

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CARE DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS PANJATAN II KABUPATEN KULON PROGO

Dyah Ayuk Dwijayanti, Fetty Chandra Wulandari

Akademi Kebidanan Bhakti Putra Bangsa Purworejo
Jl. Soekarno-Hatta, Borokulon, Banyuurip, Purworejo
Ottev88@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang penelitian : Kepuasan pelayanan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan antenatal care penting untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh bidan kepada ibu hamil. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 12 ibu hamil, 6 ibu hamil tidak puas, 2 ibu hamil kurang puas dan 4 ibu hamil merasa puas dengan pelayanan antenatal care yang diberikan oleh bidan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di wilayah kerja puskesmas panjatan II kabupaten Kulon Progo.

Hasil Penelitian : dari analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil sebanyak 48 responden (78,6%) merasa puas dengan pelayanan antenatal care yang diberikan oleh bidan, sedangkan sebanyak 13 responden (21,4%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Simpulan : Kualitas pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Reliability (89,78%) dan yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah Assurance (79,79%)

Saran : Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan antenatal care.

PENDAHULUAN

Indonesia terancam gagal memenuhi target MDGs (*Millennium Development Goals*) tahun 2015. Derajat kesehatan ibu di Indonesia memang memburuk apabila dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI) yang justru meningkat, dari 228/100.000 kelahiran hidup (KH) pada Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012 menjadi 359/100.000 kelahiran hidup. (Depkes RI, 2014 : 71)

Seiring dengan hal tersebut, upaya menurunkan angka kematian ibu harus terus ditingkatkan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, AKI mencapai 136,98 per 100.000 Kelahiran Hidup pada tahun 2016 dan AKB mencapai 11,50 per 1000 kelahiran hidup pada tahun 2014. diharapkan angka kematian ibu menurun. (Dinkes, 2016).

Kematian ibu sebenarnya dapat dicegah dengan memberikan pelayanan antenatal care yang bertujuan untuk menjaga ibu

hamil dapat melalui masa kehamilan, persalinan dan nifas dengan baik. Pelayanan antenatal dengan standar pemeriksaan berulang (K1-K4) merupakan komponen pelayanan kesehatan ibu hamil yang penting karena bila timbul gangguan kesehatan, dapat dikenali dengan dini sehingga dapat dilakukan perawatan yang cepat dan tepat. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 pada tahun 2016 pada Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 67,33%, pada kabupaten Kulon Progo 92,90%, dan di kecamatan panjatan sebesar 91%. (Dinkes DIY, 2017)

Untuk menurunkan angka kematian ibu perlu peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan salah satunya yaitu pelayanan antenatal care. Untuk itu pelayanan kebidanan harus mengupayakan mutu dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang mengacu pada persyaratan dan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. (Endang dan Elisabeth, 2015:7)

Kepuasan konsumen juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Karena

apabila konsumen tidak puas maka dia tidak akan datang lagi untuk mendapatkan pelayanan.

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Panjatan Kabupaten Kulon Progo yang dilakukan dengan cara wawancara, didapatkan 12 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ANC pada tanggal 03 Desember 2018, 6 ibu hamil tidak puas 2 Ibu hamil kurang puas dan 4 Ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC yang diberikan oleh bidan.

Dari pernyataan diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul “Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di Wilayah kerja Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan. (Sugiyono, 2009 : 29)

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini menggunakan 72 sampel yang kemudian dilakukan perhitungan rumus sampel sehingga peneliti mendapatkan 61 responden sebagai sampel.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup. Data yang didapat kemudian diperiksa dan dianalisis menggunakan analisis univariat dan menggunakan diagram kartesius.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. Distribusi responden menurut kelompok

| Karakteristik | Jumlah | Presentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| <20 tahun | 1 | 2,7 |
| 20-35 tahun | 59 | 96,7 |
| >35 tahun | 1 | 2,7 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : primer

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur 20-35 tahun yaitu 59 responden (96,7%) sedangkan responden yang berumur kurang dari 20 tahun yaitu 1 responden (2,7%) dan

responden yang berumur lebih dari 35 tahun 1 responden (2,7%).

