

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KUTA ALAM KOTA BANDA ACEH

### *The Relationship between the Quality of Antenatal Care Services and the Satisfaction Level of Pregnant Women at the Kuta Alam Health Center, Banda Aceh City*

Salma<sup>1</sup>, Cut Oktaviyana<sup>2</sup>, Nuri Nazari<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, 23373

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, 23373

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar, 23373

#### Abstrak

Kualitas pelayanan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diterima. Keberhasilan pelayanan keperawatan yang salah satunya dapat berbentuk dalam asuhan keperawatan, dapat diukur dari cepatnya kesembuhan klien, menurunnya kecemasan klien, dan meningkatnya kepuasan klien akan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan khususnya pelayanan kebidanan suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dari sisi yang berbeda pada saat pasien memasuki rumah sakit dengan serangkaian harapan dan keinginan. Desain penelitian ini adalah kuantitatif desain cross sectional study dengan sampel 84 orang ibu hamil yang berkunjung ke Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel dengan simple random sampling. Instrumen adalah kuesioner yang terdiri dari 39 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan antenatal care dan 20 item untuk variabel tingkat kepuasan menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariate. Penelitian dilakukan di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Hasil penelitian berdasarkan univariat didapatkan bahwa tangibility pada kategori baik (67,5%), reliability pada kategori baik (66,7%), responsiveness pada kategori baik (72,6%), assurance pada kategori baik (70,2%), empaty pada kategori baik (76,2%), kualitas pelayanan pada kategori baik (59,5%), dan tingkat kepuasan pada kategori puas (65,5%). Sedangkan secara analisa bivariate diketahui ada hubungan antara tangibility dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,000), ada hubungan antara reliability dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,000), ada hubungan antara responsiveness dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,001), ada hubungan antara assurance dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,000), ada hubungan antara empaty dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,000), dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuassan ( $p$  value= 0,000). Diharapkan kepada ibu hamil agar dapat rutin melakukan pemeriksaan antenatal care, agar dapat diketahui perkembangan kehamilannya untuk mencegah terjadinya komplikasi secara dini selama kehamilan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan ibu hamil, antenatal care

#### Abstract

*The quality of nursing services can be measured through the level of community satisfaction with health services received. The success of nursing services, one of which can be in the form of nursing care, can be measured by the speed of client recovery, decreased client anxiety, and increased client satisfaction with health services. Patient satisfaction is one of the most important things in reviewing the quality of services, especially midwifery services in a hospital. Patient satisfaction from different sides when the patient enters the hospital with a series of hopes and desires. The design of this research is a quantitative cross sectional study design with a sample of 84 pregnant women who visited the Kuta Alam Public Health Center, Banda Aceh City. The sampling technique used is simple random sampling. The instrument is a questionnaire consisting of 39 statement items for the variable quality of antenatal care and 20 items for the variable level of satisfaction using a Likert scale. This study used univariate and bivariate analysis. The research was conducted at the Kuta Alam Public Health Center, Banda Aceh City. The results of the research based on univariate found that tangibility in good category (67.5%), reliability in good category (66.7%), responsiveness in good category (72.6%), assurance in good category (70.2%), Empathy in the good category (76.2%), service quality in the good category (59.5%), and the level of satisfaction in the satisfied category (65.5%). Meanwhile, in bivariate*

*analysis, it is known that there is a relationship between tangibility and satisfaction level (p value = 0.000), there is a relationship between reliability and satisfaction level (p value = 0.000), there is a relationship between responsiveness and satisfaction level (p value = 0.001), there is a relationship between assurance with satisfaction level (p value = 0.000), there is a relationship between empathy and satisfaction level (p value = 0.000), and there is a relationship between service quality and satisfaction level (p value = 0.000). It is expected that pregnant women can routinely carry out antenatal care checks, so that the progress of their pregnancy can be known to prevent early complications during pregnancy.*

