

Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura

Rikhly Faradisy Mursyida*, Atik Mawarni, Farid Agushybana****

*Alumni MIKM UNDIP, **Staf Pengajar Bagian Biostatistik FKM UNDIP

ABSTRAK

Angka Kematian Ibu di Puskesmas Tanjung tahun 2011 (559/100.000 KH) yang masih jauh dari target penurunan tahun 2014 (118/100.000 KH), adanya trend penurunan cakupan K1 dan K4 selama 3 tahun terakhir, serta pelayanan Antenatal Care yang belum sesuai harapan, mendorong terselenggaranya penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan antenatal care terhadap kepuasan ibu hamil. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan cross sectional, sampel sebesar 89 orang dengan teknik pengambilan secara konsekutif sampling dan analisis data menggunakan chi-square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan persepsi tidak baik pada kualitas pelayanan dimensi reliability 43.8%, responsiveness 60.7%, assurance 51.7%, empathy 57.3% dan tangibles 43.8% dan persepsi ibu hamil yang tidak puas sebesar 49.4%. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara persepsi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles dengan kepuasan ibu hamil. Secara bersamaan variabel yang berpengaruh adalah empathy ($p = 0.0001$, $OR=111.507$), reliability ($p = 0.008$, $OR=22.466$) dan responsiveness ($p = 0.008$, $OR=15.074$). Perbaikan kualitas empathy, reliability dan responsiveness pada pelayanan ANC diperlukan dalam peningkatan kepuasan ibu hamil.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC), Kepuasan Pelayanan*

ABSTRACT

Maternal Satisfaction And The Perseption of Quality Antenatal Care in Puskesmas Tanjung Sampang Madura Regency, Maternal mortality rate in Puskesmas Tanjung on 2011 was still far from the target, and a decreasing trend on the first and third visits maternal for the last three years, and the antenatal care that has not as expected, encouraging this research to find out the influence of perception of antenatal care quality against the maternal satisfaction. This is an observational research with cross sectional approach. The sample was 89 respondent and taken by consecutive sampling, analized by chi-square and logistic regression. The result showed that the perception of reliability was not good 43.8%, the perception of responsiveness was not good 60.7%, the perception of assurance was not good 51.7%, the perception of empathy was not good 57.3%, the perception of tangibles was not good 43.8% and the perception of unsatisfaction was 49.4%. This research showed the relationship between the perception of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles with maternal satisfaction. The variables that have influence together against maternal satisfaction were empathy ($p = 0.0001$, $OR=111.507$), reliability ($p = 0.008$, $OR=22.466$) and responsiveness ($p = 0.008$, $OR=15.074$). Quality improvement of empathy, reliability and responsiveness of antenatal care needed for increasing maternal satisfaction.

Key words : *Quality of Antenatal Care, Service Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Sasaran pembangunan kesehatan tahun 2010-2014 adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan akses terhadap pelayanan kesehatan yang mencakup meningkatnya umur harapan

hidup, menurunnya angka kematian bayi (AKB), menurunnya angka kematian ibu (AKI) dan menurunnya prevalensi gizi kurang pada balita¹. Terkait dengan masalah AKI dan AKB, Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan yang mengacu

kepada intervensi strategi dalam *Safe Motherhood* yang dinyatakan sebagai empat pilar yaitu Keluarga Berencana, Pelayanan Antenatal, Persalinan Bersih dan Aman dan Pelayanan Obstetri Esensial². Upaya menerapkan *Safe Motherhood* memerlukan pelayanan Antenatal Care (ANC) yang berkualitas dan sesuai dengan kuantitasnya. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono), penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu: harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*)³. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etika profesi.⁴

