

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kotapematangsiantar Tahun 2023

Epi Ida Lestari Samosir

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: evisosir24@gmail.com

Asnita Sinaga

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: asnitasinaga61@gmail.com

Isyos Sari Sembiring

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: sari.sembiring9@gmail.com

Indra Agussamad

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: syamsiarindra@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Korespondensi penulis: evisosir24@gmail.com

Abstract. : Satisfaction is a person who has compared in terms of performance and also the expected results through the level of a person's feelings. In another theory written by Wilton, it is stated that satisfaction or dissatisfaction is the result of the final evaluation of the customer's response, namely the suitability that has been felt by the customer with the expected performance of the product that can be felt after the customer uses it. (Abarca 2021) Family planning is an effort by husband and wife to measure the desired number and distance. The effort in question includes contraception or pregnancy prevention and family planning. The basic principle of contraceptive methods is to prevent male sperm from reaching and fertilizing a woman's egg (fertilization) or preventing a fertilized egg from implanting (attaching) and developing in the uterus (Th. Endang Purwoastuti, 2016). From a preliminary survey in January 2023 at the Siloam Clinic, West Siantar District, Pematangsiantar City, 20 women of childbearing age were found, of whom 7 people expressed dissatisfaction with contraceptive services. Based on the background description, researchers are interested in taking the title The Relationship between Service Quality and Mother's Satisfaction in Using IUD Contraception at the Siloam Clinic, West Siantar District, Pematangsiantar City in 2023

Keywords: Service Satisfaction, Contraceptive Devices.

Abstrak. Kepuasan merupakan seorang manusia yang telah membandingkan dari segi kinerjanya dan juga hasil yang diharapkan melalui tingkat dari perasaan seseorang tersebut. Dalam teori lain yang ditulis oleh wilton dinyatakan kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi akhir dari respon pelanggan tersebut yaitu kesesuaian yang telah dirasakan oleh pelanggan dengan harapan kinerja dari produk tersebut dapat dirasakan setelah pelanggan memakainya. (Abarca 2021) Keluarga Berencana merupakan usaha suami istri untuk mengukur jumlah dan dan jarak yang diinginkan. Usaha yang dimaksud termasuk kontrasepsi atau pencegahan kehamilan dan perencanaan keluarga. Prinsip dasar metode kontrasepsi adalah mencegah sperma laki-laki mencapai dan membuahi telur wanita (Fertilisasi) atau mencegah telur yang sudah dibuahi untuk berimplantasi (melekat) dan berkembang di Dalam Rahim (Th. Endang Purwoastuti, 2016). Dari survei pendahuluan pada bulan Januari 2023 yang Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar dijumpai Ibu Usia Subur sebanyak 20 orang, diantaranya 7 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Kontrasepsi. Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik mengambil judul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan, Alat Kontrasepsi

LATAR BELAKANG

Berdasarkan World Health Organization (WHO) tahun 2014 penggunaan kontrasepsi telah meningkat dibanyak bagian dunia,terutama di Asia dan Amerika latin dan terendah di Sub-Sahara Afrika. Secara global, pengguna kontrasepsi modern telah meningkat signifikan dari 54% pada tahun 1990 menjadi 57,4% pada tahun 2014. Berdasarkan data penduduk dari perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) diperkirakan penduduk dunia pada tahun 2050 berjumlah 9,6 miliar jiwa ataun meningkat 3,5 miliar jiwa pada tahun 2000. Sedangkan penduduk Indonesia bertambah sebesar 98 juta jiwa dari 206,2 juta jiwa tahun 2000 menjadi 303,8 juta jiwa pada tahun 2050 (Herman 2017) hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh, **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** , Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). **Reliability (Kehandalan)** , Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 44 orang (47,8 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). **Responsiveness (Daya Tanggap)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %). **Assurance (Jaminan)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %). **Empathy (Empaty dan Compassion)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 43 orang (46,7 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 4 orang (4,3 %).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *Layanan KB* yang tidak teratur. *Layanan KB* merupakan pelayanan yang diberikan pada Ibu secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya. Pelayanan *KB* yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas.

