



***Utility* Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan**

Kholifatul Ummah

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya

Email : kholifatul.ummah@unitomo.ac.id

Abstrak : Menurut Badan kesehatan dunia (WHO), angka kematian ibu diseluruh dunia diperkirakan 400 per 100.000 kelahiran hidup, Berdasarkan hal tersebut, upaya peningkatan persalinan ke tenaga kesehatan menjadi sangat penting untuk dilakukan sehingga dibutuhkan data untuk menggambarkan kebutuhan utility ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dengan populasi 30 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan antenatal care sampel yang digunakan total sampel, uji statistika yang digunakan uji chi square, hasil penelitian Reliability berhubungan secara signifikan dengan pelayanan ante natal care hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan bidan, hasil penelitian Responsiveness berhubungan secara signifikan dengan pelayanan antenatal care hal ini berarti sebagian besar reponden merasa puas dengan pelayanan bidan, hasil penelitian tangibles berhubungan secara signifikan dengan pelayanan antenatal care hal ini berarti sebagian besar reponden merasa puas dengan pelayanan bidan, hasil penelitian assurance berhubungan secara signifikan dengan pelayanan antenatal care hal ini berarti sebagian besar reponden merasa puas dengan pelayanan bidan, hasil penelitian Emphaty berhubungan secara signifikan dengan pelayanan antenatal care hal ini berarti sebagian besar reponden merasa puas dengan pelayanan bidan hasil kesimpulannya Terdapat hubungan yang signifikan utility ibu hamil terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj. Wartih'ah, SST Paciran Lamongan.

Kata Kunci : Utility Ibu Hamil, Pelayanan Antenatal Care, BPM Ny.Hj. Wartih'ah, SST

Pendahuluan

Kematian ibu masih merupakan masalah besar yang dihadapi berbagai Negara di dunia terutama di Negara berkembang. Menurut Badan kesehatan dunia (WHO), angka kematian ibu diseluruh dunia diperkirakan 400 per 100.000 kelahiran hidup. Berdasarkan wilayah, di Negara berkembang 440/100.000 kelahiran hidup, di Afrika 830/100.000 kelahiran hidup, di Asia 330/100.000 kelahiran hidup dan di Asia Tenggara 210/100.000 kelahiran hidup. Indonesia termasuk ke dalam 13 negara penyumbang kematian ibu terbesar di dunia (Prabowo,2002).

Laporan UNICEF mengungkapkan bahwa kematian ibu di dunia relative tinggi seperti di Filipina 100, Malaysia 59, Thailand 50, dan Singapura 10 perseratus ribu kelahiran hidup (Ristrini, 2004). Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia juga masih jauh dari target yang harus dicapai. Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI)



Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Kholifatul Ummah,
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya

melaporkan AKI tahun 2006 sebanyak 253/100.000 kelahiran hidup menjadi 248/100.000 kelahiran hidup tahun 2007. Pada tahun 2009 AKI 226/100.000 kelahiran hidup, tapi angka ini masih jauh di atas target AKI untuk MDGes (*Millenium Development Goals*) yang ditetapkan WHO sebesar 102/100.000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu melahirkan di Jawa Timur tahun 2011 dari 100.000 ibu melahirkan terdapat 104,3 kasus ibu meninggal, Berdasarkan Laporan Kematian Ibu (LKI) Kabupaten/Kota se Jawa Timur jumlah kematian ibu adalah 627 kasus. Masa kematian terbesar pada masa nifas 48,17 %, sedangkan masa hamil dan masa persalinan masing-masing 22,49% dan 29,35 %. Sedangkan angka kematian ibu melahirkan dikabupaten Lamongan masih 40,5%

Penyebab langsung kematian ibu antara lain pendarahan, pre/eklamsia, partus lama, komplikasi aborsi dan infeksi (Kementerian Kesehatan RI, 2009). Sementara itu yang menjadi penyebab kematian tidak langsung pada ibu adalah “Empat Terlalu” dan “Tiga Terlambat”. Maksud dari ”Empat terlalu” adalah hamil terlalu muda usia (< 16 tahun), hamil terlalu sering (jumlah anak lebih dari 3), hamil terlalu tua usia (> 35 tahun) dan hamil terlalu dekat (jarak anak < 2 tahun). Sedangkan “Tiga Terlambat” adalah terlambat mendeteksi adanya risiko tinggi ibu hamil, terlambat mengambil keputusan untuk dirujuk ke fasilitas kesehatan (RS) dan terlambat transportasi.

