

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Puskesmas Rappokalling terletak di Kecamatan Tallo Kota Makassar dengan luas wilayah kerja kurang lebih 5,83 km. Dari 4 (empat) kelurahan yang masuk dalam wilayah kerja Puskesmas Rappokalling terdapat 22 RW dan 119 RT. Kecamatan Tallo merupakan daerah perkotaan yang sebagian wilayahnya berada pada daerah aliran Sungai Tallo. Sarana transportasi cukup memadai hanya saja jarak tempuh yang agak jauh, sehingga membutuhkan waktu dan biaya yang lebih untuk mencapai lokasi Puskesmas Rappokalling maupun Puskesmas Pembantu.

Puskesmas Rappokalling mempunyai wilayah kerja yang unik dimana wilayah kerjanya terbagi dua karena dipisahkan oleh wilayah kerja Puskesmas Kaluku Bodoa dan Puskesmas Jumpandang Baru.

Wilayah kerja yang pertama yaitu Kelurahan Rappokalling dan Kelurahan Tammua yang memiliki batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Rappojawa dan Sungai Sinassara.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Karuwisi Utara.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Karuwisi Utara.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Rappojawa.

Wilayah kerja yang kedua yaitu Kelurahan Buloa dan Kelurahan Tallo dimana pada Kelurahan Buloa terdapat Puskesmas Pembantu (PUSTU) dengan dua orang tenaga kesehatan. Adapun wilayah ini memiliki batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Makassar.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Tallo.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Jumpang Baru.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kaluku Bodoa.

2. Gambaran *Demografis*

Wilayah kerja Puskesmas Lapokaling terbagi dalam empat desa:

- a. Kelurahan Rappokalling jumlah penduduknya sebanyak 16.095 jiwa.
- b. Kelurahan Tammua jumlah penduduknya sebanyak 10.325 jiwa.
- c. Kelurahan Buloa jumlah penduduknya sebanyak 8.603 jiwa.
- d. Kelurahan Tallo jumlah penduduknya sebanyak 9.280 jiwa.

Adapun jumlah keseluruhan penduduk dari pendataan BPS tahun 2023 sebanyak 44.303 jiwa (Laki-laki 22.427 jiwa atau 50,62% dan Perempuan 21.876 jiwa atau 49,38%) dengan jumlah kepala keluarga 9.467 KK.

3. Tujuan

a. Tujuan Umum Puskesmas

Memberikan gambaran atau informasi kondisi dan situasi kesehatan masyarakat dalam wilayah kerja Puskesmas Rappokalling sebagai hasil pelaksanaan program kerja Puskesmas Rappokalling yang berkualitas secara optimal, dalam kontribusinya mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan Kota Makassar.

b. Tujuan Khusus Puskesmas

- 1) Untuk mengetahui gambaran tingkat pencapaian hasil cakupan kegiatan pelayanan kesehatan dan mutu kegiatan pelayanan kesehatan serta manajemen Puskesmas Rappokalling pada tahun 2024.
- 2) Untuk mengetahui derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Rappokalling dan target yang telah dicapai pada tahun 2024.
- 3) Sebagai informasi analisis kerja Puskesmas dan bahan masukan rencana kegiatan Puskesmas Rappokalling dan Dinas Kesehatan Kota Makassar tahun 2024.
- 4) Sebagai bahan perencanaan Tingkat Puskesmas Tahun 2024.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rappokalling Kecamatan Panakuk kang Kota Makassar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada para ibu hamil, penelitian dilakukan pada bulan juni 2024. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS dan disajikan dalam bentuk dan distribusi antar variabel.

1. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian yang Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar. diperoleh data responden sebagai berikut:

Tabel 5.1
Distribusi Responden Berdasarkan Umur Ibu Hamil Di Wilayah
Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Umur	n	%
<20 Tahun	17	11,9
20-30 Tahun	61	42,7
>35Tahun	65	45,5
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.1 di atas adapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, mayoritas responden berumur >35 tahun sebanyak 65

orang (45,5%) dan yang paling sedikit adalah 17 responden (11,9%) memiliki umur <20 Tahun.

Tabel 5.2
Distribusi Responden Berdasarkan LILA Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

LiLA	n	%
>23,5 cm	139	97,2
<23,4 cm	4	2,8
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.2 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 139 responden (97,2%) yang memiliki LILA >23,5 cm dan 4 responden (2,8%) dengan LILA <23,4 cm.

Tabel 5.3
Distribusi Responden Berdasarkan Trimester Kehamilan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

Trimester Kehamilan	n	%
Trimester 1	31	21,7
Trimester 2	103	72,0
Trimester 3	9	6,3
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.3 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, Yang paling banyak adalah 103 responden (72,0%) Trimester 2 dan yang paling sedikit yaitu 9 responden (6,3%) pada Trimester 3.