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan trimester kehamilan

| Umur kehamilan | Jumlah | Presentase (%) |
|----------------|--------|----------------|
| (0-12 minggu) | 8 | 13,1 |
| (13-28 minggu) | 31 | 56,8 |
| (29-40 minggu) | 22 | 36,0 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa umur kehamilan yang paling banyak memeriksakan kehamilannya pada trimester II yaitu 31 responden (56,8%) dan pada trimester I sebanyak 8 responden (23,2%).

Tabel 6. Distribusi responden menurut gestasi

| Gestasi | Jumlah | Presentase (%) |
|--------------|--------|----------------|
| Primigravida | 27 | 44,2 |
| Multigravida | 34 | 55,7 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa frekuensi kehamilan yang memeriksakan kehamilannya yaitu pada multigravida yaitu 34 responden (55,7%) sedangkan pada primigravida 27 responden (44,2%).

Tabel 7. Distribusi responden menurut pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Presentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| Bekerja | 34 | 55,7 |
| Tidak bekerja | 27 | 44,2 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa ibu yang memeriksakan kehamilannya menurut pekerjaan paling banyak yaitu pada ibu bekerja 34 responden (55,7%) sedangkan pada ibu yang tidak bekerja 27 responden (44,2%).

Tabel 8. Distribusi responden menurut jenjang pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Presentase (%) |
|------------|--------|----------------|
| Dasar | 3 | 4,9% |
| Menengah | 50 | 81,9% |
| Tinggi | 8 | 13,1% |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa jumlah responden paling banyak berpendidikan menengah yaitu 50 responden (81,9%) dan yang berpendidikan dasar sejumlah 3 responden (4,9%).

Tabel 9. Distribusi responden menurut paritas

| Paritas | Jumlah | Presentase (%) |
|-----------|--------|----------------|
| Nulipara | 27 | 44,2 |
| Primipara | 28 | 45,9 |
| Multipara | 6 | 9,8 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Sumber data : Primer

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa paling banyak pada multipara yaitu 34 responden (55,7%) sedangkan pada primipara 27 responden (44,2%).

2. Analisis Univariat

a. Gambaran tingkat kepuasan

Tabel 10. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap pelayanan antenatal care

| Kepuasan | Frekuensi | Presentase (%) |
|------------|-----------|----------------|
| Puas | 48 | 78,6 |
| Tidak Puas | 13 | 21,3 |
| Jumlah | 61 | 100 |

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan antenatal care 48 responden (78,6%) dan sebanyak 13 responden (21,3%) tidak puas dengan pelayanan antenatal care yang di Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo.

b. Variabel kepuasan berdasarkan 5 dimensi

Tabel 12. Distribusi analisis kesesuaian variabel perspektif kepuasan dengan dimensi Tangible

| Dimensi | Pelayanan (X) | Harapan (Y) | X | Y | Kesesuaian (%) |
|---|---------------|-------------|------|------|----------------|
| Tangibles | | | | | |
| 1. Puskesmas memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu | 234 | 281 | 3,83 | 4,60 | 83,27 |
| 2. Bidan berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya | 234 | 281 | 3,83 | 4,60 | 83,27 |
| 3. Puskesmas memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet | 241 | 284 | 3,95 | 4,65 | 84,85 |
| 4. Alat-alat pemeriksaan yang digunakan bersih | 238 | 279 | 4,63 | 4,57 | 85,30 |

Pada dimensi ini item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah T4 yaitu alat-alat pemeriksaan yang digunakan bersih.

Tabel 13. Distribusi analisis kesesuaian variabel perspektif kepuasan dengan dimensi Reliability

| Dimensi | Pelayanan (X) | Harapan (Y) | X | Y | Kesesuaian (%) |
|--|---------------|-------------|------|------|----------------|
| Reliability | | | | | |
| 1. Prosedur pelayanan di puskesmas tidak berbelit-belit | 237 | 277 | 3,88 | 4,54 | 85,55 |
| 2. Pelayanan pemeriksaan ANC dilakukan secara tepat dan tepat | 246 | 278 | 4,03 | 4,55 | 88,48 |
| 3. Kegiatan administrasi rapi dan teratur | 232 | 278 | 3,80 | 4,55 | 83,45 |
| 4. Bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien | 246 | 274 | 4,03 | 4,49 | 89,78 |

Pada dimensi reliability item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah R4 yaitu

Bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien, sedangkan item

yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah R3 yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur.