Berdasarkan hal tersebut, upaya peningkatan persalinan ke tenaga kesehatan menjadi sangat penting untuk dilakukan sehingga dibutuhkan data untuk menggambarkan kebutuhan utility ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena hal tersebut masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tingginya angka kematian ibu dan bayi di kabupaten Lamongan yang disebabkan oleh masih rendahnya angka persalinan oleh tenaga kesehatan. Masalah tersebut akan dikaji dalam utility ibu hamil terhadap pelayanan ANC di kabupaten BPM Ny. Hj. Warti'ah,SST Paciran Lamongan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Penelitian ini dilakukan di BPM (Bidan Praktik Mandiri) Ny.Hj.Warti'ah,SST Paciran Kabupaten Lamongan. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2015 s/d 30 Januari 2016, adapun jumlahnya 30 ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di BPM Ny.Warti'ah,SST Paciran lamongan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini



adalah total sampling, Variabel Penelitian : Variabel bebas dari penelitian ini adalah *Utility* ibu hamil, Variable terikat dari penelitian ini adalah pelayanan ANC

Hasil Penelitian

Hubungan Reliability Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tabel 1 Hubungan Reliability 1 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Reliability1	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	3	0	0	10
Kurang benar	7	0	0	23,3
Benar	0	20	20	66,7
Total	10	20	20	100

Tabel 1. hasil analisis antara reliability 1 terhadap pelayanan antenatal care pelayanan yang tidak benar terdapat 10 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 23,3% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 30.000 dengan nilai P-value = 0,000 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara reliability terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 2 Hubungan Reliability 2 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPS Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Reliability2	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	0	5	5	16,7
Kurang benar	0	5	5	16,7
Benar	10	10	10	66,7
Total	10	20	20	100

Tabel 2. hasil analisis reliability terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 16,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 16,7% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 75.00 dengan nilai P-value = 0,024 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara reliability terhadap pelayanan antenatal care.



Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Kholifatul Ummah,
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya

Tabel 3 Hubungan Reliability 3 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPS Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Reliability 3	Pelayanan < 4	Pelayanan > 4	%
	Jumlah	Jumlah	
Tidak benar	2	0	6,7
Kurang benar	4	0	13,3
Benar	4	20	80
Total	10	20	100

Dari tabel 3. hasil analisis antara reliability terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 6,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 13,3% dan pelayanan yang benar 80%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 15.000 dengan nilai P-value = 0,001 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara reliability terhadap pelayanan antenatal care.

Hubungan Responsivness Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPS Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tabel 4. Hubungan Responsiveness 1 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Responsiveness1	Pelayanan < 4	Pelayanan > 4	%
	Jumlah	Jumlah	
Tidak benar	2	0	6,7
Kurang benar	4	0	13,3
Benar	4	20	80
Total	10	20	100

Dari tabel 4. hasil analisis antara responsivness 1 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 6,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 13,3% dan pelayanan yang benar 80%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 15.000 dengan nilai P-value = 0,001 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness 1 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 5. Hubungan Responsivness 2 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan



Responsiveness2	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	0	5	5	16,7
Kurang benar	0	5	5	16,7
Benar	10	10	10	66,7
Total	10	20	20	100

Dari tabel 5, hasil analisis antara responsivness terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 16,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 16,7% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 75.00 dengan nilai P-value = 0,024 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara responsivenes 2 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 6. Hubungan Responsiveness 3 Terhadap Pelayanan Antenatal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Responsivness 3	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	3	0	3	10
Kurang benar	7	0	7	23,3
Benar	0	20	20	66,7
Total	10	20	20	100

Dari tabel 6. hasil analisis antara responsivness 3 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 10 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 23,3 % dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 30.000 dengan nilai P-value = 0,000 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara responsivness terhadap pelayanan antenatal care.