*Keywords: quality of service, satisfaction of pregnant women, antenatal care*

**Korespondensi:**

Salma, Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan , Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama  
Email: [Salma\\_Syamaun@yahoo.com](mailto:Salma_Syamaun@yahoo.com)

## LATAR BELAKANG

Pelayanan *antenatal care* merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan (SPK). Dengan pengawasan hamil dapat diketahui berbagai komplikasi ibu yang dapat mempengaruhi kehamilan atau komplikasi hamil sehingga segera dapat diatasi. Semua ibu hamil dianjurkan agar memeriksakan kesehatan dirinya sedini mungkin. Pemeriksaan kehamilan dilakukan minimal empat kali, yaitu pada trimester I : satu kali, trimester II : satu kali, trimester III : dua kali. Pada ibu hamil dengan resiko tinggi pemeriksaan dilakukan lebih sering dan intensif sehingga perkembangan kesehatan ibu dapat diketahui. Bila ditemukan adanya gangguan kesehatan, tindakan dapat dilakukan sesegera mungkin<sup>1</sup>.

Sekitar 830 wanita di dunia meninggal setiap harinya karena komplikasi selama kehamilan atau persalinan. Pihak terkait berupaya mengurangi rasio kematian ibu global (MMR) dari 216 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015 menjadi lebih sedikit dari 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Sebagian besar kematian ibu dapat dicegah sesuai kebutuhan intervensi medis. Oleh karena itu sangat penting untuk meningkatkan akses wanita keperawatan

berkualitas sebelum, selama dan sesudah melahirkan. Pada 2017 jutaan kelahiran secara global tidak dibantu oleh tenaga terlatih seperti bidan, dokter atau perawat, dimana hanya 78% kelahiran yang ditangani petugas kelahiran terampil. Hal ini berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh dan lebih bermutu<sup>2</sup>.

Sebagai tindak lanjut dari kesepakatan global perserikatan bangsa-bangsa (PBB) pada bulan September 2015 meluncurkan SDGs atau *sustainable development goals* yang merupakan agenda global yang melanjutkan upaya dan capaian agenda global sebelumnya yaitu MDGs. Berdasarkan lembar fakta SDGs Indonesia menunjukkan kondisi yang semakin baik yaitu pada periode 1991-2015 Angka Kematian Ibu (AKI) menurun dari 390 per 100.000 kelahiran hidup menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup dan pada periode yang sama, Angka Kematian Bayi (AKB) juga mengalami penurunan dari 68 per 1000 kelahiran hidup menjadi 23 per 1000 kelahiran hidup<sup>3</sup>.

Kegiatan pelayanan *antenatal care* meliputi pengukuran berat badan dan tekanan darah, pemeriksaan tinggi fundus uteri, imunisasi Tetanus Toxoid (TT) serta pemberian tablet besi pada ibu hamil selama kehamilannya. Titik berat kegiatannya adalah promotive dan preventif dan hasilnya terlihat

dari cakupan K-1 dan K-4. Cakupan K-1 untuk mengukur akses pelayanan ibu hamil, menggambarkan besaran ibu hamil yang melakukan kunjungan pertama kefasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan antenatal care. Indikator ini digunakan untuk mengetahui jangkauan pelayanan *antenatal care* dan kemampuan program dalam menggerakkan masyarakat. Sedangkan cakupan K-4 adalah gambaran besaran ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan *antenatal care* sesuai standar, minimal empat kali kunjungan selama masa kehamilannya (sekali di trimester pertama, sekali di trimester kedua dan dua kali di trimester ketiga). Indikator ini berfungsi untuk menggambarkan tingkat perlindungan dan kualitas pelayanan kesehatan pada ibu hamil<sup>4</sup>.

