dikaitkan dengan Biaya Tambahan di Puskesmas Bukit Palu*.
- Tjiptono, F & Chandra., 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tze, David K, Peter C. Wilton.(1988) Models of Customer Satisfaction Formation : An Extension, *Journal of Marketing Research*. Pp. 25.
- Wiyono, Djoko., 2007. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol I, Surabaya :Airlangga University Press
- , 2008. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol I, Surabaya :Airlangga University Press