

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CISAAT
TAHUN 2019**

WITA YUNI SUWANDI

ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, dan *antenatal care* adalah suatu program yang terencana berupa observasi edukasi dan penanganan medik pada ibu hamil, serta kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Mei s/d 22 Mei Tahun 2019 di Puskesmas Cisaat dengan menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan *Antenatal Care* dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling* didapatkan 35 pasien ibu hamil. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan $p \text{ Value} \leq 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 35 responden yang diteliti terdapat 25 responden (71%) menyatakan mutu pelayanan *Antenatal Care* baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 26 responden (74%) menyatakan puas dengan pelayanan *Antenatal Care*. Hasil uji statistik *Chi Square* menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan *Antenatal Care (ANC)* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisaat tahun 2019 ($p \text{ Value} = 0,000$).

Implikasi hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan *Antenatal Care* memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Direkomendasikan bagi Puskesmas Cisaat dalam memberikan pelayanan *Antenatal Care* untuk memperbaiki mutu sistem pelayanan kualitas pada aspek bukti nyata (*tangible*).

Daftar Pustaka : 17 (2009 - 2019)
Kata Kunci : Mutu Pelayanan, *Antenatal Care*, Kepuasan Pasien
Website : 4

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya. Masyarakat menganggap kemudahan mengakses pelayanan, baik itu akses jarak, maupun akses bahasa, serta hubungan interpersonal dengan petugas sebagai suatu dimensi mutu yang sangat penting. (Manuaba, 2010)

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien. (Rahardjo, 2005)

Mutu pelayanan kebidanan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kebidanan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi kebidanan yang telah ditetapkan. (Zulaicha, 2013)

Akses terhadap pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas dapat diberikan oleh petugas kesehatan baik yang bekerja di instansi pemerintah maupun swasta. Pada instansi pemerintah pelayanan antenatal dapat diberikan di puskesmas diseluruh Indonesia. Pelayanan *antenatal care* yang sesuai standar yang telah ditetapkan sejak tahun 2009 yaitu dahulunya hanya 5T, lalu berkembang menjadi 7T, dan jadi 10T hingga 14T. Akan tetapi pelayanan kesehatan yang praktis yaitu standar 10T. Meliputi timbang berat badan dan tinggi badan, ukur tekanan darah, nilai status gizi, ukur tinggi fundus, tentukan presentasi janin dan djf, skrining TT, tablet Fe, periksa laboratorium, temu wicara dan tatalaksana. (Depkes, 2010).

Pelayanan antenatal di puskesmas diberikan oleh bidan yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkrsinabungan dan paripurna, berfokus ada aspek pencegahan melalui pendidikan kesehatan dan konseling, promosi kesehatan, pertolongan persalinan normal yang berlandaskan dan pemberdayaan perempuan serta melakukan deteksi dini pada kasus kasus rujukan (Manuaba, 2009).

Menurut Listyaningsih (2010), akibat yang dapat ditimbulkan dari pemeriksaan kehamilan yang tidak sesuai dengan standar minimal yaitu komplikasi obstetri yang mungkin terjadi selama kehamilan tidak dapat dideteksi sedini mungkin secara memadai.

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Satrianegara, M. Faiz, Saleha, Sitti 2009)

Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.. (Satrianegara, M. Faiz, Saleha, Sitti 2009)

Jumlah data kunjungan ibu hamil di Puskesmas Cisaat pada tahun 2018 mencapai 1.252 pasien, jumlah ibu hamil periode Januari-April 2019 sebanyak 426 pasien. (Laporan Tahunan Puskesmas Cisaat, 2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Gustop Amatiria (2014) di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung. Bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitiannya terhadap 77 responden yang diteliti, terdapat 27 responden (35,1%) mengatakan pelayanan ANC di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung dilaksanakan kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 33 responden (42,9%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan ANC.