Tabel 14. Distribusi analisis kesesuaian variabel perspektif kepuasan dengan dimensi Responsiveness

| Dimensi | Pelayanan (X) | Harapan (Y) | X | Y | Kesesuaian (%) |
|---|---------------|-------------|------|------|----------------|
| Responsiveness | | | | | |
| 1. Bidan selalu ada disaat pasien membutuhkan | 239 | 278 | 3,91 | 4,55 | 85,97 |
| 2. Pelayanan dimulai tepat waktu | 232 | 276 | 3,80 | 4,52 | 84,05 |
| 3. Bidan memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien | 236 | 286 | 3,86 | 4,68 | 82,51 |
| 4. Prosedur penyampaian informasi yang mudah dan dimengerti | 229 | 279 | 3,75 | 4,57 | 82,97 |

Pada dimensi responsiveness item yang memiliki kepuasan terbesar pada O1 yaitu Bidan selalu ada disaat pasien membutuhkan, sedangkan tingkat kepuasan terendah pada item O3 yaitu Bidan memberikan tanggapan yang baik pada keluhan pasien.

Tabel 15. Distribusi analisis kesesuaian variabel perspektif kepuasan dengan dimensi Assurance

| Dimensi | Pelayanan (X) | Harapan (Y) | X | Y | Kesesuaian (%) |
|--|---------------|-------------|------|------|----------------|
| Assurance | | | | | |
| 1. Puskesmas memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada kinerja bidan | 240 | 273 | 3,93 | 4,47 | 87,91 |
| 2. Bidan memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya | 238 | 282 | 3,90 | 4,62 | 84,39 |
| 3. Bidan puskesmas mempunyai pengetahuan yang luas | 236 | 283 | 3,86 | 4,63 | 83,39 |
| 4. Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima | 229 | 287 | 3,75 | 4,70 | 79,79 |

Pada dimensi ini item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah A1 yaitu Puskesmas memberikan jaminan apabila terdapat kesalahan pada hasil kinerja bidan,

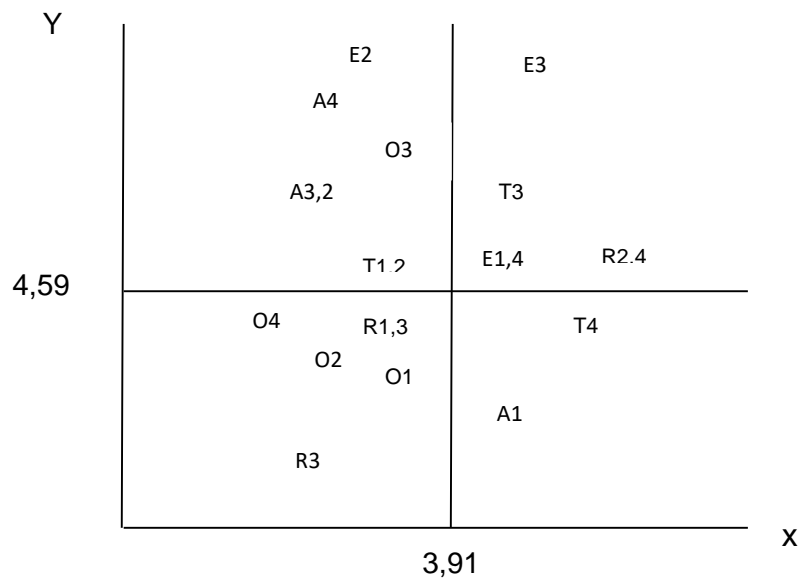
sedangkan yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah A4 yaitu Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 16. Distribusi analisis kesesuaian variabel perspektif kepuasan dengan dimensi Emphaty

| Dimensi | Pelayanan (X) | Harapan (Y) | X | Y | Kesesuaian (%) |
|---|---------------|-------------|------|------|----------------|
| Emphaty | | | | | |
| 1. Bidan memberikan kemudahan pelayanan pemeriksaan kehamilan | 239 | 280 | 3,91 | 4,59 | 85,35 |
| 2. Bidan tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama | 229 | 289 | 3,75 | 4,73 | 79,23 |
| 3. Bidan memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 243 | 289 | 3,98 | 4,73 | 84,08 |
| 4. Komunikasi pasien dengan bidan berjalan baik dan lancar | 241 | 283 | 3,95 | 4,63 | 85,15 |

Pada dimensi ini item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah E1 yaitu Bidan memberikan kemudahan pelayanan pemeriksaan kehamilan, sedangkan item yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah E2 yaitu Bidan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama.

Dari rata-rata nilai hasil pelayanan (X=3,91) dan harapan (Y=4,59) kemudian dimasukkan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius sebagai berikut :



PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada tanggal 1-28 Februari 2019. Dari hasil penelitian, peneliti mendapatkan 72 responden yang kemudian dilakukan perhitungan menggunakan rumus sampel sehingga peneliti mendapatkan 61 responden yang digunakan sebagai sampel.

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan antenatal care yang diberikan oleh bidan yaitu 48 responden (78,6%) sedangkan 13 responden (21,3%) merasa tidak puas.

Penilaian ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care dapat digunakan sebagai evaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ungkapan kepuasan yang disampaikan oleh ibu hamil menjadi bukti mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan maupun petugas pemberi pelayanan kesehatan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan menurut Zeithaml (2010) dikutip dari Purwoastuti (2015) yaitu Tangibles (Keberwujudan/sarana yang ada) yaitu penampilan fisik tempat pelayanan

kesehatan peralatan yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan personal dan media komunikasi. Dari hasil analisis pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah T4 yaitu alat-alat pemeriksaan yang digunakan bersih. Dari pernyataan diatas alat-alat yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan kepada pasien sudah sesuai dengan harapan pasien. Dengan ini puskesmas harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Reliability (Keandalan) Yaitu kemampuan untuk melakukan jasa pelayanan kesehatan atau jasa melakukan pelayanan antenatal care yang diberikan oleh bidan maupun tenaga kesehatan yang lainnya. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah R4 yaitu bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien, sedangkan item yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah R3 yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur. Dari pernyataan diatas puskesmas harus meningkatkan sistem pelayanan administrasi

agar sesuai dengan yang diharapkan pasien dan juga untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Responsiveness yaitu kemampuan bidan atau tenaga kesehatan yang lain untuk membantu pasien atau ibu hamil dan memberikan jasa pelayanan kesehatan yang cepat atau tanggap dan tepat. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah O1 yaitu bidan selalu ada disaat pasien membutuhkan, sedangkan tingkat kepuasa terendah pada item O3 yaitu bidan memberikan tanggapan yang baik pada keluhan pasien. Dari pernyataan diatas bidan harus lebih memperhatikan dan memberikan tanggapan yang baik kepada pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan.

Assurance (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan serta kemampuan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan seperti menegakkan diagnosis dan jaminan keamanan. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah A1 yaitu Puskesmas memberikan jaminan

apabila terdapat kesalahan pada hasil kinerja bidan, sedangkan yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu A4 yaitu penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini penarikan biaya di puskesmas harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan, agar sesuai dengan harapan pasien.

Empathy (Empati) merupakan syarat untuk peduli, yaitu memberikan perhatian pribadi pada pasien atau ibu hamil, misalnya ; kepedulian terhadap keluhan pasien atau ibu hamil. Pada dimensi ini, item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar adalah E1 yaitu bidan memberikan kemudahan pelayanan pemeriksaan kehamilan, sedangkan item yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah E2 yaitu Bidan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, hal ini berarti belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Puskesmas harus memperbaiki sistem pelayanan atau meningkatkan sistem pelayanan agar pasien tidak menunggu antrian terlalu lama.

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pada setiap dimensi, dengan menggunakan kuadran menurut teori supranto (2011). Terdapat 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.

Kuadran A yaitu wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan yang diharapkan sehingga keberadaan faktor-faktor ini sangat penting untuk diprioritaskan. Beberapa faktor yang termasuk kedalam kuadran A yaitu Bidan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama (E2) Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima (A4) Bidan memberikan tanggapan yang baik sesuai keluhan pasien (O3) Bidan puskesmas memiliki pengetahuan yang luas (A3) Bidan memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya (A2) Puskesmas memiliki kenyamanan ruang pelayanan dan ruang tunggu (T1) Bidan berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya(T2).

Kuadran B yaitu menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah Bidan memberikan perhatian yang baik pada pasien (E3) Puskesmas memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet (T3) Bidan memberikan kemudahan layanan pemeriksaan kehamilan (E1) Komunikasi pasien dan bidan berjalan lancar (E4) Pelayanan pemeriksaan kehamilan dilakukan secara tepat dan cepat (R2) Bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien (R4).

Kuadran C menunjukkan bahwa faktor-faktor mempengaruhi kepuasan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting, sedangkan kualitas pelayanannya biasa saja atau cukup. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah Prosedur pelayanan informasi

yang jelas dan mudah dimengerti (O1) Kegiatan administrasi rapi dan teratur (R3) Prosedur pelayanan di puskesmas tidak berbelit-belit (R1) Pelayanan dimulai tepat waktu (O2) Bidan selalu ada disaat pasien membutuhkan (O1)

Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah Alat-alat pemeriksaan yang digunakan bersih (T4) Puskesmas memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja bidan (A1).

Berdasarkan analisis dimensi kepuasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terbesar yaitu Reliability atau keandalan yaitu pada item (R4) Bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien (89,7%) sedangkan dimensi memiliki tingkat kepuasan terendah

yaitu Assurance pada item (A4) Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima (79,79%).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo tentang “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas Panjatan II Kabupaten Kulon Progo” tahun 2019 dapat disimpulkan bahwa item yang memiliki tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi Reliability (R4) yaitu Bidan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien (89,7%) dan yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu dimensi Assurance pada item (A4) Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima (79,79%).

SARAN

Diharapkan kepada Puskesmas panjatan II agar meningkatkan kualitas. Penarikan tarif biaya harus disesuaikan dengan pelayanan yang diterima oleh responden dan

mempertahankan pelayanan yang dirasa sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A wawan dan Dewi, M. 2011. *Teori dan pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Depkes RI. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia 2013*. Departemen Kesehatan RI
- Dinkes, 2016. *Profil Kesehatan Kabupaten Kulon Progo 2015*. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo
- Elizabeth, S dan Endang, P. 2015. *Asuhan Kebidanan Masa Nifas dan Menyusui*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Hamsari, Y. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari*. Karya Tulis Ilmiah, program Studi D-III Kebidanan Poltekkes Kendari
- Karwati, dkk. 2011. *Asuhan Kebidanan V Kebidanan Komunitas*. Jakarta : CV Trans Info Media
- Kusnawati, I. 2014. *Asuhan Kehamilan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Nissa, A. 2013. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang*. Jurnal Keperawatan Maternitas. Volume 1 No. 1,21-27.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Prawirohardjo, S. 2014. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : PT. Bina Pustaka
- Romauli, S. 2011. *Buku Ajar Kebidanan Konsep Dasar Asuhan Kehamilan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Saifudin, A. 2010. *Ilmu Kebidanan edisi-4*. Jakarta : Bina Pustaka
- Saputri, W. 2015. *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Wilayah Kerja Puskesmas Bener Purworejo*. Karya Tulis Ilmiah, program Studi D-III Kebidanan Akbid Bhakti Putra Bangsa Purworejo
- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Walyani, E. 2015. *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Yogyakarta : Pustaka Baru