Data SDKI (survey Program pemerintah KB) menunjukkan treb prevalensi pengguna kontrasepsi di Indonesia cenderung meningkat. Peserta baru KB di Indonesia Intra Uterine Device (IUD) 24,856 (3,84%), Metode Operasi Wanita (MOW) 9.903 (7,55%), Metode

Operasi Pria (MOP) 1,376 (1,05%), Kondom 12.907 (1,99%), Implan 72.546 (11.21%), Suntikan 328.424 (50,76%), Pil 144.342(22,31%) (SDKI, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Masa yang akan datang, promosi, dan menjamin pertumbuhan serta perkembangan pelayanan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Priyoto, 2014)

Dari survei pendahuluan pada bulan Januari 2023 yang Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar dijumpai Ibu Usia Subur sebanyak 20 orang, diantaranya 7 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Kontrasepsi. Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti tertarik mengambil judul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

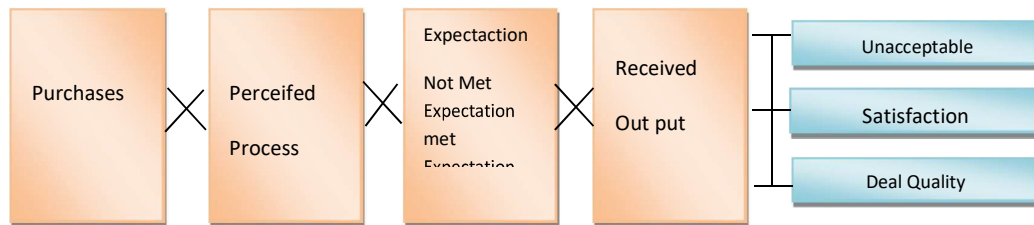
KAJIAN TEORITIS

Kepuasan merupakan seorang manusia yang telah membandingkan dari segi kinerjanya dan juga hasil yang diharapkan melalui tingkat dari perasaan seseorang tersebut. Dalam teori lain yang ditulis oleh wilton dinyatakan kepuasan ataupun ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi akhir dari respon pelanggan tersebut yaitu kesesuaian yang telah dirasakan oleh pelanggan dengan harapan kinerja dari produk tersebut dapat dirasakan setelah pelanggan memakainya. (Abarca 2021).

Berdasarkan pendapat dari Hannah & Krap (1991) yang di kutip oleh (Rahmawati 2013) bahwa dalam terciptanya kepuasan dari pelanggan maka perusahaan tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan setiap konsumennya. Factor tersebut dapat dibagi menjadi 3 bagian, yaitu Faktor yang mempengaruhi produk dari universitas tersebut, Faktor yang memang berhubungan pada pelayanan yang telah diberikan pada lembaga, Faktor berdasarkan pada pengalaman penjualan, dari segi profesional, dan kenyamanan dalam proses pembelajaran., Dari ketiga faktor tersebut maka ini akan dilakukan kesesuaian kepada Pasien terkait pada proses pembelajarannya.

Setiap hasil yang telah didapat selalu ada proses sebelumnya yang telah dilalui, tidak semata langsung mendapatkan hasilnya. Jadi, kepuasan yang didapat oleh pelanggan terdapat proses terbentuknya suatu kepuasan itu sendiri. Maka dari itu agar terlihatnya suatu layanan yang dapat memberikan kepuasan dapat melalui proses berikut ini:

Proses Pembentukan Kepuasan Pelanggan



Gambar 2.1 (Kolb 1984)

Keterangan:

Purchases Expectation ini merupakan suatu harapan yang dapat diperoleh oleh pelanggan sebelum digunakan. Disini Pasien telah mengetahui segala bentuk dari pelayanan tersebut baik dari hal yang pernah dialami maupun dari pengetahuan yang sebelumnya. Dalam hal ini Pasien berharap bahwa mereka bisa mendapatkan suatu pelayanan yang cukup baik, tetapi di tahap seperti ini fasilitas dari jasa layanan belum digunakan oleh Pasien Perceived Process Quality pada tahap ini Pasien dapat merasakan proses dari kualitasnya, yang artinya bahwa fasilitas dari jasa layanan bisa digunakan oleh Pasien. Maka dari itu Pasien dapat menilai, mempertimbangkan, membuat perbandingan, serta dapat menyimpulkan setelah diberikan pelayanan oleh petugas jasa layanan. Received Output Quality pada tahap ini Pasien telah mendapatkan hasil yang berkualitas dari pelayanan fasilitas jasa. Tetapi dikatakan berkualitas menurut Pasien hanya dari segi tertentu saja, misalnya dari segi layanan secara lisan, kemudian secara tulisan dan perbuatan.