Tabel 5.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Ibu Hamil Di
Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Pekerjaan	n	%
IRT	108	75,5
Karyawan	15	10,5
PNS	12	8,4
Wiraswasta	8	5,6
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.4 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, mayoritas pekerjaan paling banyak adalah pekerjaan IRT 108 responden (75,5%) dan yang paling sedikit adalah sebagai Wiraswasta 8 responden.

Tabel 5.5
Distribusi Responden Berdasarkan Berat badan Ibu Hamil Di Wilayah
Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Berat badan	N	%
45-55 kg	30	21,0
56-65 kg	39	27,3
66-75 kg	68	47,6
76-85 kg	6	4,2
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, yang mayoritas adalah berat badan 66-75 kg 68 responden dan yang paling sedikit adalah berat badan 76-85 kg dengan 6 responden (4,2%).

Tabel 5.6
Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah anak Ibu Hamil Di
Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Jumlah anak	n	%
Kehamilan pertama	71	49,7
1-3 anak	52	36,4
4-5 Anak	18	12,6
>5 Anak	2	1,4
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.6 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, Jumlah anak yang paling banyak yaitu Kehamilan pertama 71 responden (49,7%) dan yang paling sedikit adalah >5 Anak 2 responden (1,4%).

Tabel 5.7
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Ibu
Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Pendidikan Terakhir	n	%
SD/MI	43	30,1
SMP/MTS	65	45,5
SMA/MA	23	16,1
Perguruan Tinggi (Diploma/S1/S2/Spesialis)	12	8,4
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.7 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, Pendidikan terakhir paling banyak adalah pendidkan SMP/MTS 65 responden (45,5%) dan Pendidikan terakhir paling sedikit adalah pendidikan Perguruan Tinggi

(Diploma/S1/S2/Spesialis) 12 responden (8,4%).

Tabel 5.8
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan keluarga Ibu
Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas
Rappokalling Kota Makassar

Pendapatan keluarga	n	%
<Rp.3.400.000	26	18,2
Rp.3.500.000-5.000.000	106	74,1
Rp.5.100.000-10.000.000	7	4,9
>Rp.10.000.000	4	2,8
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.8 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, Pendapatan keluarga paling banyak adalah Rp.3.500.000-5.000.000 106 responden (74,1%) dan penghasilan paling sedikit adalah >Rp.10.000.000. 4 responden (2,8%)

Tabel 5.9
Distribusi Responden Berdasarkan Kadar Hb Ibu Hamil
Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

Kadar Hb	N	%
<11 g/dl	14	9,8
>12 g/dl	129	90,2
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.9 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 14 Responden (9,8%) dengan kadar Hb <11 g/dl dan 129 responden (90,2%) dengan kadar Hb >12 g/dl.

Tabel 5.10
Distribusi Responden Berdasarkan *Antenatal Care* Ibu Hamil
Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

<i>Antenatal Care</i>	n	%
Puas	73	51
Tidak puas	70	49
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.10 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 73 responden (51,0%) yang puas terhadap pelayanan *antenatal care* dan 70 responden (49,0%) yang tidak puas.

Tabel 5.11
Distribusi Responden Berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) Ibu
Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar

<i>Tangible</i>	n	%
Baik	93	65
Kurang	50	35
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.11 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 93 responden (65%) yang menjawab pelayanan *tangible* baik dan 50 responden (35%) yang menjawab pelayanan *tangible* kurang.

Tabel 5.12
Distribusi Responden Berdasarkan *Reability* (Keandalan) Ibu
Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas
Rappokalling Kota Makassar

<i>Reability</i>	n	%
Baik	87	60,8
Kurang	56	39,2
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.12 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 87 responden (60,8%) yang menjawab *reability* baik dan 56 responden (39,2%) yang menjawab *reability* kurang.

Tabel 5.13
Distribusi Responden Berdasarkan *Responsivness* (Daya Tanggap) Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

<i>Responsivness</i>	n	%
Baik	111	77,6
Kurang	32	22,4
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.13 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 111 responden (77,6%) menjawab *responsivness* baik dan 32 responden (22,4%) menjawab *responsivness* kurang.

Tabel 5.14
Distribusi Responden Berdasarkan *Assurance* (Jaminan) Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

<i>Assurance</i>	n	%
Baik	114	79,7
Kurang	29	20,3
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.14 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 114 responden (79,7%) yang menjawab

Assurance baik dan 29 responden (20,3%) yang menjawab *Assurance* kurang.

Tabel 5.15
Distribusi Responden Berdasarkan *Empathy* (Empati) Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

<i>Empathy</i>	n	%
Baik	87	60,8
Kurang	56	39,2
Total	143	100

Berdasarkan tabel 5.15 di atas dapat di ketahui bahwa dari 143 responden pada ibu hamil di puskesmas rappokalling makassar, terdapat 87 responden (60,8%) yang menjawab *Empathy* baik dan 56 responden (39,2%) yang menjawab *Empathy* kurang.

2. Analisis Bivariat

Tabel 5.16
Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

Tangible	Antenatal Care				Total		P-value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	N	%	n	%	
Baik	52	55,9	41	44,1	93	100	0,035
Kurang	18	36,0	32	64,0	50	100	
Total	70	49,0	73	51,0	143	100	

Berdasarkan Tabel 5.16 dapat di ketahui bahwa 93 responden dengan kategori *Tangible* jawaban baik yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 52 responden (55,9%) dan tangible jawaban kurang yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 41 responden

(44,1%).sedangkan 50 responden dengan kategori *Tangible* jawaban kurang yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 18 responden (36,0%) dan *tangible* jawaban tidak puas sebanyak 32 responden (64,0%).

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai *p-value* =0,035 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Tangible* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5.17
Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Reliability	Antenatal Care				Total		P-value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	57	65,5	30	34,5	87	100	0,000
Kurang	13	23,2	43	76,8	56	100	
Total	70	49,0	73	51,0	143	100	

Berdasarkan tabel 5.17 di ketahui bahwa sebanyak 87 responden dengan kategori *Reliability* jawaban baik yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 57 responden (65,5%) dan *Reliability* jawaban kurang yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 30

responden (34,5%). Sedangkan sebanyak 56 responden dengan kategori *Reliability* jawaban kurang yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 13 Responden (23,2%) dan jawaban kurang yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 43 responden (76,8%).

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai *p-value* =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Reliability* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5.18
Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada
Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care* Di
Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling
Kota Makassar.

Responsiveness	Antenatal Care				Total		P- value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	65	58,6	46	41,4	111	100	0,000
Kurang	5	15,6	27	84,4	32	100	
Total	70	49,0	73	51,0	143	100	

Berdasarkan tabel 5.18 di ketahui bahwa sebanyak 111 responden dengan kategori *Responsiveness* baik yang puas akan

pelayanan ANC sebanyak 65 responden (58,6%) dan Responsiveness kurang yang tidak puas sebanyak akan pelayana ANC sebanyak 46 responden (41,4%) sedangkan sebanyak 32 responden kategori *Responsiveness* Kurang yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 5 responden (15,6%) dan Responsiveness kurang yang tidak puasakan pelyanan ANC sebanyak 29 responden (84,4%).

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada *Pelayanan Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi- Square, diperoleh nilai *p-value* =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengauh antara dua variabel yaitu Antara *Responsiveness* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5.19
Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada
Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas
Rappokalling, Kota Makassar.

Assurance	Antenatal Care				Total		P- value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	62	54,4	52	45,6	114	100	0,012
Kurang	8	27,6	21	72,4	29	100	
Total	70	49,0	73	51,0	143	100	

Berdasarkan tabel 5.19 sebanyak 114 responden dengan kategori *Assurance* baik yang puas akan pelayanan ANC 62 responden (54,4%) dan *Assurance* baik yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 52 responden (45,6%) sedangkan sebanyak 29 responden dengan kategori *Assurance* kurang yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 8 responden (27,6%) dan *Assurance* kurang yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 21 responden (72,4%).

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,012$ yang menandakan bahwa nilai $p < 0,05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Assurance* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a di terima.

Tabel 5.20
Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling Kota Makassar

Empathy	Antenatal Care				Total		P- value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	55	63,2	32	36,8	87	100	0,000
Kurang	15	26,8	41	73,2	56	100	
Total	70	49,0	73	51,0	143	100	

Berdasarkan tabel 5.20 di ketahui bahwa sebanyak 87 responden dengan kategori *Empathy* baik yang puas akan pelayanan ANC sebanyak 55 responden (63,2%) dan kategori baik yang tidak puas akan pelayanan ANC sebanyak 32 responden (36,8%) Sedangkan kategori *Empathy* kurang sebanyak 56 responden, yang puas sebanyak 15 responden (26,8%). Dan kategori *Empathy* kurang yang tidak puas sebanyak 41 responden (73,2%).

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai *p-value* =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Empathy* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5.21
Hasil Analisis Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap
Kepuasan Ibu Hamil Diwilayah Kerja Puskesmas
Rappokalling Kota Makassar

		B	S.E.	W	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 1 ^a	Tangible (Bukti Fisik)	-2.664	1.063	6.286	1	.012	.070	.009	.559
	Reability (Keandalan)	2.763	.613	20.337	1	.000	15.853	4.770	52.684
	Responsivness (Daya Tanggap)	2.547	.657	15.027	1	.000	12.771	3.523	46.294
	Assurance (Jaminan)	1.874	.757	6.123	1	.013	6.516	1.476	28.753
	Empathy (Empati)	.884	.940	.883	1	.347	2.419	.383	15.277
	Constant	-6.683	1.163	33.015	1	.000	.001		
Step 2 ^a	Tangible (Bukti Fisik)	-2.019	.757	7.105	1	.008	.133	.030	.586
	Reability (Keandalan)	2.786	.613	20.660	1	.000	16.218	4.878	53.922
	Responsivness (Daya Tanggap)	2.841	.602	22.305	1	.000	17.131	5.270	55.695
	Assurance (Jaminan)	2.032	.746	7.417	1	.006	7.627	1.767	32.916
	Constant	-6.911	1.152	35.975	1	.000	.001		

Berdasarkan tabel 5.21 analisis multivariat dapat di simpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah *Responsivness* karna memiliki score atau nilai exp(B) yang paling tinggi adalah *Responsivness* (Daya Tanggap), *Reability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Empathy* (Empati).