Studi pendahuluan yang sudah dilakukan di Puskesmas Cisaat, bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitian terhadap 10 responden yang diteliti, terdapat 7 (70%) responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan *antenatal care* dan 3 (30%) responden mengatakan puas terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Cisaat.

Hasil studi pendahuluan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian terhadap mutu pelayanan *antenatal care* dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisaat. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian dan mengambil judul **“Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cisaat Tahun 2019”**.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 20 Mei s/d 22 Mei Tahun 2019 di Puskesmas Cisaat dengan menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan *Antenatal Care* dan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Sampel yang diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling* didapatkan 35 pasien ibu hamil. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan $p\text{ Value} \leq 0,05$.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 Mei s/d 22 Mei 2019 di Puskesmas Cisaat tahun 2019 dengan subyek penelitian mutu pelayanan *Antenatal Care* tahun 2019 yang berjumlah 35 responden. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner terkumpul kuesioner sebanyak 35 kuesioner dan terdapat hasil penelitian sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Menganalisis tiap-tiap variabel penelitian yaitu mengenai karakteristik responden, analisa yang dilakukan pada tiap variabel dari hasil penelitian. Pada umumnya dalam analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel, yang menjadi responden adalah ibu hamil di Puskesmas Cisaat tahun 2019.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Tingkat Mutu Pelayanan *Antenatal Care* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cisaat

Mutu Pelayanan ANC	Jumlah	Persentase (%)
Baik	25	71%
Cukup	8	23%
Kurang	2	6%
Jumlah	35	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukan bahwa sebagian besar mutu pelayanan *Antenatal Care* dalam kategori baik yaitu sebanyak 25 responden (71%), dengan kategori cukup sebanyak 8 responden (23%) dan sebagian kecil dalam kategori kurang yaitu sebanyak 2 responden (6%).

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Cisaat dapat dideskripsikan dalam tabel berikut ini

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	Jumlah	Persentase (%)
Puas	26	74%
Cukup puas	8	23%
Tidak puas	1	3%
Jumlah	35	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori puas yaitu sebanyak 26 responden (74%), dengan kategori cukup puas sebanyak 8 responden (23%) dan sebagian kecil dalam kategori tidak puas yaitu sebanyak 1 responden (3%).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan *Antenatal Care* terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisaat. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji *Chi Square*.

Tabel 3
Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan
Pasien di Puskesmas Cisaat Tahun 2019

Mutu Pelayanan ANC	Kepuasan Pasien						Total	%	P Value
	Puas	%	Cukup puas	%	Tidak puas	%			
Baik	23	92	2	8	0	0	25	100	0,000
cukup	3	37,5	5	62,5	0	0	8	100	
Kurang	0	0	1	50	1	50	2	100	
Jumlah	26		8		1		35	100	

Berdasarkan table 3 menunjukkan bahwa mutu pelayanan ANC baik yakni sebanyak 25 orang, dimana responden yang puas sebanyak 23 orang (92%) , dan responden yang cukup puas 2 orang (8%). Adapun responden dengan mutu pelayanan ANC cukup adalah sebanyak 8 orang dimana responden yang puas sebanyak 3 orang (37,5%) dan cukup puas 5 orang (62,5%). Sedangkan responden dengan mutu pelayanan kurang sebanyak 2 responden dimana responden yang cukup puas sebanyak 1 orang (50%) dan yang tidak puas 1 orang (50%).

Hasil uji statistik analisa bivariat diperoleh nilai $P_{\text{value}} = 0,000$ berarti $P_{\text{value}} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan hipotesis diterima, hal ini menunjukkan bahwa Ada Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cisaat Tahun 2019.

b. Pembahasan

Berikut adalah pembahasan analisis univariat secara terperinci berdasarkan hubungan mutu pelayanan *antenatal care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisaat.

Analisis univariat

1. Mutu Pelayanan Antenatal Care

Berdasarkan tabel 1 didapatkan data bahwa dari 35 responden menunjukkan bahwa kategori baik sebanyak 25 responden (71%), kategori cukup sebanyak 8 responden (23%), dan kategori kurang sebanyak 2 responden (6%).