Jumlah ibu hamil di Indonesia 5.320.550 jiwa dimana pencapaian K1 sebesar 95,41%, pencapaian K4 sebesar 87,30%, Adapun jumlah ibu hamil di Provinsi Aceh sebanyak 128.250 jiwa dimana pencapaian K1 sebesar 91%, pencapaian K4 sebesar 82%,<sup>5</sup> Sedangkan jumlah ibu hamil di Kota Banda Aceh sebanyak 6,260 jiwa, pencapaian K1 sebesar 92,2%, pencapaian K4 sebesar 81,95%.<sup>6</sup> Angka ini belum mencapai target yang ditentukan oleh pemerintah yaitu 98% untuk kunjungan K1 dan 90% untuk K4<sup>7</sup>.

Dewasa ini tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan meningkat, sehingga sebagai

pelayan masyarakat dalam bidang kesehatan dituntut bukan saja kemampuan teknis medis petugas tetapi juga kualitasnya. Peningkatan mutu pelayanan dititik beratkan kepada pelayanan kesehatan dasar dengan upaya terpadu melalui Puskesmas, Puskesmas pembantu, dan bidan desa. 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<sup>8</sup>.

Kesehatan dan kelangsungan hidup ibu dan bayi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan kebidanan, antara lain asuhan kebidanan yang diberikan oleh tenaga bidan melalui pendekatan manajemen kebidanan. Asuhan kebidanan merupakan pelayanan kesehatan utama yang diberikan kepada ibu, anak, keluarga, dan masyarakat. Setiap ibu hamil akan menghadapi risiko yang bisa mengancam jiwanya. Oleh karena itu,

setiap ibu hamil memerlukan asuhan selama masa kehamilannya (asuhan antenatal)<sup>9</sup>.

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali kefasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya<sup>10</sup>.

Tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat tanggap kepada pelanggan. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap pelanggan (konsumen). *Empaty*, yaitu kepedulian dan perhatian penyedia jasa secara pribadi kepada pelanggan (konsumen). *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel media komunikasi dari penyedia jasa<sup>11</sup>.

Data yang peneliti dapatkan dari Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh bahwa prevalensi kunjungan I *antenatal care* paling tinggi di Puskesmas Kuta Alam diikuti dengan Puskesmas Jeulingke dan Puskesmas Syiah

Kuala, hal ini sangat erat kaitannya dengan penyebaran kepadatan jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas tersebut. Fenomena yang muncul yaitu dengan tingginya kunjungan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam tersebut maka harus diwujudkan dengan pelayanan yang baik pula supaya tujuan dari kesehatan ibu dan anak dapat terlaksana dengan optimal. Data pendukung didapatkan dari Poli Kesehatan Ibu Anak (KIA) Puskesmas Kuta Alam bahwa prevelensi angka kunjungan pelayanan *antenatal care* pada ibu hamil lanjutan cenderung menurun dengan perbandingan kunjungan pertama, hal ini berkaitan dengan kepadatan penduduk di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam yang harus melayani 11 Desa di lingkungan kerjanya. Hal ini sangat berdampak terhadap pelayanan diberikan dengan ramainya kunjungan per harinya khususnya kunjungan ibu hamil. Untuk mengurangi kepadatan kunjungan pihak Puskesmas juga mengaktifkan Posyandu Pembantu per desanya yang dilakukan per 2 bulan, namun dirasa kurang efektif karena kunjungan ibu juga tidak terlalu tinggi.

Berdasarkan pengambilan data awal di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh diketahui bahwa jumlah kunjungan berulang ibu hamil tahun 2019 berjumlah 532 orang. Data pendukung penelitian juga peneliti dapatkan bahwa per Januari 2020 jumlah ibu

hamil yang terdata di Puskesmas Kuta Alam sebanyak 163 jiwa. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan 7 orang ibu hamil. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa 2 responden mengatakan tidak melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilan dengan rutin. 2 lainnya mengatakan malas melakukan kunjungan ke Puskesmas karena harus menunggu lama sebelum dipanggil untuk masuk keruang pemeriksaan, dan 3 lainnya mengatakan mengatakan tidak selalu puas dengan pemeriksaan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan karena minimnya penjelasan yang diberikan kepada ibu hamil, dan terkadang kurang ramahnya pemberi pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas namakan peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

## Metodologi

### Desain Peneitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*

### Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke

Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2019 yang berjumlah 532 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan menggunakan rumus slovin ;

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

d : Batas toleransi kesalahan 10%

Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 orang. Dengan metode *purposive sampling*. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a. Ibu hamil.
- b. Bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam.
- c. Bersedia menjadi responden.
- d. Kooperatif

### Tempat dan waktu penelitian

di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh pada bulan Maret 2021.

## Hasil

Data karakteristik responden dapat terlihat berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Ibu-Ibu Hamil Yang Berkunjung Ke Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

No	Kategori	Frekuensi	(%)
1	Umur Ibu Hamil		
	17-25 Tahun	35	41,7
	26-35 Tahun	43	51,2

	36-46 Tahun	6	7,1
<b>2</b>	<b>Trimester Kehamilan</b>		
	TM 1	5	5,9
	TM 2	25	29,8
	TM 3	54	64,3
<b>3</b>	<b>Pendidikan</b>		
	SD/Sederajat	6	7,1
	SLTP/Sederajat	16	19,1
	SLTA/Sederajat	55	65,5
	PT/Sederajat	7	8,3
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas diketahui bahwa umur orang ibu mayoritas berkisar antara 26-35 tahun sebanyak 43 orang (51,2%). Sebagian besar ibu hamil berada pada trimester akhir kehamilan yang berjumlah 54 orang (64,3%), sedangkan pendidikan mayoritas berpendidikan SLTA/ sederajat yang berjumlah 55 orang (65,5%).

**Univariat**

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangibility* Ibu Hamil**

No	<i>Tangibility</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	57	67,9
2	Kurang	27	32,1
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 2 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *tangibility* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 57 orang (67,9%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reability* Ibu Hamil**

No	<i>Reability</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	56	66,7
2	Kurang	28	33,3
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 3 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *reability* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 56 orang (66,7%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Responsiviness* Ibu Hamil**

No	<i>Responsiviness</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	61	72,6
2	Kurang	23	27,4
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 4 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *responsiviness* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 61 orang (72,6%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Assurance* Ibu Hamil**

No	<i>Assurance</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	59	70,2
2	Kurang	25	29,8
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 5 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *assurance* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 59 orang (70,2%).

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Empathy* Ibu Hamil**

No	<i>Empathy</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	59	70,2
2	Kurang	25	29,8

<b>Total</b>	84	100
--------------	----	-----

Berdasarkan data pada tabel 4.6 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *emphety* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 64 orang (76,2%).

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

No	<i>Emphety</i>	Frekuensi	(%)
1	Baik	50	59,5
2	Kurang	34	40,5
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 4.7 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 50 orang (59,5%).

**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil**

No	Kepuasan Ibu Hamil	Frekuensi	(%)
1	Puas	55	65,5
2	Kurang Puas	29	43,5
<b>Total</b>		84	100

Berdasarkan data pada tabel 4.8 diketahui bahwa kepuasan ibu Hamil tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC) mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%).

**Bivariat**

**Tabel 9. Hubungan antara faktor *tangibility* dengan tingkat kepuasan ibu hamil**

<i>Tangibility</i>	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
<b>Baik</b>	46	80,7	11	19,3	57	100	,000
<b>Kurang</b>	9	33,3	18	66,7	27	100	
<b>Total</b>	55	65,5	29	34,5	84	100	

Berdasarkan tabel 9 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 57 responden menyatakan faktor *tangibility* yang baik, ternyata ada 46 responden (80,7%) menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan dari 27 responden yang menyatakan faktor *tangibility* kurang, ternyata terdapat 18 responden (66,7%) menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai *p-value* adalah 0,000. Ini berarti bahwa *p-value* tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka ada hubungan antara faktor *tangibility* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

