



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 18%**

Date: Friday, February 28, 2020

Statistics: 598 words Plagiarized / 3395 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

---

<http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest> P-ISSN 2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No. 1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 19 Ut i lit y Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Nyrtih, S ST 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.

Wart . Kata Kunci : Utility Ibu Hamil, Pelayanan Antenatal Care, 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.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 20 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 yebkian dak gsunpadaibu adan ga Terlamba t". dar"Empat adalahhamiterlalu usia 16 hamil terlalu sering (jumlah anak lebih dari 3), hamil terlalu tua usia ( > 35 tahun) dan hamiterlalu (jarak < tahun).

edangkan Terlambat" alah 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 BPy. Hj. WtiSaciran Lamongan. Metode Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Penelitian ini dilakukan di BPM (Bidan raktiMandiriNarti'SPKabupLaW penelitian dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2015 s/d 30 Januari 2016, adapun jumlahnya 30 ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di BPM Narti'ah,ST Paciran lamongan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini <http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest> P-ISSN 2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No. 1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 21 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 Tabel 1 Hubungan Reliability 1 Terhadap Pelayanan Ante Lamongan Reliability1 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 3 0 10 Kurang benar 7 0 23,3 Benar 0 20 66,7 Total 10 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 Lamongan Reliability2 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 0 5 16,7 Kurang benar 0 5 16,7 Benar 10 10 66,7 Total 10 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.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 22 Tabel 3 Hubungan Reliability 3 Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPS Ny. 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'ahS Paciran Lgan Tabel 4. Hubungan Responsiveness 1 Terhadap Pelayanan Ante Natal Ce di BPNarti'Saciran 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.Wah, ST P Lamongan <http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest> P-ISSN 2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No. 1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 23 Responsiveness2 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 0 5 16,7 Kurang benar 0 5 16,7 Benar 10 10 66,7 Total 10 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 responsiveness 2 terhadap pelayanan antenatal care. Tabel 6.

Hubungan Responsiveness 3 Terhadap Pelayanan Lamongan Responsivness 3 Pelayanan < 4 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 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 Tabel 7. Hubungan Assurance Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di Assurance 1 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 0 5 16,7 Kurang benar 0 5 16,7 Benar 10 10 66,7 Total 10 20 100 Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 24 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 Assurance 2 Pelayanan < 4 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 Lamongan Assurance 3 Pelayanan < 4 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.

<http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest> P-ISSN 2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No.

1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 25 Hubungan Emphaty Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM SST Paciran Lamongan Tabel 10. Hubungan Emphaty 1 Terhadap Pelayanan Ante Natal Lamongan Emphaty 1 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 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 Lamongan Emphaty 2 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 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 Lamongan Emphaty 3 Pelayanan < 4 Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 3 0 10 Kurang benar 7 0 23,3 Benar 0 20 66,7 Total 10 20 30 Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 26 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 Tabel 13. Hubungan Tangibles 1 Terhadap Pelayanan Paciran Lamongan Tangibles 1 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 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 Lamongan Tangibles 2 Pelayanan < 4  
Pelayanan > 4 Jumlah Jumlah % Tidak benar 0 5 16,7 Kurang benar 0 5 16,7 Benar 10 10  
66,7 Total 10 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- http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest P-ISSN  
2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No.

1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 27 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 BP Lamongan  
Tangibles 3 Pelayanan < 4 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 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 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. Utility Ibu Hamil  
Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah,  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 28 Hubungan Responsiveness  
Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM 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

kandou 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 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 Kandou (2012) tentang analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof.Dr.R.D Kandou 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 Empathy Terhadap Pelayanan Ante Natal Care di BPM 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 empathy.

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 <http://http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest> P-ISSN 2615-398X (cetak) / E-ISSN 2622-3600 (online) Jurnal Ilmiah : J-HESTECH, Vol. 1 No.

1, Bulan Juni Tahun 2018, Halaman 19- 30 29 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'ahS Paciran Lgan 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 Manado 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, empathy, 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 NWST aciran gan , [2] Terdapat hubungan yang signifikan antara tangibles terhadap pelayanan ante natal care di M y.Wh, SP Lamongan, [3] Terdapat hubungan yang signifikan antara empathy terhadap pelayanan ante re BPN arti'ah, SPciran gan , [4] Terdapat hubungan yang signifikan antara reliability terhadap pelayanan ante natal care di BPM Ny.Hj WST aciran gan , [5] Terdapat hubungan yang signifikan antara responsiterhpelaante ce BPNHj arti'ah, SP Lamongan, [6] Terdapat hubungan yang signifikan antara assurance terhadap pelayanan ante natal cBPy.arti'ah, ST Pan gan Utility Ibu Hamil Terhadap Pelayanan ANC Di BPM Ny.jWai'h, SST Paciran Lamongan Kholifatul Ummah, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Dr.Soetomo Surabaya 30 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, Imballo. 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.

