

**LAPORAN
PENELITIAN STIMULUS**



**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN SIKAP BIDAN DENGAN
KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL
DI PUSKESMAS KEDAUNG BARAT
KABUPATEN TANGERANG
BANTEN TAHUN 2017**

TIM PENELITI

**Ketua : Rini Kundaryanti, SKM.,M.Kes
Anggota : Marini Mardiasuti, SKM, S.SiT. MPH**

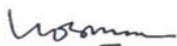
**PROGRAM STUDI DIV KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian: Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Bidan dengan Kepuasan Ibu Hami Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Rini Kundaryanti, SKM.,M.Kes
 - b. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta , 18 Agustus 1974
 - c. NIP/NID : 0109120817
 - d. Pangkat/Golongan : -/IIIB
 - e. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - f. Fakultas/Prodi : Ilmu Kesehatan/ DIV Kebidanan
 - g. Alamat : Jl. Jagakarsa no.23 Jakarta Selatan 12620
 - h. No. Telepon : 0812 8283 041
 - i. Email : rinik74@gmail.com
3. Anggota Tim:
 - a. Nama Lengkap : Marini Mardiasuti, SKM, S.SiT. MPH
 - b. NIP/NIDN : 0412025201
4. Jangka Waktu Penelitian : 6 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 6.000.000, (Enam Juta Rupiah)

Jakarta, 27 Januari 2017
Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan



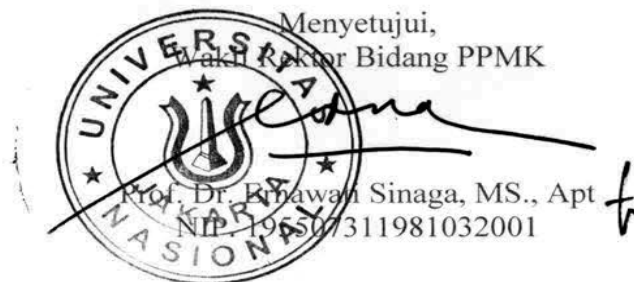
Dr. Rosmawaty Lubis, M.Kes.
NIDN.0328036801

Peneliti




Rini Kundaryanti, SKM.,M.Kes
NIDN. 0318087404

Menyetujui,
Wakil Rektor Bidang PPMK



Prof. Dr. Erhawan Sinaga, MS., Apt
NIP. 196507311981032001



RINGKASAN

Fokus pelayanan *antenatal* adalah memantau kehamilan, memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang janin, deteksi dini resiko kehamilan serta membantu ibu hamil dan keluarga dalam membuat perencanaan persalinan. Kualitas pelayanan *antenatal* di Puskesmas dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya waktu tunggu, pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas (Oyetunde & Eleri, 2014).

Faktor Pengukuran kualitas difokuskan pada petugas pemberi layanan sebagai suatu standar profesional, karena kualitas yang baik tentunya akan memberikan kepuasan terhadap pasien, sehingga dalam upaya meningkatkan kepuasan dari pasien maka diperlukan perubahan yang dimulai dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan dan di dukung pula dari waktu tunggu yang tidak terlalu lama. Walaupun waktu tunggu tidak secara langsung mempengaruhi kesehatan pasien namun cenderung mempengaruhi efektivitas tindakan yang diberikan dan waktu tunggu pasien yang terlalu lama akan menjadi barrier dalam hal kepuasan pasien, Fasilitas untuk mendapatkan pelayanan antenatal salah satunya adalah Puskesmas, yaitu suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat, maka berdasarkan hal tersebut pada penelitian ini akan melihat hubungan waktu tunggu dan sikap bidan dengan kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang Tahun 2017

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization merekomendasikan seluruh ibu hamil untuk datang minimal empat kali ke pelayanan kesehatan untuk mendapatkan suntikan tetanus, pencegahan malaria, pemberian zat besi dan *screening* terhadap resiko komplikasi (Gupta et al., 2014), karena komplikasi selama hamil, melahirkan dan pasca melahirkan merupakan penyebab kematian dan kecacatan pada wanita di usia reproduksi (Joshi, Torvaldsen, Hodgson, & Hayen, 2014).