Menurut M. Faiz Satrianegara, bahwa mutu 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 etik profesi. Memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya ang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter, karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Gustop Amatiria (2014) di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung. Bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitiannya

terhadap 77 responden yang diteliti, terdapat 27 responden (35,1%) mengatakan pelayanan ANC di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung dilaksanakan kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 33 responden (42,9%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan ANC.

Suatu pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu bila didalam pelayanan yang diberikan menyangkut 5 aspek mutu pelayanan diantaranya *reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, pasien akan mengatakan puskesmas memiliki kualitas yang baik apabila petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh pasien. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance* (jaminan) yaitu pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien. *Emphaty* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien seperti kemudahan untuk menghubungi petugas kesehatan, kemampuan pelayanan kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan memahami keinginan serta kebutuhan pasien. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, komunikasi dan penampilan petugas. Puskesmas yang dapat dikategorikan memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik apabila 5 aspek dalam mutu pelayanan diberikan pada saat pelayanan. Dan apabila 5 aspek dalam mutu pelayanan kesehatan meningkat dapat dikatakan bahwa Puskesmas memiliki mutu pelayanan yang baik, begitu sebaliknya apabila mutu pelayanan yang ada di Puskesmas menurun dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan di Puskesmas kurang baik.

Mutu pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Cisaat sudah masuk dalam kriteria baik. Hal ini didukung oleh beberapa aspek yang sudah dilaksanakan. Misalnya pada aspek kehandalan (*reliability*) petugas kesehatan mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai kepada pasien, sehingga puskesmas akan memiliki kualitas yang baik. Daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan memiliki respon atau kesigapan yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan pada pasien, dan petugas kesehatan selalu berada di dalam ruangan pemeriksaan. Jaminan (*Assurance*) petugas kesehatan sudah baik dalam memberikan informasi pada pasien, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dan kemampuan dalam memberikan rasa kenyamanan pada pasien.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 2 didapatkan data bahwa dari 35 responden menunjukkan bahwa kategori puas sebanyak 26 responden (74%), kategori

cukup puas sebanyak 8 responden (23%), dan kategori kurang puas sebanyak 2 responden (6%).

Menurut Freddy Rangkuti, dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Kepuasan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan dapat diukur dengan indikator antara lain, angka berhenti kerja, angka mangkir, penggunaan cuti sakit yang berlebihan, dan mutu hasil kerja.

Kepuasan pasien dapat mempengaruhi kualitas yang diberikan oleh Puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada tanggal 20 Mei sd 22 Mei pada 35 responden, terdapat 26 responden (74%) mengatakan puas dengan pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Cisaat. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan di Puskesmas Cisaat yang sudah melaksanakan beberapa aspek. Seperti kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, keramah tamahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, mampu memberikan rasa nyaman pada pasien sehingga dapat menanamkan rasa kepercayaan pasien, dan lokasi Puskesmas Cisaat yang strategis sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat.

Analisis Bivariat

Penelitian ini, untuk melihat pengaruh antar dua variable independent dengan variable dependen, untuk mengetahui adanya pengaruh antara kedua variable ini, dengan menggunakan uji chi-square.

Menurut tabel 3 didapatkan hasil uji statistik analisa bivariat Chi-Square di atas diperoleh $P\ value\ (0.000) < \alpha\ (0,05)$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cisaat Tahun 2019

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya terdapat produk atau barang saja tetapi juga terhadap jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien. (Rahardjo, 2005)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013) di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Bahwa mutu pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal tersebut ditunjukkan dari hasil penelitiannya terhadap 30 responden yang diteliti, terdapat 25 responden (83,3%) mengatakan pelayanan

keperawatan di Puskesmas Sumbersari kurang baik, dan pada tingkat kepuasan pasien terdapat 23 responden (76,6%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan.

Mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan yang di dapatkan setiap pemakai jasa dari hasil penelitian yang sudah dilakukan pada tanggal 20 s/d 22 Mei tahun 2019, dari 35 responden menunjukan bahwa kategori puas sebanyak 26 responden (74%), cukup puas sebanyak 8 responden (23%), dan kategori tidak puas sebanyak 1 responden (3%).

Dari hasil yang sudah didapatkan dengan menggunakan instrumen penelitian kuesioner dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dapat mempengaruhi pada kepuasan yang didapatkan oleh pasien saat pelayanan. Jika Puskesmas memberikan mutu pelayanan yang baik terhadap pasien maka kualitas Puskesmas dapat dikategorikan sebagai Puskesmas yang memiliki mutu pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien dan apabila mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien maka Puskesmas tersebut dapat dikategorikan sebagai Puskesmas yang memiliki kualitas pelayanan *Antenatal Care* tidak baik.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Menurut hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan bahwa secara umum “Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care (ANC)* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Cisaat Tahun 2019”. Dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Distribusi frekuensi responden tentang mutu pelayanan *antenatal care (ANC)* yang terbanyak berada pada kategori baik yaitu 71% .
2. Distribusi frekuensi responden terhadap kepuasan pasien terbanyak berada pada kategori puas yaitu 74%
3. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan *antenatal care (ANC)* terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cisaat Tahun 2019 dengan hasil nilai $\alpha = 0.000$.

b. Saran

1. Bagi Poltekkes YAPKESBI Sukabumi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Poltekkes Yapkesbi Sukabumi sehingga akan menghasilkan kepuasan pada mahasiswa. Jika mutu pelayanannya sudah baik maka akan menjadi suatu hal penting sehingga diharapkan dapat menambah jumlah mahasiswa baru.

2. Bagi Responden

Diharapkan agar responden lebih kritis dalam memberikan kritik dan saran pada pemberi pelayanan agar pemberi pelayanan mampu memperbaiki mutu pelayanannya dan responden lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pasien, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan.

3. **Bagi Lahan Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Puskesmas Cisaat pada aspek bukti nyata (*Tangibles*) yaitu untuk lebih menjaga kebersihan terutama pada toilet pasien, karena jika toilet bersih maka akan menambah kepuasan pada pasien.

4. **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian tentang mutu pelayanan umum terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cisaat.

DAFTAR PUSTAKA

Aghny, A N. 2013. *Kepuasan dalam pelayanan antenatal care*. Semarang : Jurnal Keperawatan Maternitas

Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ariyanti. 2010. *Analisis kualitas pelayanan antenatal care oleh bidan di Puskesmas di Kabupaten Purbalingga*. <http://eprintd.undip.ac.id>. 15 Februari 2013.

Desimawati. 2013. *Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sumbersari*. Stikes Hangtuh Surabaya di akses 18 Maret 2015.

Dwi, Lina. 2013. *Hubungan kualitas antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga*. Purwokerto : Akademi Kebidanan YLPP.

Fahmawati. 2008. *Hubungan mutu pelayanan ANC dengan frekuensi antenatal care pada ibu hamil di Puskesmas Wirobrajan*. Yogyakarta : STIKES Aisyiyah

Fredi, Rangkuti. 2006. *Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka

Gustop Amatiria. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Pasien*. <http://www.poltekkes-tjk-.ac.id>. Poltekkes Tanjung Karang

Imbalo, S. 2013. *Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Laporan Tahunan Puskesmas Cisaat 2018

Manuaba, IBG. 2013. *Pelayanan antenatal*. EGC : Jakarta

Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Nurhamida, Fitri. 2010. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di RSUD. Pirngadi Medan Tahun 2009*. <http://repository.usu.ac.id>. 15 Februari 2013.

Satrianegara, M. Faiz, Saleha, Sitti 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika

Sulistyaningsih, 2011. *Prosedur penelitian: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: EGC

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Wiknjosastro, Hanifa. 2016. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo