

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum Puskesmas Seberang Padang

Puskesmas Seberang Padang terletak di Kecamatan Padang Selatan Kelurahan Seberang Padang dengan wilayah kerja mencakup 4 (empat) kelurahan yang memiliki luas wilayah ± 2.37 km² yaitu; Kelurahan seberang padang, Kelurahan Alang laweh, Kelurahan Ranah Parak Rumbio, Kelurahan Belakang Pondok. Puskesmas seberang padang memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut.

- Sebelah Utara: berbatasan dengan kelurahan Parak Gadang Timur
- Sebelah Selatan: berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Rawang
- Sebelah Barat: berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Pemancing Kelurahan Pasa Gadang
- Sebelah Timur: berbatasan dengan Kecamatan Lubuk Begalung

Tenaga kesehatan yang bertugas di Puskesmas Seberang Padang berjumlah 60 orang yang bekerja di gedung induk, puskesmas pembantu, dan pos kesehatan keliling. Dengan rincian 46 orang PNS, 12 orang tenaga Non-PNS (kontrak BLUD), 1 orang kontrak daerah dan 1 orang bidan volunteer.

5.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah ibu hamil Trimester III yang berada di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang yang berjumlah 53 orang. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut

Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n=53)	Persentase (%)
Umur		
<20 tahun atau >35 tahun	9	17%
20-35 tahun	44	83%
Pendidikan Ibu		
Tidak sekolah	0	0%

110

Tidak tamat SD	0	0%
Tamat SD	4	8%
Tamat SLTP	8	15%
Tamat SLTA	24	45%
Tamat D3/ Perguruan Tinggi	16	30%
Pekerjaan Ibu		
Pegawai negeri	3	6%
Karyawan swasta	0	0%
Wiraswasta	0	0%
Pedagang	8	15%
Buruh	0	0
Lainnya	40	75%

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada kelompok usia 20-35 tahun yaitu 83%, pendidikan terakhir responden yang tamat SLTA yaitu 45% dan untuk jenis pekerjaan sebagian besar (75%) yaitu jenis pekerjaan lainnya yang meliputi 5 orang pegawai honor dan 35 lainnya sebagai ibu rumah tangga.

5.3 Analisis Univariat

5.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Independen Penelitian

Distribusi frekuensi dari variabel independen pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2-5.6 di bawah ini

Tabel 5.2 Distribusi Penampilan Fisik (*tangibles*) Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel	Frekuensi (n=53)	Persentase %
Penampilan Fisik (<i>tangibles</i>)		
Tidak Baik	23	43,4%
Baik	30	56,6%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden (56,6%) mengatakan penampilan fisik (*tangibles*) pelayanan ANC baik. 43,4% responden mengatakan penampilan fisik (*tangibles*) pelayanan ANC tidak baik.

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Keandalan (*Realibility*) Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel	Frekuensi (n=53)	Persentase %
Keandalan (<i>Realibility</i>)		
Tidak Baik	22	41,5%
Baik	31	58,5%

Berdasarkan tabel 5.3 di atas, menunjukkan dari 53 ibu hamil TM III, sebanyak 58,5% responden mengatakan keandalan (*reability*) pelayanan ANC baik. Sementara itu sebagian lainnya (41,5%) mengatakan keandalan (*reability*) pelayanan ANC tidak baik.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel	Frekuensi (n=53)	Persentase %
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
Tidak Baik	23	43,4%
Baik	30	56,6%

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang mengatakan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan ANC baik lebih banyak (56,6%) dibandingkan dengan responden mengatakan ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan ANC tidak baik (43,4%).

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel	Frekuensi (n=53)	Persentase %
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Tidak Baik	26	49,1%
Baik	27	50,9%

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan Jaminan (*Assurance*) Pelayanan ANC baik pada penelitian ini yaitu sebanyak 50,9%.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Empati (*Emphaty*) Pelayanan ANC di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel	Frekuensi (n=53)	Persentase %
Empati (<i>Emphaty</i>)		
Tidak baik	24	45,3%
Baik	29	54,7%

Berdasarkan tabel 5.6 di atas didapatkan bahwa empati (*emphaty*) pelayanan ANC tidak baik yaitu sebanyak 45,3% responden yang mengatakannya, sedangkan untuk empati (*emphaty*) pelayanan ANC baik sebanyak 54,7% responden.