#### INTERNET SOURCES:

---

3% -

<https://id.123dok.com/document/q75gjloz-peran-tempat-penitipan-anak-daycare-tentang-asi-eksklusif-dan-komitmen-ibu-bekerja-untuk-menyusui-dengan-keberhasilan-menyusui-sampai-usia-6-bulan.html>

<1% -

<https://daftarkampus.com/daftar-akreditasi-jurusan-di-universitas-dr-soetomo-surabaya/>

3% - <https://dianmelanimidwife.blogspot.com/2013/11/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

<1% -

<https://nanangadress.blogspot.com/2017/12/proposal-penelitian-kti-gambaran.html>

<1% - <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/366/338>

<1% - [https://issuu.com/bimkes/docs/bimkmi\\_vol\\_2\\_no\\_2](https://issuu.com/bimkes/docs/bimkmi_vol_2_no_2)

<1% - <https://id.scribd.com/doc/226911345/aki-akb>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67331/Chapter%20I.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<1% - <http://kominformo.jatimprov.go.id/read/laporan-utama/1250>

<1% - <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/174469/MTc0NDY5>

1% - <http://eprints.umm.ac.id/25976/2/jiptumpp-gdl-asniranury-38049-2-babi.pdf>

<1% - <https://anosetiabudi.blogspot.com/2009/08/penelitian-kasus-bblr.html>

<1% - <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/ilkom/article/download/460/312>

<1% - <https://www.unud.ac.id/in/daftar-ta.html>

<1% -

[http://digilib.poltekkesdepkes-sby.ac.id/public/POLTEKKESSBY-Proceeding-4106-Prosiding20PII202018\\_compressed.pdf](http://digilib.poltekkesdepkes-sby.ac.id/public/POLTEKKESSBY-Proceeding-4106-Prosiding20PII202018_compressed.pdf)

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/329485609\\_Penyebab\\_Kejadian\\_Kekurangan\\_Energi\\_Kronis\\_pada\\_Ibu\\_Hamil\\_Risiko\\_Tinggi\\_dan\\_Pemanfaatan\\_Antenatal\\_Care\\_di\\_Wilayah](https://www.researchgate.net/publication/329485609_Penyebab_Kejadian_Kekurangan_Energi_Kronis_pada_Ibu_Hamil_Risiko_Tinggi_dan_Pemanfaatan_Antenatal_Care_di_Wilayah)

ah\_Kerja\_Puskesmas\_Jelbuk\_Jember

<1% - <https://www.scribd.com/document/370775117/6411409022-S>

<1% - <http://repository.unitomo.ac.id/view/subjects/L1.html>

<1% -

<https://pt.scribd.com/document/183879980/HUBUNGAN-PENGETAHUAN-IBU-HAMIL-T-RIMESTER-II-DAN-III-TENTANG-SKOR-POEDJI-ROCHJATI-DENGAN-KETERATURAN-ANTENATAL-CARE-pdf>

<1% -

<https://pt.scribd.com/document/139564941/KTI-FITA-JADI-1-Repaired-Jadi-Print-Copy-Copy-Gantiiiiiii-Baruuuuuu>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/319171308\\_HUBUNGAN\\_PEMANFAATAN\\_BUKU\\_KIA\\_DENGAN\\_PENGETAHUAN\\_IBU\\_HAMIL\\_TENTANG\\_TANDA\\_BAHAYA\\_KEHAMILAN](https://www.researchgate.net/publication/319171308_HUBUNGAN_PEMANFAATAN_BUKU_KIA_DENGAN_PENGETAHUAN_IBU_HAMIL_TENTANG_TANDA_BAHAYA_KEHAMILAN)

<1% - [https://issuu.com/jurnal\\_poltekkes\\_jambi/docs/jurnal\\_poltekkes\\_jambi\\_vol\\_6](https://issuu.com/jurnal_poltekkes_jambi/docs/jurnal_poltekkes_jambi_vol_6)