Kabupaten Sampang terdiri dari 21 Puskesmas, sebagian besar belum mencapai target 95% untuk cakupan K1, salah satunya adalah Puskesmas Tanjung. Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh kepala Puskesmas Tanjung untuk meningkatkan kualitas pelayanan ANC adalah: melakukan penambahan alat-alat medis dan non medis seperti: tempat tidur dengan spesifikasi untuk kebidanan, alat tes urine, alat tes gula darah, alat pemeriksaan Hb, tensi dan stetoskopi janin. Peningkatan Sumber Daya Manusia juga dilakukan dengan menambah jumlah tenaga pelayanan 1 orang tenaga bidan pada tahun 2005 menjadi 3 orang tenaga bidan pada tahun 2011 dengan latar belakang program pendidikan D.III Kebidanan serta mengubah jadwal kunjungan di ruang KIA yang biasanya dilakukan hanya setiap hari Selasa diubah menjadi setiap hari kerja. Namun demikian cakupan K1 dan K4 dari tahun 2008-2010 terus mengalami penurunan yaitu tahun 2008 cakupan K1 sebanyak 77,4% yang turun menjadi 75,28% di tahun 2009, tahun 2010 turun kembali sebesar 74,08%. Demikian juga untuk cakupan K4 pada tahun 2008 sebesar 63,92% yang turun menjadi 63,16% di tahun 2009, kembali turun pada tahun 2010 sebesar

58,41% dan pada tahun 2011 menjadi 57,35%⁵. Penurunan juga terjadi pada sasaran ibu hamil yaitu tahun 2009 sebanyak 809 ibu hamil yang turun menjadi 791 kunjungan di tahun 2010 dan kembali turun pada tahun 2011 sebesar 748 kunjungan⁵.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 22 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan *antenatal care* pada bulan Januari 2011 di Puskesmas Tanjung diperoleh hasil 22 orang (100%) menjawab bidan tidak menjelaskan pemeriksaan yang dilakukan, 19 orang (86%) menjawab bidan kurang merespon pada keluhan ibu hamil, 15 orang (68%) menjawab bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan *antenatal care*, 15 orang (68%) menjawab bidan tidak ramah dalam memberi pelayanan ANC, 17 orang (77%) menjawab ruangan pemeriksaan tidak nyaman. Sesuai pernyataan Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan⁶. Menurut Parasuraman, penilaian kualitas dapat diukur dari beberapa dimensi yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung)⁷. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tanjung terhadap kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan waktu *cross sectional* dimana pengumpulan data untuk semua variabel dilakukan pada satu saat yang sama. Variabel bebas terdiri dari persepsi *reliability*, persepsi *responsiveness*, persepsi *assurance*, persepsi *empathy*, persepsi *tangibles*, sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC. Sebagai populasi adalah seluruh ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ANC di

Puskesmas Tanjung didasarkan pada sasaran ibu hamil tahun 2011. Sampel sebesar 89 dipilih dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*⁸. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat, multivariat dengan menggunakan Distribusi Frekuensi, Chi Square dan Regresi Logistik. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara terpimpin dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Pengukuran variabel bebas dimensi mutu dilakukan dengan Skala Likert yang terdiri dari Sangat Setuju = 4, Setuju=3, Tidak Setuju=2, Sangat Tidak Setuju=1. Pada variabel terikat kepuasan jawaban dikategorikan Sangat Sesuai = 4, Sesuai=3, Tidak Sesuai=2, Sangat Tidak Sesuai=1.

40 tahun dengan rata-rata 25 tahun. Pendidikan terbanyak adalah SMP (40,5%) dan SD (34,8%), sebagian besar adalah ibu rumah tangga (71,9%). Sedangkan untuk penghasilan, sebagian besar responden mempunyai penghasilan dibawah UMR yaitu < Rp 800000,-, (table 1). Dari hasil tersebut tergambar bahwa pengguna pelayanan puskesmas Tanjung masih didominasi oleh masyarakat dengan pendidikan rendah dan penghasilan rendah. Hal tersebut akan mempengaruhi mereka dalam memberikan persepsi pada dimensi mutu dan kepuasan. Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli. Semakin puas pelanggan maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama berulang kali serta mampu mempengaruhi konsumen lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN
Deskripsi Karakteristik Responden

Terkait dengan karakteristik responden, usia responden berkisar antara 17 tahun s.d