**Tabel 10. Hubungan antara faktor *Reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
<b>Baik</b>	47	83,9	9	16,1	56	100	,000
<b>Kurang</b>	8	28,6	20	71,4	28	100	
<b>Total</b>	55	65,5	29	34,5	84	100	



Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 56 responden menyatakan faktor *reability* yang baik, ternyata ada 47 responden (83,9%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan dari 28 responden yang menyatakan faktor *reability* yang kurang, ternyata terdapat 20 responden (71,4%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai *p - value* adalah 0,000. Ini berarti bahwa *p - value* tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka ada hubungan antara faktor *reability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

**Tabel 11. Hubungan antara faktor *responsiviness* dengan tingkat kepuasan ibu hamil**

<i>Responsiviness</i>	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	47	77,0	14	23,0	61	100	,000
Kurang	8	34,8	15	65,2	23	100	
Total	55	65,5	29	34,5	84	100	

Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 61 responden menyatakan faktor *responsiviness* yang baik, ternyata ada sebanyak 47 responden (77,0%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan

dari 23 responden yang menyatakan faktor *responsiviness* yang kurang, ternyata terdapat 15 responden (65,2%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai *p - value* adalah 0,001. Ini berarti bahwa *p - value* tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka ada hubungan antara faktor *responsiviness* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

**Tabel 12. Hubungan antara faktor *assurance* dengan tingkat kepuasan ibu hamil**

<i>Assurance</i>	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	47	79,7	12	20,3	59	100	,000
Kurang	8	32,0	17	68,0	25	100	
Total	55	65,5	29	34,5	84	100	

Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 59 responden menyatakan faktor *assurance* yang baik, ternyata ada 47 responden (79,7%) menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan faktor *assurance* kurang, ternyata terdapat 17 responden (68,0%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai *p - value* adalah 0,000. Ini berarti bahwa *p -*

value tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka ada hubungan antara faktor *assuranced* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

**Tabel 13. Hubungan antara faktor *empaty* dengan tingkat kepuasan ibu hamil**

<i>Empaty</i>	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	49	76,6	15	23,4	64	100	,000
Kurang	6	30,0	14	70,0	20	100	
Total	55	65,5	29	34,5	84	100	

Berdasarkan tabel 13 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 64 responden menyatakan bahwa faktor *empaty* yang baik, ternyata ada sebanyak 49 responden (76,6%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care*. Sedangkan dari 20 responden yang menyatakan faktor *empaty* yang kurang, ternyata terdapat 14 responden (70,0%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Analisa selanjutnya didapatkan nilai *p - value* adalah 0,000. Ini berarti bahwa *p - value* tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor

*empaty* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

**Tabel 14. Hubungan antara kualitas pelayanandengan tingkat kepuasan ibu hamil**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Ibu Hamil				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	45	90,0	5	10,0	50	100	,000
Kurang	10	29,4	24	70,6	34	100	
Total	55	65,5	29	34,5	84	100	

Berdasarkan tabel 14 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 50 responden menyatakan kualitas pelayanan *antenatal care* yang baik, ternyata ada sebanyak 45 responden (90,0%) yang menyatakan puas. Sedangkan dari 34 responden menyatakan kualitas pelayanan *antenatal care* yang kurang, ternyata terdapat 24 responden (70,6%) yang menyatakan kurang puas di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai *p - value* adalah 0,000. Ini berarti bahwa *p - value* tersebut  $< \alpha = 0,05$ . Maka ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh

## Pembahasan

### Hubungan Antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *tangibility* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak sebanyak 50 orang (59,5%) dan sebanyak 34 orang (40,5%) menyatakan *tangibility* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Hasil tabel silang menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 50 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* yang baik, ternyata ada sebanyak 45 responden (90,0%) yang menyatakan puas di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 34 responden yang menyatakan kualitas pelayanan *antenatal care* yang kurang, ternyata terdapat 24 responden (70,6%) yang menyatakan kurang puas di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Hasil uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Terdapat hubungan antara kualitas yang baik dengan kepuasan ibu hamil, apabila kualitas yang diberikan sesuai dengan harapan maka ibu hamil puas, sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan tidak sama atau dibawah harapan maka ibu hamil tidak puas. Dengan demikian, responden yang menyatakan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) yang baik akan memberikan rasa puas terhadap penerima jasa layanan. Apabila kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) yang buruk akan memberikan rasa ketidakpuasan terhadap jasa pelayanan yang diterimanya. Karena tingkat kepuasan seseorang adalah salah satu faktor penentu apakah kualitas jasa yang diterimanya di persepsikan baik atau buruk. Kualitas layanan kesehatan yang baik dapat memberikan kesan kepuasan pada responden yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Sebaliknya bila kualitas layanan kesehatan itu kurang baik ataupun jelek akan membuat kesan ketidakpuasan terkait

layanan kesehatan. Sehingga penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu dapat menjaga kualitasnya dan dapat memuaskan penggunanya. Oleh karena itu, setiap tempat pelayanan kesehatan perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya.

### **Hubungan Antara Faktor *Tangibility* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa tanggapan ibu Hamil tentang *tangibility* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 57 orang (67,9%) dan sebanyak 27 orang (32,1%) menyatakan *tangibility* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan pada kategori tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Hasil tabel silang yang telah peneliti lakukan melalui sistem komputer yang terlihat pada tabel 9 menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 57 responden menyatakan bahwa faktor *tangibility* yang baik, ternyata ada sebanyak 46 responden (80,7%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta

Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 27 responden yang menyatakan faktor *tangibility* yang kurang, ternyata terdapat 18 responden (66,7%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Hasil dari uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor *tangibility* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa dimensi pelayanan tangible yang masih dalam kategori sudah baik dan kenyamanan ruang tunggu serta kepemilikan papan informasi dan petunjuk arah yang jelas. Beberapa responden mengaku ruang tunggu dirasa nyaman, selain jumlah kursi yang proporsional dengan jumlah pasien jenis tempat duduk yang digunakan juga terasa nyaman. Lokasi ruang tunggu juga berada di serambi jalan Puskesmas, sehingga langsung berhadapan dengan petugas ataupun pasien lain yang lewat. Untuk papan informasi dan petunjuk arah juga terlihat jelas di Puskesmas, sehingga apabila akan menuju ruang pelayanan lainnya bias diketahui dan tidak perlu bertanya kepada petugas. Selain itu, sarana pelayanan yang digunakan,

kebersihan ruangan pasien, perawat atau bidan dapat membuat suasana perawatan yang nyaman, penampilan menarik oleh petugas kesehatan, sehingga pasien termotivasi untuk kembali memeriksakan kehamilannya di puskesmas yang sama.

### **Hubungan Antara Faktor *Reability* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa tanggapan ibu hamil tentang *reability* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 56 orang (66,7%) dan ada 11 orang (13,1%) menyatakan *reability* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan pada kategori tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Apabila dilihat dari hasil tabel silang yang telah peneliti lakukan melalui sistem komputer yang terlihat pada tabel 10 menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 56 responden menyatakan bahwa faktor *reability* yang baik, ternyata ada sebanyak 47 responden (83,9%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 28 responden yang menyatakan faktor *reability* yang kurang,

ternyata terdapat 20 responden (71,4%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Sedangkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor *reability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa pelayanan *reability* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh memuaskan ibu hamil. Semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kemampuan petugas makin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan. Dengan kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, selanjutnya pasien akan berkunjung ulang pada pelayanan yang sama. Pengamatan peneliti pada persepsi kualitas pelayanan ANC seperti pengukuran fundus uteri, tahapan pengukuran dimulai dari pemeriksaan Leopold dan denyut jantung janin. Pemeriksaan Leopold: bidan tidak memberi tahu tujuan pemeriksaan Leopold dan saat menggoyangkan perut ibu tanpa menanyakan apakah ibu merasa kesakitan atau tidak. Periksa Denyut Jantung Janin (DJJ): pemeriksaan DJJ, perut ibu ditekan dengan

alat periksa (*funanduscope*) dan mungkin akan terasa tertekan. Bidan seharusnya bertanya apakah ibu merasa sakit, tetapi hal tersebut tidak mereka lakukan. Pelayanan seperti tersebut diatas adalah salah satu hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga pada waktu yang akan datang pasien tidak akan kembali untuk mendapatkan pelayanan.

### **Hubungan Antara Faktor *Responsiviness* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

Berdasarkan tabel4 diketahui bahwa tanggapan ibu hamil tentang *responsiviness* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 61 orang (72,6%) dan ada 23 orang (27,4%) menyatakan *responsiviness* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan pada kategori tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Apabila dilihat dari hasil tabel silang yang telah peneliti lakukan melalui sistem komputer yang terlihat pada tabel 11 menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 61 responden menyatakan bahwa faktor *responsiviness* yang baik, ternyata ada sebanyak 47 responden (77,0%) yang

menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 23 responden yang menyatakan faktor *responsiviness* yang kurang, ternyata terdapat 15 responden (65,2%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Sedangkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,001) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor *responsiviness* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa secara umum ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan telah memenuhi harapan pasien terbukti dengan hasil jawaban responden. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Kepercayaan yang diberikan pasien merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk itu kepercayaan pasien sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

#### **Hubungan Antara Faktor Assurance Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa tanggapan ibu hamil tentang *assurance* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 59 orang (70,2%) dan ada 25 orang (29,8%) menyatakan *assurance* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan pada kategori tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Apabila dilihat dari hasil tabel silang yang telah peneliti lakukan melalui sistem komputer yang terlihat pada tabel 12 menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 59 responden menyatakan bahwa

faktor *assurance* yang baik, ternyata ada sebanyak 47 responden (79,7%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan faktor *assurance* yang kurang, ternyata terdapat 17 responden (68,0%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Sedangkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor *assurance* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa dalam pelayanan ANC, *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan para petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh sehingga ibu hamil mempunyai keyakinan dalam pemeriksaan kehamilan, dimana petugas baik itu dokter, perawat dan bidan memiliki pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap pasien. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan

maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pasien terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat pasien merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi pasien dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

#### **Hubungan Antara Faktor *Empaty* Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh**

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa tanggapan ibu hamil tentang *emphety* pada kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori baik yaitu sebanyak 64 orang (76,2%) dan ada 20 orang (23,8%) menyatakan *emphety* pada kategori kurang. Sedangkan pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 55 orang (65,5%) dan kategori kepuasan pada kategori tidak puas terdapat ada 29 orang (43,5%).

Apabila dilihat dari hasil tabel silang yang telah peneliti lakukan melalui sistem

komputer yang terlihat pada tabel 13 menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 64 responden menyatakan bahwa faktor *empaty* yang baik, ternyata ada sebanyak 49 responden (76,6%) yang menyatakan puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Sedangkan dari 20 responden yang menyatakan faktor *empaty* yang kurang, ternyata terdapat 14 responden (70,0%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Sedangkan hasil dari uji statistik yang telah dilakukan terdapat nilai p-value (0,000) yang berarti bahwa nilai tersebut  $< 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara faktor *assuranced* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa pada dimensi *empathy*, ibu hamil menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Dimana sikap loyalitas petugas selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang didapatkan dari adanya rasa perhatian yang baik dari pemberi jasa, yang menunjukkan bahwa dengan adanya rasa kepuasan yang baik pada pelanggan maka pelanggan akan memutuskan untuk kembali



atau membeli jasa yang pernah didapatkan. Dengan demikian adanya empati (perhatian) yang baik akan memberi kepuasan kepada pasien yang selanjutnya menyebabkan pasien memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan. Sebagian responden mengatakan bahwa pelayanan antenatal care yang diberikan kurang nyaman dengan respon petugas yang kurang tanggap dengan keluhan pasien dan waktu menunggu yang terlalu lama serta kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut menyebabkan kurangnya respon pasien terhadap kunjungan pemeriksaan antenatal yang diberikan. Sikap empati para petugas di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan pasien, melayani transaksi pasien dengan senang hati, membantu pasien ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kediaman memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif pasien terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada BAB sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan

bahwa secara umum ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh.

### **Referensi**

- Prawirohardjo*, Sarwono. Ilmu Kandungan. Jakarta : PT Bina. Pustaka Sarwono *Prawirohardjo: 2011*
- World Health Organization (WHO). Data Angka Kematian Ibu Dan Bayi : Peduli Kesehatan Ibu: 2019
- Sulistiyawati, Ari. Pelayanan Kehamilan. Jakarta: Salemba: 2013.
- Profil Kesehatan Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Profil Kesehatan Indonesia: 2018.
- Dinkes Provinsi Aceh. Laporan Kesehatan Aceh. <http://www.dinkesaceh.go.id>: 2018.
- Dinkes Jantho. Laporan Kesehatan Aceh Besar. <http://www.dinkesaceh.go.id>: 2018.
- Laporan Kesehatan Keluarga. Laporan Akuntabilitas Kinerja (LAKIP): 2018
- Kemenkes RI. Permenkes RI No 028 Tahun 2011 Tentang Klinik. Jakarta: Depkes RI: 2016
- Salma*. Asuhan Kebidanan Antenatal. Jakarta: EGC: 2012
- Sakti, Puji. The Influence of Service Quality and Pricing to Customer Satisfaction. (A reserach to Customer of Bengkellrian

- Motor Tasikmalaya). Jurnal Ilmiah Kesehatan: 2013; 2(2):234-236.
- Aritonang, LR. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia: 2015
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. ed. 3. Yogyakarta: Andi: 2014
- Sunarto. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta: 2017.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok: 2017
- Saleh, Muwafik. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar: 2011
- Ariani, D. W. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta :Graha Ilmu: 2013
- Mamik. *Konsep, Proses, Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Buku Ajar Fundamental Keperawatan. Jakarta: EGC: 2010.
- Kotler, Amstrong. *Dasar – Dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Gramedia: 2014.
- Westbrook dan Reilly. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi: 2009
- Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Yogyakarta: Ekonisia: 2015
- Budiastuti. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media: 2012
- Maulana, A.A. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Ujian Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC: 2013
- Yazid R. *Rawat Jalan dan Pelayanan Rawat Jalan*. Medan: USU: 2012
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. A *Marketing Services*. New York: The Free Press: 2011.
- Hajinezhad, M. E. *Nurse Caring In Iran And Its Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal Of Advanced Nursing: 2013; 26(2); 75-84.
- Wiknjosastro, Hanifa. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: YBP-SP: 2012
- Saifuddin, A.B. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: YBP-SP: 2012
- Dartiwen, dkk. *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset: 2019
- Elisabeth, S. W. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. 2nd ed. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru: 2017
- Nugroho, dkk.. *Buku Ajar Kebidanan 1 (Kehamilan)*. Yogyakarta: Nuha Medika: 2014
- Titilswati. *Penerapan Teori Self Care Dorothea Orem pada asuhan keperawatan Hipertensi di Rumah sakit Cipto Mangunkusumo*. Jurnal Keperawatan: 2017; 3(12): 129-131.
- Yulianingsih. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna*

Jasa Transportasi BPU: 2016;  
<https://www.neliti.com/publications>.

Wulansari. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan ANC di BPRB Fitri Griya Husada Sewon Bantul. Jurnal Ilmiah Kesehatan; 2017; 6(8); 72-79.

Amatiria. Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Husada. Jurnal Keperawatan Tanjung Karang Volume XII. 2014.