C. Pembahasan

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Hasil analisis untuk melihat Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi- Square, diperoleh nilai *p-value* =0,035 yang menandakan bahwa

nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara Tangible Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh antara aspek tangible (berwujud) di Puskesmas Rappokalling terlihat dari dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care (ANC) ini merupakan topik yang penting dalam bidang kesehatan ibu dan anak. Aspek tangible pada puskesmas rappokalling mengacu pada elemen fisik dan material yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien, seperti fasilitas kesehatan, peralatan medis, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan pelayanan ataupun tempat parkir yang teratur.

Berikut adalah beberapa poin yang bisa menjelaskan fasilitas fisik yang ada di puskesmas rappokalling :

a. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas yang berada di puskesmas rappokalling cukup lengkap dan modern, hal ini membuat masyarakat setempat dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan ibu hamil. Salah satu contohnya seperti, ruang tunggu yang nyaman, ruang pemeriksaan yang bersih, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai dapat memberikan rasa aman bagi pasien.

b. Kebersihan dan Kenyamanan

Lingkungan yang bersih dan nyaman di puskesmas Rappokalling cukup memadai hal ini sangat penting bagi ibu hamil. Dari kebersihan puskesmas dapat dilihat tidak ada sampah yang bertebaran di mana-mana, tempat sampah yang ada juga dibuat berbeda-beda sesuai dengan jenis sampah yang ada seperti sampah medis dan yang non medis. Kenyamanan fasilitas kesehatan (FasKes) juga ditunjang dengan kursi tunggu yang banyak sehingga para pasien tidak terlantar dan banyak tulisan informasi seputar kesehatan di dinding-dinding puskesmas hal ini memberikan rasa nyaman selama pemeriksaan.

c. Penampilan Fisik Tenaga Kesehatan

Penampilan rapi dan profesional dari tenaga kesehatan merupakan bagian yang tidak terlepas dari para tenaga kesehatan di puskesmas rappokalling seperti memakai pakaian dinas saat bekerja hal ini yang dapat memberikan kesan positif dan meningkatkan kepercayaan ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana di puskesmas rappokalling cukup memadai seperti tempat parkir yang luas, toilet yang bersih, dan

area bermain untuk anak-anak dapat menambah kenyamanan ibu hamil saat berkunjung ke fasilitas kesehatan.

Penelitian telah menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas aspek tangible dan kepuasan pasien. Ketika ibu hamil merasa bahwa fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi memiliki aspek *tangible* yang baik, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kepuasan ini penting karena dapat mempengaruhi kepatuhan ibu hamil dalam mengikuti jadwal ANC dan berdampak pada kesehatan ibu dan bayi.

Disamping itu meskipun masih ada beberapa yang hal mungkin masih di keluhkan masyarakat saat melakukan pemeriksaan yang paling terlihat adalah lahan parkir yang masih kurang luas, sehingga banyak kendaraan yang masih di parkir di bahu jalan di karenakan lahan parkir di dalam puskesmas kecil.

Tangible adalah dimensi kualitas layanan yang dapat dialami pengguna secara langsung yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, petugas dan media komunikasi yang sesuai. Berdasarkan tabel 4. kepuasan ibu hamil terkait tangible menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil menyatakan puas terkait dengan wujud nyata dari pelayanan antenatal care dengan fasilitas yang diberikan di puskesmas. Sebagaimana dalam memberikan pelayanan ada beberapa ibu hamil yang merasakan ketidakpuasan dalam mendapat pelayanan antenatal care yang diberikan terkait dengan tangible atau

bukti fisik yaitu terkait dengan kurangnya penyediaan tempat duduk, kurangnya kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. Dengan ini puskesmas harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan dari dimensi tangible salah satunya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai (Zahrotunnisa, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Desianti 2023 menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan Ante Natal Care. Bukti fisik puskesmas yang dirasakan oleh pasien sudah sangat memuaskan pasien dan berada pada nilai paling tertinggi ini dikarenakan perubahan yang paling tampak setiap tahunnya adalah bukti fisik, seperti ruang tunggu yang bersih membuat para pasien merasa nyaman, ditambah lagi peralatan yang sudah semakin canggih dan lengkap, baik itu peralatan medis maupun peralatan non medis. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Atmawati dan Wahyudin (2007), Aryani dan Rosinta (2010), Khasanah dan Pertiwi (2010), Rachmansyah dan Oetomo (2013), Widjoyo dkk (2013), Wusko (2014), Koestanto dan Yuniati (2014), Nilasari dan Istiatin (2015), dan Efendi dan Yuliati (2016) yang menunjukkan hasil bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Standar Pelayanan Ante Natal Care (Desianti et al., 2023).