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Tanjung

Karakteristik	Kategori	f	%
Pendidikan	SD	31	34.8
	SMP	36	40.5
	SMA	18	20.2
	PT	4	4.5
Jumlah		89	100.0
Pekerjaan	Tidak Bekerja	64	71.9
	Petani	16	18.0
	Pedagang	7	7.9
	PNS	2	2.2
Jumlah		89	100.0
Penghasilan	< Rp. 800.000,-	82	92.1
	≥ Rp. 800.000,-	7	7.9
Jumlah		89	100.0

DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Deskripsi variable dimensi mutu dan kepuasan terdapat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Katagori	n	%
Persepsi <i>Reliability</i>	Baik	50	56.2
	Tidak Baik	39	43.8
Persepsi <i>Responsiveness</i>	Baik	35	39.3
	Tidak Baik	54	60.7

Persepsi Assurance	Baik	43	48.3
	Tidak Baik	46	51.7
Persepsi Empathy	Baik	38	42.7
	Tidak Baik	51	57.3
Persepsi Tangibles	Baik	50	56.2
	Tidak Baik	39	43.8
Kepuasan	Puas	45	50.6
	Tidak Puas	44	49.4

Berdasarkan tabel 2, persentase responden yang menjawab tidak baik pada variable bebas persepsi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* persentasenya hampir sama yaitu 60,7%, 51,7% dan 57,3%, demikian juga untuk persepsi *reliability* dan *tangibles* yang menjawab baik persentasenya sama yaitu 56,2%. Hasil tersebut didukung adanya beberapa pertanyaan yang dijawab sangat tidak setuju oleh responden, yaitu untuk persepsi *responsiveness* 27,0% dihasilkan pada pertanyaan “Bidan segera melakukan pelayanan ketika ibu hamil tiba di ruang pemeriksaan”, untuk persepsi *assurance* , 33,7% dihasilkan pada pertanyaan “Ibu yakin informasi yang diberikan bidan tentang kehamilan selalu benar”, untuk persepsi *empathy* 43,8% dihasilkan pada pertanyaan “Bidan memberikan kesempatan bagi ibu hamil ketika membutuhkan nasihat kehamilan dan pertolongan dengan jelas”, untuk persepsi *reliability* 47,2% dihasilkan pada pertanyaan

“Petugas laboratorium melakukan pengambilan contoh darah di ujung jari ibu dengan tepat” dan untuk persepsi *tangibles* 43,8% dihasilkan pada pertanyaan “Bidan mencuci tangan sebelum melayani ibu hamil”. Sedangkan untuk variable terikat diperoleh hasil yaitu untuk ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan ANC (50,6%) lebih besar daripada yang tidak puas (49,4%). Adanya jawaban tidak puas tersebut didukung adanya salah satu pertanyaan yang dijawab tidak sesuai oleh responden pada pertanyaan “ keramahan bidan dalam memberikan pelayanan ANC” sebesar 43,8%.

Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Dengan Kepuasan

Hubungan antara persepsi responden mengenai variable dimensi kualitas *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dengan kepuasan ditunjukkan pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Hubungan Dimensi Mutu Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Layanan ANC Pada Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang

Variabel	Kategori	Kepuasan				p-value	X ²
		Puas		Tidak Puas			
		N	%	n	%		
Persepsi Reliability	Baik	37	82.2	13	29.5	0.0001	22.982
	Tidak Baik	8	17.8	31	70.5		
	Total	45	100	44	100		
Persepsi Responsiveness	Baik	30	66.7	5	11.4	0.0001	26.246
	Tidak Baik	15	33.3	39	88.6		
	Total	45	100	44	100		
Persepsi Assurance	Baik	34	75.6	9	20.5	0.0001	24.887
	Tidak Baik	11	24.4	35	79.5		
	Total	45	100	44	100		

Persepsi <i>Empathy</i>	Baik	37	82.2	1	2.3	0.0001	54.889
	Tidak Baik	8	17.8	43	97.7		
Total		45	100	44	100		
Persepsi <i>Tangibles</i>	Baik	34	75.6	16	36.4	0.0001	12.334
	Tidak Baik	11	24.4	28	63.6		
Total		45	100	44	100		

Hubungan Persepsi *Reliability* Dengan Kepuasan.

Persepsi *reliability* dapat ditinjau dari kemampuan petugas memberikan pelayanan ANC dengan benar, seperti kemampuan petugas dalam pemeriksaan fisik, obstetri, laboratorium, status gizi dan pemberian tablet tambah darah. Berdasarkan nilai $p=0,0001$ ($<0,01$) terdapat hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *reliability* dengan kepuasan ibu hamil. Pola hubungan yang terjadi adalah pada responden dengan persepsi *reliability* baik cenderung puas (82,2%) sebaliknya responden dengan persepsi *reliability* tidak baik cenderung tidak puas (70,5%). 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.¹⁰ 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 Persepsi *Responsiveness* Dengan Kepuasan.

Berdasarkan nilai $p=0,0001$ ($p<0,01$) maka ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *responsiveness* dengan kepuasan. Hubungan yang terbentuk adalah responden dengan persepsi *responsiveness* baik cenderung puas (66,7%) sebaliknya responden dengan persepsi *responsiveness* tidak baik cenderung tidak puas (88,6%). Hasil ini sejalan dengan gambaran kepuasan yang dijelaskan pada penelitian Adam, bahwa faktor dimensi *responsiveness*, sebagian besar masyarakat menilai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas yang disebabkan oleh faktor ketanggapan petugas memiliki kontribusi 2,7 kali terhadap kunjungan ulang sebagai kompensasi atas kepuasannya.¹¹

Hubungan Persepsi *Assurance* Dengan Kepuasan

Dalam pelayanan ANC jaminan merupakan kemampuan para petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Tanjung sehingga ibu hamil mempunyai keyakinan dalam pemeriksaan kehamilan. Berdasarkan nilai $p=0,0001$ ($<0,01$), maka ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *assurance* dengan kepuasan ibu hamil. Pola hubungan adalah pada responden dengan persepsi *assurance* baik cenderung puas (75,6%) sebaliknya responden dengan persepsi *assurance* tidak baik cenderung tidak puas (79,5%). Menurut Parasuraman *et al*, dalam Tjiptono menyatakan bahwa jaminan kepastian yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu pelayanan kesehatan.³ Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Adam yang menunjukkan bahwa jika pelayanan

kesehatan di puskesmas tidak dapat memberikan jaminan mutu yang sesuai dengan harapan ibu hamil maka akan menurunkan kepuasan masyarakat hingga 2,56 kali.¹¹ Pada akhirnya masyarakat tidak akan memanfaatkan ulang dari pelayanan yang diberikan.

Hubungan Persepsi Empathy Dengan Kepuasan

Empathy mempunyai hubungan yang sangat bermakna dengan kepuasan ($p=0,0001 < 0,01$). Pola hubungan yang terjadi adalah responden dengan persepsi empathy baik cenderung puas (82,2%) sebaliknya responden dengan persepsi empathy tidak baik cenderung tidak puas (97,7%). Menurut Yamit, bahwa sikap loyalitas pelanggan 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.¹² Dengan demikian adanya empati (perhatian) yang baik akan memberi kepuasan kepada pasien yang selanjutnya menyebabkan pasien memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan.

Hubungan Persepsi Tangibles Dengan Kepuasan

Berdasarkan nilai $p=0,0001 (<0,01)$, maka ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi tangibles dengan kepuasan ibu hamil. Pola hubungan yang terjadi adalah responden dengan persepsi tangibles baik cenderung puas (75,6%) sebaliknya responden dengan persepsi tangibles tidak baik cenderung tidak puas (63,6%). Menurut Yamit, bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk tergantung dengan bukti langsung yang didapatkan seperti kelengkapan alat, kapasitas kualitas produk dan dukungan peralatan yang baik¹². Kenyamanan fasilitas berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.¹³

Pengaruh Persepsi Dimensi Mutu Dengan Kepuasan

Uji pengaruh variabel persepsi dimensi mutu dengan kepuasan dilakukan dengan Analisis Regresi Logistik menggunakan metode enter. Ada dua tahap yang digunakan yaitu tahap pertama dilakukan uji bivariat dengan batasan $p \leq 0,25$, tahap kedua dengan uji multivariate dengan batasan $p \leq 0,05$. Analisis bivariat memberikan hasil sebagai berikut :

Tabel 4. Ringkasan Analisis Bivariat Regresi Logistik Dimensi Mutu Terhadap Kepuasan Pasien ($p \leq 0,25$).

Variabel	B	SE	Wald	df	p-value	Exp. B
Reliability	3,328	1,308	6,475	1	0,011	27,882
Responsiveness	2,589	1,315	3,877	1	0,049	13,315
Assurance	-0,040	1,058	0,001	1	0,970	0,961
Empathy	4,462	1,512	8,732	1	0,003	87,145
Tangibles	1,425	0,902	2,497	1	0,114	4,159

Sesuai tabel 4, berdasarkan analisis regresi logistik bivariat dengan $p \leq 0,25$ diperoleh hasil ada empat variabel dimensi mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu Reliability, Responsiveness,

Empathy dan Tangibles. Selanjutnya keempat variabel tersebut dianalisis secara multivariate dengan hasil sebagai berikut pada tabel 5.

Tabel 5. Ringkasan Analisis Multivariat Regresi Logistik Dimensi Mutu Terhadap Kepuasan Pasien ($p \leq 0,05$).

Variabel	B	SE	Wald	df	p-value	Exp. B
<i>Reliability</i>	3,112	1,173	7,036	1	0,008	22,466
<i>Responsiveness</i>	2,713	1,274	4,538	1	0,033	15,074
<i>Empathy</i>	4,714	1,324	12,675	1	0,000	111,507
Constant	- 6,563	2,027	10,481	1	0,001	0,001

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa secara bersama sama variable dimensi mutu yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *Reliability* ($p=0,008 < 0,01$), *Responsiveness* ($p=0,033 < 0,05$) dan *Empathy* ($p=0,0001 < 0,01$). Berdasarkan nilai Exp B, variabel yang pengaruhnya terbesar terhadap kepuasan pasien adalah *Empathy* (Exp B =111,507) yang selanjutnya diikuti dengan *Reliability* (Exp B =22,466) dan *Responsiveness* (Exp B =15,074). Dengan demikian maka untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan antenatal perlu dilakukan perbaikan pelayanan oleh petugas secara bersama sama yang terkait dengan *Empathy*, *Reliability* dan *Responsiveness*. Sejalan yang diungkapkan oleh Klien et al dalam buku Wijono (2000) tentang faktor keterampilan tenaga medis, ketanggapan petugas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, faktor empati, respek, dan keramah-tamahan dalam melayani pasien dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.¹³ Kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri sangat berhubungan erat dengan kepuasan, dimana menurut Tjiptono kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kunjungan ulang pelanggan, serta membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.³

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara persepsi *reliability* ($p = 0.0001$), persepsi *responsiveness* ($p = 0.0001$), persepsi *assurance* ($p = 0.0001$), persepsi *empathy* ($p = 0.0001$) dan persepsi *tangibles* ($p = 0.0001$)

dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC.

2. Secara bersamaan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil adalah *empathy* ($p=0.0001$, OR=111.507), *reliability* ($p=0.008$, OR=22.466) dan *responsiveness* ($p = 0.008$, OR=15.074).

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, Rencana Strategis Departemen Kesehatan Tahun 2010 – 2014. Jakarta; 2010.
2. Dedepkes RI. Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA), Dirjen Binkesmas. Jakarta; 2009.
3. Tjiptono F. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi; 1999.
4. Satrianegara M. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
5. DKK Sampang Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sampang. Sampang; 2008-2010.
6. Rangkuti F. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka; 2009.
7. Jk Parasuraman ea. SERVQUAL: review, critique research agenda. European Journal of Marketing, 30 (January), pp. 1-36; 1990.
8. Burhan B. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group; 2008.
9. Engel, JF; Roger D B; Paul WM, Perilaku Konsumen Jilid 1, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.

10. Azwar A. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI; 1996.
11. Adam A. Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Timur Indonesia, Direktur Upaya Kesehatan Dasar Dirjen, Binkesmas.: Departemen Kesehatan RI; 2006.
12. Yamit Z. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia; 2001.
13. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategis dan Aplikasi. Surabaya: Universitas Airlangga Press; 2000.