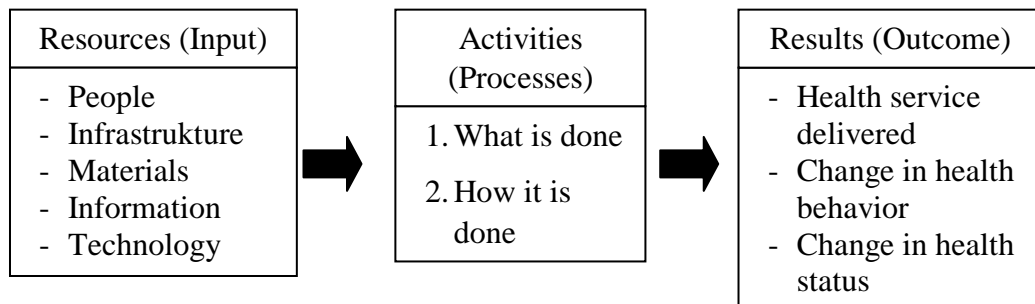
Berdasarkan hasil SDKI 2012 terjadi kenaikan Angka Kematian Ibu (AKI) yang signifikan di Indonesia, yakni dari 228 menjadi 359 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup, Adapun kematian ibu di Indonesia tetap didominasi oleh tiga penyebab utama kematian yaitu perdarahan, hipertensi dalam kehamilan dan infeksi (Kemenkes RI, 2013).

Rendahnya kualitas pelayanan *antenatal* berdampak terhadap angka kesakitan dan kematian pada ibu dan bayi, sehingga diperlukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *antenatal* (Rani, Bonu, & Harvey, 2007). Melalui *antenatal* banyak faktor resiko komplikasi dapat terdeteksi lebih dini dan dapat segera dirujuk dengan cepat, sehingga sasaran pelayanan *antenatal* untuk menjamin kelahiran normal dari ibu yang sehat dapat tercapai (Mansur, Rezaul, Mahmudul, & S, 2014).

Ketidakpuasan pasien mungkin muncul karena beberapa hal yang tidak dapat ditolerir oleh pasien. Hal tersebut seperti kesulitan untuk membuat janji, kesulitan menemui tenaga kesehatan tanpa janji, lama waktu tunggu, banyaknya informasi yang diberikan, persepsi lokal tenaga kesehatan, dan perilaku (Berkanovic & Marcus, 1976).

Salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan *antenatal* adalah waktu tunggu pasien, yaitu waktu yang dibutuhkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan. Waktu tunggu pasien yang berlebih menjadi barrier dalam hal kepuasan pasien (French et al., 2014). Waktu tunggu tidak secara langsung mempengaruhi kesehatan pasien namun cenderung mempengaruhi efektivitas tindakan yang diberikan. Semakin lama pasien menunggu, semakin menurun kondisi kesehatan pasien sehingga tindakan yang dilakukan kurang efektif dan menurunkan kesehatan pasien (G., L., & Tonei V. AO - Moscelli, 2016). Upaya untuk menekan angka ketidakpuasan terkait waktu tunggu maka dibutuhkan ruang tunggu yang nyaman untuk pasien. Firdaus dan Samadhi (2014) menyebutkan pada pelayanan kesehatan dibutuhkan tempat yang luas dan kursi tunggu di ruang tunggu Puskesmas. Hal ini disebabkan karena jumlah pasien yang tak terduga sehingga dibutuhkan antisipasi dalam rangka menjaga kepuasan pasien.

B. Kerangka Teori



Gambar 2.1
Quality of Care menurut Donabedian
(*Health Resourcess and Service Administration, 2011*)

Komponen input, mengacu pada karakteristik diantaranya adalah, pendidikan, pelatihan, pengalaman dan sertifikasi. Tempat pelayanan terkait dengan keadecuatan pengelolaan staf, peralatan, alat keamanan, organisasi secara keseluruhan.

Komponen proses, menyatakan keseluruhan aktifitas selama pelayanan, diantaranya adalah (a) Aspek Teknikal, aspek ini berkaitan dengan kecepatan dan keakuratan diagnosis, ketepatan terapi, komplikasi dan insiden yang terjadi selama pengobatan dan kordinasi diantara berbagai macam profesi (b) Aspek *interpersonal*, yang berkaitan dengan interaksi antara klien dengan profesional berdasarkan pada standar dan aturan yang berlaku, standar etik, harapan, menjawab pernyataan, dan melibatkan klien dalam mengambil keputusan.

Komponen outcome, kualitas pelayanan dapat dikaji dalam istilah *outcome*, yang berupaya mencari apakah sasaran yang dapat dicapai berkaitan dengan indikator status kesehatan, biaya pelayanan dan kepuasan pasien.

C. Permasalahan

Ketidak-adekuatan pelayanan *antenatal* dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga perlu di tingkatkan kualitas pelayanan *antenatal* secara menyeluruh mulai dari pengetahuan, keterampilan, sikap waktu tunggu, sumber daya maupun sarana dan prasarana.

Adapun dalam penelitian ini ingin mengetahui hubungan sikap dan waktu tunggu terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas.

D. Urgensi Penelitian

Kualitas pelayanan *antenatal* merupakan hal yang penting dalam proses kehamilan karena melalui *antenatal* banyak faktor resiko komplikasi dapat terdeteksi lebih dini dan dapat segera dirujuk dengan cepat, sehingga diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar Ibu hamil mau berkunjung untuk melakukan pemeriksaan antenatal. Salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan *antenatal* adalah sikap Bidan pada saat memberikan pelayanan *antenatal* dan waktu tunggu pasien, yaitu waktu yang dibutuhkan oleh Ibu hamil untuk mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran atau loket sampai masuk ke ruang pemeriksaan

E. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara sikap Bidan dan waktu Tunggu terhadap kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan antenatal di Puskesmas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untyk puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan antenatal, sehingga Ibu hamil menjadi puas dan lebih rajin melakukakan pemeriksaan kehamilannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan *Antenatal*

Pelayanan *antenatal* adalah perawatan seorang wanita selama masa kehamilan melalui serangkaian konsultasi dengan petugas kesehatan terlatih seperti bidan, perawat, dan kadang-kadang dokter yang mengkhususkan diri pada kehamilan dan kelahiran (Fagbamigbe, Idemudia 2015). Kegiatan ini merupakan suatu pengawasan secara umum terhadap ibu hamil dalam menegakkan secara dini penyakit kehamilan, komplikasi kehamilan dan mengidentifikasi faktor resiko (Manuaba, 2009). Kegiatan pengawasan ini dapat dilakukan diberbagai fasilitas pelayanan kesehatan, pemerintah dalam hal ini telah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dijangkau mulai dari posyandu, pondok bersalin, dan pelayanan kesehatan ibu anak di Puskesmas.

B. Kepuasan

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006).

Index Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Men.PAN Nomor :
63/KEP/M.PAN/7/2003:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. Waktu Tunggu, adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter (Depkes RI, 2007).

D. Sikap, menurut Notoatmodjo (2005) sikap adalah respon tertutup seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu, yang sudah melibatkan faktor pendapat dan emosi yang bersangkutan (senang tidak senang, baik tidak baik, dan sebagainya). Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan untuk bertindak, dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Fungsi sikap belum merupakan tindakan (reaksi terbuka) atau aktivitas, akan tetapi merupakan predisposisi perilaku (tindakan) atau reaksi terbuka

Tingkatan Sikap Menurut Notoadmodjo (2003) terdiri dari:

- a. Menerima (*receiving*): Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).
- b. Merespon (*responding*): Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi sikap karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Terlepas dari pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang tersebut menerima ide itu.
- c. Menghargai (*valuing*): Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga.
- d. Bertanggung jawab (*responsible*): Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai sikap yang paling tinggi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian direncanakan akan dilaksanakan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten, Tahun 2017.

B. Instrument Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk mengidentifikasi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* di Puskesmas Kedaung Barat.

C. Populasi dan Sampel

Responden dalam penelitian ini seluruh Ibu hamil trimester 1 dan 2 yang berkunjung ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan *antenatal*

D. Cara Kerja

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner kepada seluruh responden untuk mengetahui kepuasan Ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* di Puskesmas. Banyaknya responden menggunakan metoda *total sampling*, yaitu seluruh Ibu hamil yang datang berkunjung ke Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan selama kehamilan selama penelitian berlangsung

2. Pengolahan Data

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan rancangan desain penelitian deskriptif korelasi dengan metode pendekatan *cross sectional*.

3. Analisa Data

Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisa univariat dan bivariate.

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakter dari variabel penelitian (Hastono, 2007). Hasil analisis univariat akan disajikan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan persentase. Pengubahan data dari data numerik menjadi data kategorik dengan menggunakan median atau mean sebagai *cut of point*.