<1% - [http://eprints.ums.ac.id/30763/23/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/30763/23/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/55017/Appendix.pdf;sequence=1>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/rz3j9eyx-hubungan-mutu-pelayanan-kebidanan-dengan-tingkat-kepuasan-ibu-nifas-rumah-sakit-ibu-dan-anak-sri-ratu-medan-tahun-2014.html>

<1% - <https://skripsistikes.wordpress.com/2009/05/03/page/15/>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/289747998/kesehatan>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/44477/12/BAB%20IV.pdf>

<1% - <https://pt.scribd.com/doc/126872294/persepsi-mutu>

<1% -

[https://majalahfk.ub.ac.id/index.php/mkfkub/oai?verb=ListRecords&metadataPrefix=oai\\_dc](https://majalahfk.ub.ac.id/index.php/mkfkub/oai?verb=ListRecords&metadataPrefix=oai_dc)

<1% -

<https://aangcoy13.blogspot.com/2011/03/pengaruh-kompetensi-bidan-di-desa.html>

1% - <https://docobook.com/kepuasan-pasien.html>

<1% - <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/jhest/issue/view/116>

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/258086922/ISI-JURNAL-KEBIDANAN-VOL-1-No-2-2013-pdf>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/319166598\\_HUBUNGAN\\_WAKTU\\_TUNGGU\\_PELAYANAN\\_TERHADAP\\_TINGKAT\\_KEPUASAN\\_PASIEN\\_DI\\_POLIKLINIK\\_KEBIDANAN\\_DAN\\_KANDUNGAN\\_RSUD\\_KOTA\\_SURAKARTA](https://www.researchgate.net/publication/319166598_HUBUNGAN_WAKTU_TUNGGU_PELAYANAN_TERHADAP_TINGKAT_KEPUASAN_PASIEN_DI_POLIKLINIK_KEBIDANAN_DAN_KANDUNGAN_RSUD_KOTA_SURAKARTA)

<1% -

<https://makalahlaporanterbaru1.blogspot.com/2010/05/hak-dan-kewajiban-pasien-perawat-rumah.html>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/330623142\\_MUTU\\_PELAYANAN\\_KESEHATAN\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_PASIEN\\_DI\\_PUSAT\\_KESEHATAN\\_ANGKATAN\\_DARAT\\_PUSKESAD\\_POLKES\\_KABUPATEN\\_TAKALAR](https://www.researchgate.net/publication/330623142_MUTU_PELAYANAN_KESEHATAN_TERHADAP_KEPUASAN_PASIEN_DI_PUSAT_KESEHATAN_ANGKATAN_DARAT_PUSKESAD_POLKES_KABUPATEN_TAKALAR)

<1% -

<https://docobook.com/kepuasan-pasien161a424394bb57fa75361b904f2b90f235781.html>

<1% -

[https://mafiadoc.com/profil-kesehatan-indonesia-tahun-2012\\_59c17e511723ddd1fb9d335d.html](https://mafiadoc.com/profil-kesehatan-indonesia-tahun-2012_59c17e511723ddd1fb9d335d.html)

<1% -

<https://syaf Ruddinsyaer.blogspot.com/2011/04/bagaimana-gambaran-lama-pelayanan-pada.html>

<1% -

<https://docplayer.info/31217621-Hubungan-beban-kerja-perawat-dengan-caring-perawat-di-instalasi-gawat-darurat-medik-prof-dr-r-d-kandou-manado-robot-angelina-lucky-kumaat-mulyadi.html>

<1% - <https://d3kebidanan.blogspot.com/feeds/posts/default?orderby=updated>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/283020741/936-1948-1-SM>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/61474/Reference.pdf;sequence=2>

<1% - <https://fr.scribd.com/doc/94086675/kuisisioner>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/324790622\\_ANALISIS\\_TINGKAT\\_KEPUASAN\\_PETANI\\_JAGUNG\\_TERHADAP\\_PELAYANAN\\_LEMBAGA\\_PEMASARANNYA\\_DI\\_KECAMATAN\\_LUBUK\\_PINANG\\_KABUPATEN\\_MUKOMUKO](https://www.researchgate.net/publication/324790622_ANALISIS_TINGKAT_KEPUASAN_PETANI_JAGUNG_TERHADAP_PELAYANAN_LEMBAGA_PEMASARANNYA_DI_KECAMATAN_LUBUK_PINANG_KABUPATEN_MUKOMUKO)

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63928/Reference.pdf;sequence=2>

1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/16671/9/Daftar%20Pustaka.pdf>