Keluarga Berencana merupakan usaha suami istri untuk mengukur jumlah dan jarak yang diinginkan. Usaha yang dimaksud termasuk kontrasepsi atau pencegahan kehamilan dan perencanaan keluarga. Prinsip dasar metode kontrasepsi adalah mencegah sperma laki-laki mencapai dan membuahi telur wanita (Fertilisasi) atau mencegah telur yang sudah dibuahi untuk berimplantasi (melekat) dan berkembang di Dalam Rahim (Th. Endang Purwoastuti, 2016).

Keluarga Berencana (*Family Planning, Planned Parenthood*) merupakan suatu usaha untuk menjarangkan atau merencanakan jumlah dan jarak kehamilan dengan memakai kontrasepsi (Anggraini, 2016).

Keluarga Berencana menurut UU No. 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan pembangunan Keluarga Sejahtera adalah upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui Pendewasaan Usia Perkawinan (PUD), pengaturan

kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga kecil, bahagia dan sejahtera (Dyah Novianti Setya, 2016)

Tujuan Umum adalah untuk membentuk keluarga kecil sesuai dengan kekuatan sosial ekonomi suatu keluarga dengan cara pengaturan kelahiran anak, agar diperoleh suatu keluarga bahagia dan sejahtera yang dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Tujuan lain meliputi pengaturan kelahiran, pendewasaan usia perkawinan, peningkatan ketahanan dan kesejahteraan keluarga (Yetti Anggraini, 2016).

Alat kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR) adalah cara pencegahan kehamilan yang sangat efektif, aman, dan reversible bagi wanita tertentu, terutama yang tidak terjangkau PMS dan sudah pernah melahirkan. Dalam Rahim adalah suatu alat plastic atau logam kecil yang dimasukkan ke uterus melalui kanalis servikalis. World Health Organization (WHO, 2014).

Alat kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR) merupakan kontrasepsi yang dimasukkan melalui serviks dan dipasang di dalam uterus. Alat kontrasepsi Dalam Rahim mempunyai lilitan tembaga (Cooper, Cuprum, Cu), Namun ada juga yang tidak berlogam, ada juga yang mengandung hormon memiliki benang yang menggantung sampai ke liang vagina, hal ini dimaksudkan agar keberadaanya bisa diperiksa oleh Ibu sendiri. (Yetti Anggraini, 2016).

Alat kontrasepsi Dalam Rahim adalah bahan inert sintetik (Dengan atau tanpa unsur tambahan untuk sinergi efektifitas). Alat Kontrasepsi Dalam Rahim juga terbuat dari benang sutra tebal yang dimasukkan ke Dalam Rahim. (Atikah Proverawati, 2016).

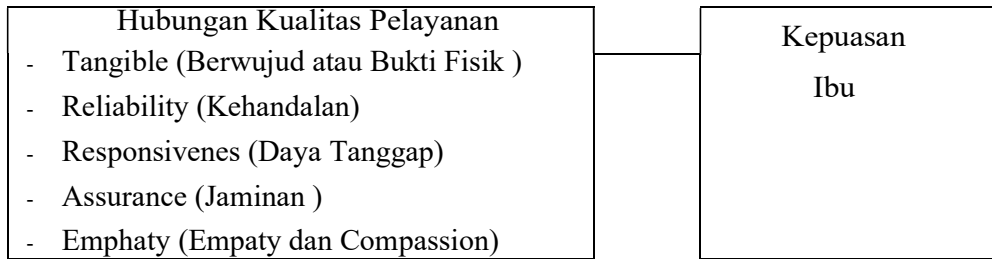
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. pada penelitian ini menggunakan dataset yang ekstensif untuk melihat banyak kasus dan hubungan antar variable. Pada desain ini digunakan untuk mengetahui adanya Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023.

Kerangka konsep penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 ”

Variable Independent

Variabel Dependent



Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner pada Ibu untuk melihat tingkat kepuasan Ibu terhadap Terhadap Kepuasan Ibu Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 Karena pada teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mengeksplorasi berbagai aspek berkaitan pada hasil penelitian kuantitatif. Teknik Analisa Data Hasil monitoring Dan Evaluasi Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data sehingga data-data tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul “Pengaruh Hasil analisis univariat dan bivariat tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR di Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 Berdasarkan hasil penelitian, Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 , dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

	Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan				
	Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)	Reliability (Kehandalan)	Responsiveness (Daya Tanggap)	Assurance (Jaminan)	Emphaty (Empaty dan Compassion)
Mean	3,41	3,30	3,45	3,32	3,18
Median	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
Std. Deviation	,758	,781	,790	,864	,901
Variance	,575	,610	,623	,746	,812
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	4	4	4	4	4

Tabel 4.2 diperoleh hasil bahwa untuk **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** data Mean (3,41), Median (4,00), Std. Deviation (,758), Variance (,575), **Reliability (Kehandalan)** data Mean (3,30), Median (3,00), Std. Deviation (,781), Variance (,610), **Responsiveness (Daya Tanggap)** data Mean (3,45), Median (4,00), Std. Deviation (,790) Variance (,623), **Assurance (Jaminan)** data Mean (3,32), Median (4,00), Std. Deviation (,864) Variance (,746), **Emphaty (Empaty dan Compassion)** data Mean (3,18), Median (3,00), Std. Deviation (,901), Variance (,812) **Responsiveness (Daya Tanggap)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,014 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Responsiveness (Daya Tanggap)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

Assurance (Jaminan) Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 48 orang (52,2 %) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 5 orang (5,4 %). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,044 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Assurance (Jaminan)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

Emphaty (Empaty dan Compassion) Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 43 orang (46,7 %) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas

sebanyak 4 orang (4,3 %). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,006 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Empathy (Empaty dan Compassion)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

4.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh, **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)**, Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). **Reliability (Kehandalan)**, Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 44 orang (47,8 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). **Responsiveness (Daya Tanggap)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %). **Assurance (Jaminan)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %). **Empathy (Empaty dan Compassion)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 43 orang (46,7 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 4 orang (4,3 %).

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,080 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 . **Reliability (Kehandalan)**, uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Reliability (Kehandalan)** dalam Pelayanan Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meria Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 Trimester III.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** , Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %) . Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,080 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 .
2. **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** , Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %) . Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,080 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik)** Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 .
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas masing-masing sebanyak 57 orang (62,0%) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 1 orang (1,1 %) . Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,014 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Responsiveness (Daya Tanggap)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023 .
4. **Assurance (Jaminan)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 48 orang (52,2 %) , dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 5 orang (5,4 %) . Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,044 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Assurance (Jaminan)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023

5. **Emphaty (*Empaty dan Compassion*)** Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Puas sebanyak 43 orang (46,7 %) ,dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 4 orang (4,3 %). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar $0,006 < 0,05$ artinya **ada hubungan** yang signifikan antara Hubungan **Emphaty (*Empaty dan Compassion*)** dalam Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Klinik Siloam Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar Tahun 2023.

SARAN

1. Bagi Tempat Penelitian

Sebaiknya para petugas kesehatan hendaknya menambah wawasan dan meningkatkan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care sehingga dapat membantu memberikan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care.

2. Bagi Petugas Kesehatan

Diharapkan petugas kesehatan lebih dan meningkatkan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care sehingga dapat membantu memberikan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan lebih banyak dan meningkatkan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care sehingga, Petugas kesehatan lebih memahami faktor yang memengaruhi peningkatkan kualitas dalam Pelayanan Antenatal Care

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat kekurangan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR REFERENSI

- Abarca, Roberto Maldonado. 2021. "Kualitas Pendidikan Di Indonesia." *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información* 2013–15.
- Agung trisliatanto, Dimas. 2020. *Metodologi Penelitian*. edited by Giovanni. Yogyakarta: ANDI.
- Adam, M., Wati, Y. R. & Budiman, 2015. Hubungan Karakteristik Antenatal Care (ANC) dengan Kematian Ibu. Bandung, Prosiding Pendidikan Dokter UNISBA.