Analisis bivariat yang bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu dan sikap Bidan dengan kepuasan Ibu hamil. Adapun masing-masing dari variabel *independent* (waktu tunggu dan sikap Bidan) dihubungkan dengan variabel *dependent* (kepuasan Ibu hamil) lalu di uji dengan menggunakan uji statistik *Chi Square*. Uji *Chi Square* dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara dua variabel yang bersifat kategorik.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017

Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase
Lama	8	26,7
Cepat	27	73,3
Total	90	100

Berdasarkan tabel 1 didapat hasil bahwa 27 (73,3%) pasien menyatakan waktu tunggu di Puskesmas Kedaung Barat termasuk kategori cepat.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sikap Bidan di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017

Sikap Bidan	Frekuensi	Persentase
Kurang	12	40
Baik	18	60
Total	90	100

Berdasarkan tabel 2 didapat hasil bahwa 18 (60%) Bidan di Puskesmas Kedaung Barat bersikap Baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	9	30
Puas	21	70
Total	90	100

Berdasarkan tabel 3 didapat hasil bahwa 21 (70%) pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kedaung Barat.

B. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Antara Sikap Bidan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017

Sikap Bidan	Kepuasan				N	%	P value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang	8	66,7	4	33,3	12	100	0,000
Baik	1	5,6	17	94,4	18	100	
Total	9	30,0	21	70,0	30	100	

Berdasarkan tabel 4 didapat hasil bahwa 17 (94,4%) Bidan yang bersikap Baik, akan memberikan kepuasan kepada pasien dalam mendapatkan pelayanan antenatal

Tabel 5. Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedaung Barat Kabupaten Tangerang-Banten Tahun 2017

Waktu Tunggu Pasien	Kepuasan				N	%	P value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Lama	9	37,5	15	62,5	24	100	0,000
Cepat	0	0	6	100,0	6	100	
Total	9	30,0	21	70,0	30	100	

Berdasarkan tabel 5 didapat hasil bahwa 6 (100%) pasien menyatakan puas bila waktu tunggu pasien cepat.

C. Pembahasan

Kepuasan akan berhubungan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang sangat signifikan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan) (Omar, Ariffin, & Ahmad, 2016). Di sisi lain, ketidakpuasan pasien mungkin muncul karena beberapa hal yang tidak dapat ditolerir oleh pasien.

Hal tersebut seperti kesulitan untuk membuat janji, kesulitan menemui tenaga kesehatan tanpa janji, lama waktu tunggu, banyaknya informasi yang diberikan, persepsi lokal tenaga kesehatan, dan perilaku (Berkanovic & Marcus, 1976).

Waktu Tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, jika pelayanan yang diterima cepat maka pasien akan merasa puas, sebaliknya apabila waktu tunggu lama maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, mulai dari pendaftaran sampai dengan pelayanan yang ada di poliklinik. Menurut Menkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standart pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit (Kemenkes RI, 2008). Azrul Anwar (2003) juga menyatakan bahwa waktu tunggu pada saat antri (lama atau cepatnya dalam pelayanan) merupakan penentu tingkat kepuasan .pasien

Waktu tunggu pasien yang berlebih menjadi barrier dalam hal kepuasan pasien (French et al., 2014). Waktu tunggu tidak secara langsung mempengaruhi kesehatan pasien namun cenderung mempengaruhi efektivitas tindakan yang diberikan. Semakin lama pasien menunggu, semakin menurun kondisi kesehatan pasien sehingga tindakan yang dilakukan kurang efektif dan menurunkan kesehatan pasien (Gupta, et al., 2016).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pasien menyatakan Puas (70%) terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas di Kedaung Barat
2. Dari hasil analisa lebih lanjut didapatkan hasil ada hubungan yang signifikan antara sikap bidan dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan antenatal, dengan masing-masing *p value* sebesar 0,000.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan agar Puskesmas dapat memantau atau memonitoring kualitas pelayanan antenatal secara rutin dan diharapkan kepada para Bidan untuk lebih meningkatkan pelayanan agar kualitas antenatal mejadi lebih baik lagi dan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan antenatal dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Berkanovic, E., & Marcus, A. C. . (1976). Satisfaction with health services : Some policy implications. *Lippincott Williams & Wilkins*, 14(10), 873–879.
- French, S., Lindo, J. L. M., Williams Jean, E. W., & Williams-Johnson, J. (2014). Doctor at triage - Effect on waiting time and patient satisfaction in a Jamaican hospital. *International Emergency Nursing*, 22(3), 123–6. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2013.06.001>
- G., M., L., S., & Tonei V. AO - Moscelli, G. O. <http://orcid.org/000.-0002-0675-1564>. (2016). Do waiting times affect health outcomes? Evidence from coronary bypass. *Social Science and Medicine*, 161, 151–159. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.05.043>
- Gupta, S., Yamada, G., Mpembeni, R., Frumence, G., Callaghan-Koru, J. a., Stevenson, R., ... Baqui, A. H. (2014). Factors Associated with Four or More Antenatal Care Visits and Its Decline among Pregnant Women in Tanzania between 1999 and 2010. *PLoS ONE*, 9(7), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0101893>
- Health Resourcess And Service Administration, 2011. Quality Improvement. U. S. Department Of Health And Human Services Health Resources And Services Administration. S. Department Of Health And Human Services Health Resources And Services Administration, (April), P.19. Available At: <Http://Www.Hrsa.Gov/Quality/Toolbox/508pdfs/Qualityimprovement.Pdf>.
- Joshi, C., Torvaldsen, S., Hodgson, R., & Hayen, A. (2014). Factors associated with the use and quality of antenatal care in Nepal: a population-based study using the demographic and health survey data. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 14(1), 94. <https://doi.org/10.1186/1471-2393-14-94>
- Kemenkes RI. (2013). *Rencana Aksi Percepatan Penurunan Angka Kematian Ibu di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Gizi dan KIA.
- Mansur, A. M. S. a, Rezaul, K. M., Mahmudul, H. M., & S, C. (2014). Quality of antenatal care in primary heath care centers of Bangladesh. *Journal of Family and Reproductive Health*, 8(4), 175–181.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta
- Omar, M. S., Ariffin, H. F., & Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic

Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 384–392. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.393>

Oyetunde, M. O., & Eleri, G. O. (2014). Factors influencing use of antenatal care and delivery services in Gwagwalada Area Council, Nigeria. *African Journal of Midwifery and Women's Health*, 8(4), 196–202.

Umar, I., Oche, M. O., & Umar, a. S. (2011). Patient waiting time in a tertiary health institution in Northern Nigeria. *Journal of Public Health and Epidemiology*, 3(2), 78–82. Retrieved from <http://www.academicjournals.org/jphe>

KUESIONER

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DAN SIKAP BIDAN DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS KEDAUNG BARAT KABUPATEN TANGERANG-BANTEN TAHUN 2017

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan yang anda ketahui dan dianggap paling benar

A. SIKAP

No	PERNYATAAN	Selalu	Sering	Kadang Kadang	Jarang	Tidak Pernah
1	Bidan memahami keluhan yang dirasakan pasien					
2	Bidan bertanggung-jawab dalam memberikan pemeriksaan kehamilan yang optimal					
3	Bidan membeda-bedakan dalam memberikan pemeriksaan kehamilan					
4	Bidan menyediakan waktu terbatas untuk konsultasi kehamilan					
5	Bidan lebih mengutamakan kepentingan pasien (tidak ngobrol terus)					
6	Bidan kurang menanggapi permasalahan seputar kehamilan saya					
7	Bidan selalu menginformasikan setiap tindakan yang akan dilakukan					
8	Bidan bersikap santun dan memberikan pemeriksaan kehamilan					
9	Bidan bersikap terbuka saat memberikan pelayanan					
10	Bidan mengucapkan salam saat anda memasuki ruang periksa					

B. LAMANYA WAKTU TUNGGU

No	PERNYATAAN	Selalu	Sering	Kadang Kadang	Jarang	Tidak Pernah
1	Pelayanan di Puskesmas ini dimulai tepat waktu					
2	Waktu tunggu tidak lebih dari 1 jam					
3	Pasien dibiarkan menunggu lama					
4	Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan cepat					
5	Menunggu panggilan tidak terlalu lama, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat					
6	Petugas datang ke Puskesmas tidak sesuai jam pelayanan					
7	Pelayanan di mulai tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
8	Pelayanan bertele-tele sehingga harus menunggu lebih lama					
9	Banyak persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran					
10	Pencarian rekam medis terlalu lama, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama					

C. KEPUA

No	PERTANYAAN	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa pelayanan di Puskesmas ini lebih baik dari Puskesmas lainnya					
2	Saya tidak akan memakai layanan kesehatan lainnya yang ada di Puskesmas ini					
3	Saya bersedia memberikan saran untuk kebaikan dan kemajuan Puskesmas ini					
4	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas ini					
5	Saya tidak akan pindah ke Puskesmas lainnya					
6	Saya merasa Puskesmas ini merupakan tempat yang tepat untuk memeriksakan kehamilan					
7	Saya akan menceritakan pengalaman yang menyenangkan memeriksakan kehamilan di Puskesmas ini kepada teman-teman					
8	Saya akan merekomendasikan Puskesmas ini kepada teman-teman					
9	Saya akan memberikan informasi kepada teman-teman tentang keunggulan pelayanan kehamilan di Puskesmas ini					
10	Saya puas dengan pelayanan di Puskesmas ini sehingga membuat saya datang kembali					