Hal ini juga sesuai dengan penelitian indryani 2020 Sebanyak 9 ibu hamil yang menyatakan tidak sesuai atas tangible (bukti fisik) terdapat 1 (11%) dengan pelayanan tidak sesuai dan 8 (89%) dengan pelayanan sesuai. Sedangkan dari 71 ibu hamil yang menyatakan sesuai atas tangible (bukti fisik) terdapat 8 (11%) dengan pelayanan tidak sesuai dan 63 (88%) dengan pelayanan sesuai. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p value 0,01 ($p\text{-value} < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan tangible (Bukti Fisik) dengan cakupan pelayanan antenatal care (Indrayani, 2020).

Berdasarkan penelitian Burhanuddin 2016 ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas. Menurut (supranto, 2015) dalam (Malayahati, 2020) bukti fisik merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi. Kaitan bukti fisik pada kesenangan konsumen merupakan bukti fisik memiliki dampak bagus pada kesenangan konsumen. Semakin bagus penilaian pasien pada bukti fisik maka kesenangan konsumen juga akan semakin bagus begitu juga sebaliknya jika penilaian konsumen tidak bagus maka kesenangan konsumen tidak tercapai (Nurlaela, 2022).

Penelitian fadliani 2022 mengemukakan bahwa Berdasarkan ibu hamil yang menanggapi tangible baik adalah sebanyak 5 ibu hamil (5,4%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi tangible baik adalah sebanyak 0 ibu hamil (0,0%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Sedangkan ibu hamil yang menanggapi tangible kurang baik adalah sebanyak 29 ibu hamil (31,2%) puas terhadap pelayanan ANC dan ibu hamil yang menanggapi tangible kurang baik adalah sebanyak 59 ibu hamil (63,4%) kurang puas terhadap pelayanan ANC. Hasil analisis statistik memakai chi square antara tangible dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai P-value 0,002 dan ini lebih kecil dari nilai sig (α) = 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga diuraikan terdapat hubungan yang signifikan antara tangible dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Padang Panyang (Fadliani, 2022).

2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi- Square, diperoleh nilai p-value =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0,05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Reliability* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap

Pelayanan Antenatal Care dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima.

Pengaruh antara aspek *reliability* (keandalan) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care (ANC) di puskesmas rappokalliang adalah komponen penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Reliability yang di puskesmas ini mengacu pada kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diandalkan oleh tenaga kesehatan puskesmas rappokalling.

Para tenaga kesehatan puskesmas rappokalling menjunjung tinggi Pelayanan yang konsisten berarti setiap kunjungan ANC memberikan pengalaman yang serupa dalam hal waktu, prosedur, dan kualitas. Ibu hamil yang menerima pelayanan yang konsisten lebih cenderung merasa puas karena mereka tahu apa yang diharapkan dan merasa aman dengan perawatan yang diterima.

Janji temu yang tepat waktu dan minimnya waktu tunggu adalah aspek penting dari reliability yang di terapkan di puskesmas rappokalling membuat ibu hamil yang melakukan pemeriksaan merasa sangat terbantu. Karena Jika ibu hamil harus menunggu terlalu lama atau jika janji temu sering ditunda, kepuasan mereka akan menurun.

Kemampuan fasilitas kesehatan untuk menangani keluhan

atau situasi darurat dengan cepat dan efektif adalah aspek penting dari keandalan, hal ini dapat terlihat dari antusias ibu hamil yang sering berkunjung di puskesmas rappokalling. Ini memberikan rasa aman dan percaya diri kepada ibu hamil bahwa mereka akan mendapatkan bantuan yang diperlukan ketika menghadapi masalah kesehatan.

Masih perlunya kesiapan yang lebih optimal oleh tenaga kesehatan di puskesmas rappokalling yang perlu di perhatikan,hal ini di karanakan tenaga kesehatan di tempat tersebut belum cukup banyak.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Wiratmo 2020 dengan judul Hubungan Dimensi Reliability Pada Persepsi Dan Kepuasan Pasien Anc Di Puskesmas Wilayah Surakarta terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dimensi reliability dan kepuasan pasien pada pelayanan ANC dengan $p=0,000$ dan $PR=17,875$. Persepsi ibu hamil yang baik bergantung pada prosedur dan administrasi saat pelayanan serta sikap bidan atau pemberi pelayanan ANC sesuai kebutuhan masing-masing ibu hamil (Wiratmo et al., 2020).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Iklima 2021 dengan judul Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

rata rata, Dengan Hasil kepuasan ibu terhadap pelayanan antenatal care berada pada kategori puas diurutkan dari nilai tertinggi ke nilai terendah yaitu responsive dengan presentasi 94%, assurance dengan presentasi 86%, reliability dengan presentasi 72%, empathy dengan presentasi 65%, dan tangible 48%. Kesimpulan menunjukkan bahwa rata rata kepuasan responden dalam kategori puas (Iklima et al., 2021).

Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Trivina 2022 dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Padang Panyang Hasil penelitian diketahui bahwa reliability ($0,278 > 0,05$), responsiveness ($0,000 < 0,05$), assurance ($0,004 < 0,05$), empathy ($0,002 < 0,05$), dan tangible ($0,000 < 0,05$). Kesimpulan tidak ada hubungan antara reliability dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Terdapat hubungan antara *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Padang Padang Panyang. Saran dimohon kesadarannya untuk para ibu yang tengah hamil supaya melaksanakan pemeriksaan kehamilannya dengan teratur, supaya tidak terjadi komplikasi dan sesuatu yang tidak diinginkan (Trivina, 2022).

3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi- Square, diperoleh nilai p-value =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Responsiveness* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care (ANC) adalah komponen kritis dalam penilaian kualitas layanan kesehatan pada puskesmas rappokalling. *Responsiveness* mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien di puskesmas rappokalling.

Kemampuan tenaga kesehatan puskesmas rappokalling pada saat memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dimengerti sangat penting saat ada ibu melakukan kunjungan di puskesmas. Ibu hamil merasa lebih tenang dan puas ketika mereka mendapatkan penjelasan yang memadai tentang kondisi mereka,

prosedur yang akan dijalani, dan tindakan yang harus dilakukan.

Responsiveness juga mencakup sikap ramah, sopan, dan peduli dari tenaga kesehatan yang di junjung tinggi oleh pegawai puskesmas rappokalling sehingga Ibu hamil yang merasa diperlakukan dengan hormat dan empati akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima.

Ibu hamil sering memiliki kekhawatiran atau ketakutan tentang kehamilan mereka saat melakukan pemeriksaan dapat di redam oleh tenaga kesehatan puskesmas dengan memberikan solusi yang memadai sangat mempengaruhi kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, meningkatkan responsiveness dalam pelayanan ANC dapat berdampak positif pada kepuasan ibu hamil. Kepuasan ini penting karena dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dalam mengikuti jadwal ANC dan berdampak pada kesehatan ibu dan bayi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Erlina 2023 dengan judul Kualitas Pelayanan Anc Di Praktek Mandiri Bidan (Pmb) Mariani Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara dan hasil yang di dapat Pada demensi responsiveness sebanyak 17 (53%) responden mengatakan sesuai, demensi assurance sebanyak 29 responden (91%) mengatakan sesuai dan demensi empathy sebanyak 30 responden (91%) menyatakan sesuai terhadap layanan yang diberikan bidan

Mariani. Dari semua dimensi kualitas pelayanan menggambarkan kualitas pelayanan ANC di PMB Mariani berada pada katagori baik. Dengan pelayanan berkualitas dapat memberi kepuasan kepada klien sehingga ibu akan mengikuti semua anjuran bidan. Dengan demikian diharapkan angka kesakitan dan angka kematian ibu dan bayi dapat diturunkan (Erlina et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Salsabila 2024 dengan judul Kepuasan Antenatal Care terhadap Kunjungan Ulang Ibu Hamil Puskesmas Simomulyo .dan hasil yang di daoat adalah Terdapat hubungan antara kunjungan ulang ibu hamil dengan variabel *realibility* dan *responsiveness*. Dimensi *realibility* menunjukkan Hasil uji chi-square (12.068) dengan nilai p-value sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 (level signifikansi yang umum digunakan) artinya terdapat hubungan yang signifikan, hasil yang sama juga didapatkan dari dimensi *responsiveness* dengan hasil uji chi-square sebesar 12.034 dan nilai p-value 0.007 (Shalzabila et al., 2024).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di laukan oleh Loyda dengan judul Hubungan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Kehamilan Dengan Kunjungan Antenatal Care Tahun 2020 hasil penelitian yaitu Dari 69 ibu hamil yang lebih banyak kunjungan antenatal care yang baik 56,5%, puas pada aspek bukti fisik (*tangible*) puas 59,4%, aspek kehandalan

(reliability) puas 69,6%, aspek daya tanggap (responsive) puas 69,6%, aspek jaminan (assurance) puas 52,2 % dan aspek empathy puas 60,9%. Hasil analisis bivariat menunjukkan terdapat hubungan kepuasan ibu hamil dengan aspek bukti fisik (tangible), aspek reliability, aspek responsive, aspek assurance dan aspek empathy. Dapat disimpulkan yang berpengaruh terhadap kepuasan kunjungan antenatal care adalah aspek responsive, untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas (Loyda, 2022).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan menurut Zeithaml (2010) di kutip dari (Wulansari, 2012), yaitu *Reabillithy* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya misalnya: pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat, jadwal pelayanan dijalankan secara tepat, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. *Responsiveness* (tanggung jawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan, perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada saat pasien

membutuhkan (Erlina et al., 2023).

4. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi-Square, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,012$ yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Assurance* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a di terima.

Pengaruh antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) merupakan aspek penting dalam penilaian kualitas layanan kesehatan. *Assurance* pada puskesmas rappokaliing mengacu pada kemampuan tenaga kesehatan untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien melalui kompetensi, keterampilan, dan sikap yang profesional.

Salah satu contohnya adalah pada puskesmas ini yaitu Ibu hamil merasa lebih yakin dan puas ketika mereka dirawat oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan berpengalaman. Pengetahuan dan keterampilan medis yang tinggi memberikan rasa

aman bahwa mereka akan menerima perawatan terbaik.

Sikap profesional, ramah, dan penuh empati dari tenaga kesehatan puskesmas rappokalling yang mereka terapkan membantu ibu hamil merasa dihargai dan nyaman. Sikap ini menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung selama kunjungan ANC.

Tenaga kesehatan puskesmas rapokalling dalam menjawab pertanyaan dengan jelas dan memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dihadapi ibu hamil meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Tenaga kesehatan puskesmas rappokalling Memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang kondisi kesehatan, prosedur, dan perawatan yang akan dilakukan membantu ibu hamil merasa lebih tenang dan percaya pada layanan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, meningkatkan aspek assurance dalam pelayanan ANC pada puskesmas rapookalling dapat berdampak positif pada kepuasan ibu hamil. Kepuasan ini penting karena dapat mempengaruhi kepatuhan mereka dalam mengikuti jadwal ANC dan berdampak pada kesehatan ibu dan bayi.

Penelitian yang di lakukan oleh salma 2021 Menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 59 responden menyatakan faktor assurance yang baik, ternyata ada 47 responden (79,7%)

menyatakan puas akan pelayanan antenatal care. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan faktor assurance kurang, ternyata terdapat 17 responden (68,0%) yang menyatakan kurang puas akan pelayanan antenatal care di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. Selanjutnya didapatkan nilai p-value adalah 0,000. Ini berarti bahwa p-value tersebut $< \alpha = 0,05$. Maka ada hubungan antara faktor assurance dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh (Salma et al., 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus 2021 yang berjudul Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil, menilai assurance pada pelayanan antenatal adalah tentang apakah puskesmas memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil pemeriksaan yang dilakukan Bidan, apakah bidan memiliki sifat sopan, ramah, dan dapat dipercaya, apakah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima, apakah bidan trampil dan memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas serta kecakapan dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan 47,7% responden menilai jaminan pelayanan antenatal adalah cukup, sedangkan 52,3% lainnya menilai baik, dan tidak ada yang beranggapan buruk terhadap jaminan pelayanan antenatal di Puskesmas Tambakrejo. Hasil analisis dari tiap-tiap pernyataan yang ada pada kuesioner

menunjukkan pernyataan yang paling dominan mendapatkan nilai dari responden dimana pernyataan ini berkontribusi banyak terhadap penilaian baik dalam dimensi assurance yaitu tentang sifat yang dimiliki Bidan. Sedangkan pernyataan yang paling sedikit dinilai oleh responden dimana pernyataan ini berkontribusi banyak terhadap responden yang berpersepsi “cukup” dalam dimensi assurance yaitu tentang pemberian jaminan pelayanan. Responden yang menilai jaminan dalam kategori baik dimungkinkan karena setiap responden yang mendapatkan pelayanan sangat jarang yang mengalami kesalahan hasil pemeriksaan, responden yang menilai cukup dimungkinkan karena belum sepenuhnya percaya pada bidan yang memberikan pelayanan, atau biaya yang responden keluarkan sudah sesuai dengan pelayanan yang ia dapatkan sehingga responden merasa sudah mendapatkan jaminan pelayanan (Firdaus et al., 2021).

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Parasuraman (2001) bahwa jaminan atas asuhan yang diberikan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, yang membuat penyedia layanan tersebut dianggap bisa memberikan pelayanan yang handal. Selain dari performance, jaminan pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen lembaga yang kuat (Puskesmas) yang menganjurkan agar setiap Bidan yang memberikan pelayanan secara serius dan sungguh- sungguh untuk

membentuk kepuasan Pasien (Sartika, 2023).

5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar.

Hasil analisis untuk melihat pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Wilayah Kerja Puskesmas Rappokalling, Kota Makassar menggunakan uji Chi- Square, diperoleh nilai p-value =0,000 yang menandakan bahwa nilai $p < 0.05$, maka terdapat pengaruh antara dua variabel yaitu Antara *Empathy* Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* dan dapat pula diinterpretasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Pengaruh antara *empathy* (empati) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) pada puskesmas rapookalling adalah faktor penting dalam kualitas layanan kesehatan. Empati mengacu pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan pasien serta menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap perasaan dan kebutuhan mereka.