Hubungan Assurance Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tabel 7. Hubungan Assurance Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Assurance 1	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	0	5	5	16,7
Kurang benar	0	5	5	16,7
Benar	10	10	10	66,7
Total	10	20	20	100



**Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.Hj.Warti'ah,
SST Paciran Lamongan**

Kholifatul Ummah,
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya

Dari tabel 7. hasil analisis antara Assurance 1 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 16,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 16,7% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 75.00 dengan nilai P-value = 0,024 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Assurance 1 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 8. Hubungan Assurance 2 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Assurance 2	Pelayanan < 4		%
	Jumlah	Jumlah	
Tidak benar	3	0	10
Kurang benar	7	0	23,3
Benar	0	20	66,7
Total	10	20	100

Dari tabel 8. hasil analisis antara Assurance terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 10 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 23,3% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 30.000 dengan nilai P-value = 0,000 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Assurance 2 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 9. Hubungan Assurance 3 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Assurance 3	Pelayanan < 4		%
	Jumlah	Jumlah	
Tidak benar	2	0	6,7
Kurang benar	4	0	13,3
Benar	4	20	66,7
Total	10	20	100

Dari tabel 9. hasil analisis antara Assurance 3 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 6,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 13,3 % dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 15.000 dengan nilai P-value = 0,001 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Assurance 3 terhadap pelayanan antenatal care.



Hubungan Emphaty Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tabel 10. Hubungan Emphaty 1 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Emphaty 1	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	2	0		6,7
Kurang benar	4	0		13,3
Benar	4	20		80
Total	10	20		100

Dari tabel 10. hasil analisis antara Emphaty 1 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 6,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 13,3% dan pelayanan yang benar 80%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 15.000 dengan nilai P-value = 0,001 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Emphaty 1 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 11. Hubungan Emphaty 2 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Emphaty 2	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	5	0		16,7
Kurang benar	0	5		16,7
Benar	10	10		66,7
Total	10	20		100

Dari tabel 11. hasil analisis antara Emphaty terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 16,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 16,7% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 7.500 dengan nilai P-value = 0,024 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Emphaty 2 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 12. Hubungan Emphaty 3 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Emphaty 3	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	3	0		10
Kurang benar	7	0		23,3
Benar	0	20		66,7
Total	10	20		30



Dari tabel 12. hasil analisis antara Emphaty 3 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 10 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 23,3 % dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 30.000 dengan nilai P-value = 0,000 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Emphaty 3 terhadap pelayanan antenatal care.

Hubungan Tangibles Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tabel 13. Hubungan Tangibles 1 Terhadap Pelayanan Antenatal Care di BPM Ny.Hj. Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tangibles 1	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	2	0	0	6,7
Kurang benar	4	0	0	13,3
Benar	4	20	20	80
Total	10	20	20	100

Dari tabel 13. hasil analisis antara Tangibles 1 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 6,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 13,3% dan pelayanan yang benar 80%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 15.000 dengan nilai P-value = 0,001 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Tangibles 1 terhadap pelayanan antenatal care

Tabel 14. Hubungan Tangibles 2 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj. Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tangibles 2	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	0	5	5	16,7
Kurang benar	0	5	5	16,7
Benar	10	10	10	66,7
Total	10	20	20	100

Dari tabel 14. hasil analisis antara Tangibles terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 16,7 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 16,7% dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 7.500 dengan nilai P-value = 0,024 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-



sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara tangibles 2 terhadap pelayanan antenatal care.

Tabel 15. Hubungan Tangibles 3 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Tangibles 3	Pelayanan < 4		Pelayanan > 4	
	Jumlah	Jumlah	Jumlah	%
Tidak benar	3	0	0	10
Kurang benar	7	0	0	23,3
Benar	0	20	20	66,7
Total	10	20	20	100

Dari tabel 15. hasil analisis antara Tangibles 3 terhadap pelayanan ante natal care pelayanan yang tidak benar terdapat 10 % sedangkan yang kurang benar sebanyak 23,3 % dan pelayanan yang benar 66,7%. Hasil uji statistik didapatkan nilai Person Chi-square sebesar 30.000 dengan nilai P-value = 0,000 (yang didapatkan pada kolom Asymp.sig (2-sided)), dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Tangibles 3 terhadap pelayanan antenatal care.

Pembahasan

Hubungan Reliability Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPS Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Berdasarkan tabel 1, tabel 2, dan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar yang memberi penilaian reliability benar terhadap pelayanan bidan. Reliability berhubungan secara signifikan dengan pelayanan ante natal care hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan bidan dalam hal ini bidan mampu menangani keluhan pasien dan memperhatikan pasien.

Berdasar penelitian (Nissa dan Surjani) 2012 bahwa reliabilty (keandalan) dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan antenatal care. penelitian dari Rahman et al (2013) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi di rumah sakit bangladesh dengan 390 responden menunjukkan bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien.



Hubungan Responsiveness Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Berdasarkan tabel 4, tabel 5 dan tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian baik lebih banyak dari pada responden yang memberikan penilaian tidak baik dan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian sebagian responden tentang kemampuan bidan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien.

Dalam penelitian ini dimensi daya tanggap berhubungan secara signifikan dengan pelayanan pasien di instalasi poliklinik penyakit dalam RSUD Prof. Dr. R.D kandau manado ($p < 0,05$). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian daya tanggap baik memiliki peluang 34.833 kali lebih besar untuk merasa puas.

Hubungan Assurance Terhadap Pelayanan Antenatal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Berdasarkan tabel 7, tabel 8 dan tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang memberi penilaian baik lebih besar daripada responden yang memberi penilaian kurang baik dan tidak baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa aman dengan perilaku bidan, mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien, pasien merasa aman dengan tindakan.

Hal ini berdasarkan penelitian Mumu dan Kandau (2012) tentang analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof.Dr.R.D Kandau Manado bahwa responden yang memberikan penilaian baik untuk dimensi jaminan memiliki peluang sebesar 16.49 kali lebih besar untuk merasa puas dibanding dengan responden yang memberikan penilaian tidak baik

Hubungan Emphaty Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Berdasarkan tabel 10, tabel 11 dan tabel 12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberi penilaian baik terhadap pelayanan antenatal care dari dimensi empahaty. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku bidan yang menenangkan pasien, petugas yang mendengarkan keluhan pasien, pelayanan yang tidak membedakan status sosial.

Hal ini berdasarkan penelitian Faisal dkk (2013) dalam penelitian tentang hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap A BLU RSUP



Prof. Dr. R.D. Kandou Kota Manado dengan 85 responden menemukan adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dan keperdulian (emphaty) dengan kepuasan.

Hubungan Tangibles Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM Ny.Hj.Warti'ah, SST Paciran Lamongan

Berdasarkan tabel 13, tabel 14 dan tabel 15 menunjukkan bahwa sebagian besar yang memberikan penilaian baik dari pelayanan ante natal care dari dimensi tangibles, hal ini menunjukkan bahwa penampilan bidan yang menyenangkan pasien, suasana ruangan juga menyenangkan pasien.

Hal ini berdasarkan penelitian Mumu dan Kandau (2012) tentang analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof.Dr.R.D Kandau Menado bahwa responden yang memberikan penilaian baik untuk dimensi tangibles memiliki peluang sebesar 16.40 kali lebih besar untuk merasa puas dibanding dengan responden yang memberikan penilaian tidak baik

Dari semua dimensi kepuasan (reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangibles) memiliki pengaruh yang kuat dalam pemberian pelayanan ante natal care terhadap ibu hamil dan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pasien cenderung memberi penilaian puas terhadap pelayanan ante natal care.

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: [1] Terdapat hubungan yang signifikan utility ibu hamil terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj. Wartí'ah, SST Paciran Lamongan, [2] Terdapat hubungan yang signifikan antara tangibles terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj Wartí'ah, SST Paciran Lamongan, [3] Terdapat hubungan yang signifikan antara emphaty terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj Wartí'ah, SST Paciran Lamongan, [4] Terdapat hubungan yang signifikan antara reliability terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj Wartí'ah, SST Paciran Lamongan, [5] Terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj Wartí'ah, SST Paciran Lamongan, [6] Terdapat hubungan yang signifikan antara assurance terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj Wartí'ah, SST Paciran Lamongan



Daftar Pustaka

- Djoko Wijono.,2008. *Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak.*,Duta Prima Airlangga
- Aghny, et all. 2012. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap pelayanan antenatal care di Puskesmas Getasan Semarang.* Jurnal IKM Sam Ratulangi
- Mumu, et all.2013.*Analisis Faktor yang berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandau Manado*
- Kotler, Philip,. 2005. *Manajemen Pemasaran.* edisi Kedua. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori &Praktek.* Edisi Pertama. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya, Gede. 2004. *Manajemen Kesehatan.* Jakarta: Kedokteran EGC.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.* Cetakan Pertama. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP).* Jakarta: Gramedia
- Sari IP. 2001. *Motivasi Konsumen terhadap layanan informasi dan konsultasi obat di apotik kota Yogyakarta.* Majalah Farmasi Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip_prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wahyudin. 2005. *Strategi Pemasaran.* Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.