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Astuti, Sri. dkk. (2017). *Asuhan Ibu dalam Masa Kehamilan*. Jakarta: Erlangga
- BNPB-inacovid19, 2012. Jumlah Kasus Terkonfirmasi Covid 19, <https://bnpb-inacovid19.hub.arcgis.com/> diakses tanggal 1 April 2021
- Cunningham FG, Leveno KJ, Bloom SL, Hauth JC, et al. *Perawatan Prnatal*. In: *Obstetri Williams*. Edisi 23. Jakarta: ECG; 2012
- Doenges, M. E., Moorhouse, M. F., & Geissler, A. C, 2014. *Rencana Asuhan Keperawatan Pedoman Untuk Perencanaan dan Pendokumentasian Perawatan Pasien*. Jakarta: EGC.
- Doremalen, Van N, Bushmaker T, Morris DH, Holbrook MG, Gamble A, Williamson BN, et al. 2020. Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *The New England Journal of Medicine*. Massachusetts Medical Society. doi:10.1056/nejmc2004973. PMID 32182409
- Fitri. 2015. *Pengertian Anak Tinjauan secara Kronologis dan Psikologis*. <http://www.wordpress.com>.
- Hamidayah. A, Hidayati. N. 2018. Kualitas Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Pengguna Kontrasepsi, *Jurnal ksitosin, Kebidanan Vol V, No 2, 2018*.
- Hawari. D. 2016. *Pendekatan Holistik pada Gangguan Jiwa, Skizofrenia*. FKUI. Jakarta.
- Ibanez, G., dkk. (2015). Effects of Antenatal Maternal Depression and Anxiety on Children's Early Cognitive Development: A Prospective Cohort Study. *PLoS One*, Vol. 10, No 8, August 2015, DOI:10.1371/journal.pone.0135849.
- Ibrahim, A.S. 2016. *Panic Neurosis dan Gangguan Cemas*. Jelajah Nusa. Tangerang.
- Kementerian Kesehatan RI Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat 2020, *Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, Dan Bayi Baru Lahir Di Era Adaptasi Kebiasaan Baru*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI 2014, *Buku Ajar Kesehatan Ibu dan Anak, Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kesehatan*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugraini. IP. 2019. *Gambaran Kepuasan Ibu Pengguna Kontrasepsi dengan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Sedayu I Bantul*. Yogyakarta.
- Nursalam. 2015. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Sagung Seto. Jakarta.
- Nwaeze I.L, et all. 2013. Perception and satisfaction with quality of antenatal care Services among pregnant women at the university college Hospital, Ibadan, Nigeria. *Annals of Ibadan Postgraduate Medicine*. Vol. 11 No. 1 June, 2013. Diakses dari <https://www.researchgate.net> tanggal 09 Maret 2021
- Shahhosseini Z, Pourasghar M, Khalilian A, Salehi F. 2015. A Review of the Effect of Anxiety During Pregnancy on Children's Health. *Mater Sociomed*.
- Sadock, B.J., Sadock, V.A., & Ruiz, P. (2015). *Kaplan & Sadock's Synopsis of Psychiatry (11th ed.)*. Philadelphia: Wolters Kluwer.
- Saifuddin, A.B. 2015, *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

- Safrizal ZA, dkk, 2020. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi COVID-19. Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. Jakarta
- Shodiqoh, E.R., & Syahrul, F. (2014). Perbedaan Tingkat Kecemasan dalam Menghadapi Persalinan antara Primigravida dan Multigravida. *Jurnal Berkala Epidemiologi*. 2(1), 141-150. Diterima dari <http://www.journal.unair.ac.id/download-full/JBE8534-d73df33709fullabstr act.pdf>, diakses pada tanggal 30 Maret 2022
- Stuart, W.G. 2017. Buku Saku Keperawatan Jiwa. Penerbit EGC. Jakarta
- Sugiyono. 2014. Statistik. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tomb, D.A. 2015. Buku Saku Psikiatri. Ed 6. Alih Bahasa : dr Martina Wiwien. Penerbit EGC. Jakarta.
- UK Obstretic Surveillance System, 2020. A National System to Study Rare Disorders of Pregnancy, <https://www.npeu.ox.ac.uk/ukoss>, diakses tanggal 30 Maret 2021
- WHO. 2013. Interventions for Common Perinatal Mental Disorder In Women In Low- and Middle-Income Countries: A Systematic Review and Metaanalysis
- Winarni. 2014. Kepuasan Ibu Pengguna Kontrasepsi terhadap pelayanan antenatal care (ANC) oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Ngoresan. *GASTER Vol. XI No. 2 Agustus 2014*
- Xu H, Zhong L, Deng J, Peng J, Dan H, Zeng X, et al. 2020. High expression of ACE2 receptor of 2019-nCoV on the epithelial cells of oral mucosa. *International Journal of Oral Science*. 12 (1): 8. doi:10.1038/s41368-020- 0074-x)