Ibu hamil sering kali mengalami berbagai perubahan emosional selama kehamilan. Tetapi Tenaga kesehatan puskesmas rappokalling yang menunjukkan empati dapat memahami dan merespons kebutuhan emosional ini, yang dapat

meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pasien.

Ketika tenaga kesehatan puskesmas rappokalling menunjukkan empati, mereka cenderung memberikan pendekatan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu setiap ibu hamil. Pendekatan ini dapat membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai.

Empati ini dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan ibu hamil pada puskesmas rappokalling . Dengan komunikasi yang baik, pasien merasa didengarkan dan dipahami, yang sangat penting untuk membangun rasa percaya dan kepuasan.

Para tenaga kesehatan puskesmas rappokalling Menunjukkan perhatian dan dukungan yang tulus selama kunjungan ANC membantu ibu hamil merasa lebih aman dan didukung, yang dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Tenaga kesehatan puskesmas rappokalling yang empatik dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Hubungan yang positif ini penting untuk memastikan bahwa ibu hamil merasa nyaman dan aman untuk berbagi masalah atau kekhawatiran mereka.

Empathy (Empati) dalam hal ini petugas harus mampu menempatkan dirinya pada pasien, yang dapat terlihat ketika para

pegawai puskesmas rappokalling dapat memberi kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian terhadap pasien serta memahami kebutuhan dan keinginan pasien. Komunikasi dalam interaksi antara dokter dengan pasien dapat diartikan tercapainya pengertian dan kesepakatan yang dibangun bersama Pasien dalam setiap langkah penyelesaian masalah tujuan dari komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien adalah untuk mengarahkan proses penggalan riwayat penyakit yang lebih akurat untuk dokter, lebih memberikan dukungan kepada pasien.

Dalam dimensi ini dijelaskan bahwa petugas harus mampu menempatkan dirinya pada pasien. Harus mampu berkomunikasi baik dengan pasien agar pasien merasa nyaman saat berkonsultasi, dan mengerti apa yang diinginkan oleh pasien. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan dijelaskan bahwa petugas telah mampu menempatkan dirinya pada pasien, hal ini dikarenakan patugas telah memenuhi keinginan pasien, patugas dapat berkomunikasi baik dengan pasien (Pangestuti, 2021).

Tetapi penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Valentin 2023 Empathy Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 48 orang (55,2 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 0 orang (0 %). Hasil uji statistik

dengan menggunakan uji chi-square diperoleh p-value sebesar $0,006 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara Hubungan Empathy dalam Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Di Puskesmas Tanjung Rejo Tahun 2023 (Valentin et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septiani 2023 dengan judul Hubungan Pelayanan Kebidanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Pratama Az-Zahra Tahun 2022 dan hasil yang didapatkan adalah Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care berdasarkan Empathy menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil terkait empathy sebanyak 39 responden (37,0%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (29,7%) menyatakan setuju, 17 responden (18,3%) menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 7 (8,0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil terhadap empati selama pandemi berhubungan dengan bentuk spesifik pelayanan antenatal care di Klinik Az-Zahra yang menunjukkan sangat setuju (Septiani, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Warwuru, tentang hubungan antara petugas layanan dengan kepuasan pasien, hasil penelitian tentang petugas menunjukkan hasil 62,5% yang pada umumnya berada dalam kategori baik. Berdasarkan

hasil analisis uji chi-square didapatkan hasil dengan nilai $p=0,000 < \alpha=0,05$ yang berarti ada hubungan antara petugas dengan kepuasan pasien. Pelayanan petugas dinilai baik karena petugas dalam pelayanannya mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan dalam memberikan pelayanan, dokter yang merawat memiliki kemampuan yang baik, petugas kesehatan terampil dalam melakukan pekerjaannya dan petugas farmasi memberikan penjelasan yang baik tentang obat yang harus dikonsumsi responden. Petugas di RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan (Noviana et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haeruddin 2021 dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar, Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari *empathy* ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui kepuasan. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati, maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah. Maka dari itu hendaknya RSUD Haji Makassar lebih dapat meningkatkan empati dalam melayani pasien dan menciptakan kepuasan pasien sehingga bisa menarik

pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan RSUD Haji Makassar. Berdasarkan analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda dengan metode *method forward stepwise (conditional)* dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kembali melalui kepuasan adalah empati dengan nilai *p value* 0.000 dengan nilai *wald* adalah 9.373. (Haeruddin et al., 2021).

D. Keterbatasan Penelitian

1. Responden menolak untuk di wawancarai
2. Responden yang kurang terbuka atas jawabannya
3. Cuaca alam yang tidak menentu