5.3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang

Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil trimester III. Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil trimester III yang didapatkan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang

Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	26	49,1%
Puas	27	50,9%
Total	53	100%

Berasarkan tabel 5.2 di atas diketahui bahwa sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC yang diberikan tenaga kesehatan di wilayah kerja puskesmas seberang padang yaitu sebesar 50,9% dan 49,1% merasa tidak puas.

Gambaran perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan ANC di wilayah kerja Puskemas Seberang Padang yang didapatkan oleh ibu hamil trimester III dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut.

Tabel 5.8 Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan

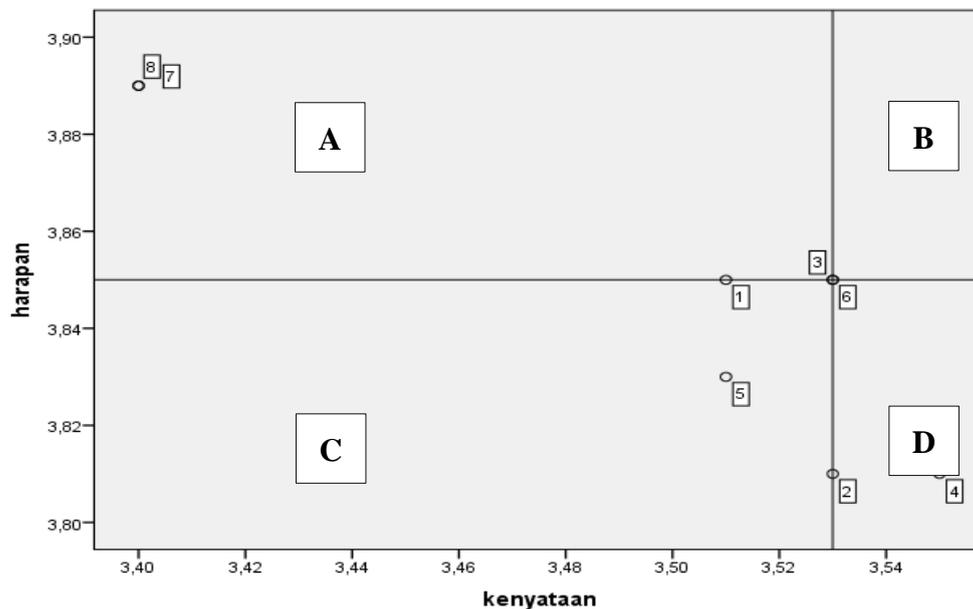
No	Item Pertanyaan	Skor Rata-rata		GAP
		Harapan	Kenyataan	
A	Tangibles (Penampilan fisik)			
1	Ruang tunggu tampak bersih	3,85	3,51	-0,34
2	Ruang tunggu nyaman	3,81	3,53	-0,28
3	Ruang periksa bersih	3,85	3,53	-0,32
4	Ruang periksa nyaman	3,81	3,55	-0,26
5	Penampilan bidan rapih	3,83	3,51	-0,32
6	Peralatan yang dipakai petugas bersih	3,85	3,53	-0,32
7	Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik	3,89	3,40	-0,49
8	Bangunan memiliki fasilitas toilet yang memadai	3,89	3,40	-0,49
B	Realibility (Keandalan)			
1	Bidan hadir sesuaijadwal	3,89	3,77	-0,12
2	Prosedur pelayanan ANC Puskesmas tidak berbelit-belit	3,85	3,68	-0,17
3	Bidan memeriksa denganteliti	3,87	3,62	-0,25
4	Bidan menanyakan identitas, riwayat kehamilan, kontrasepsi.	3,85	3,74	-0,11
5	Bidan melakukan pengukuranTekanan darah	3,94	3,72	-0,22
6	Bidan melakukan pengukuransuhu tubuh	3,85	3,26	-0,59

7	Bidan melakukan pengukuran berat badan	3,81	3,64	-0,17
8	Bidan melakukan pengukuran tinggi badan	3,91	3,64	-0,27
9	Bidan melakukan pengukuran lingkar lengan	3,83	3,72	-0,11
10	Bidan melakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu hamil	3,94	3,60	-0,34
11	Bidan memberikan tablet tambah darah kepada ibu hamil	3,89	3,70	-0,19
12	Bidan melakukan skrining status TT dan diberikan vaksinasi	3,81	3,40	-0,41
13	Bidan mampu mengatasi keluhan dengan baik kepada ibu hamil	3,81	3,66	-0,15
14	Bidan memberikan informasi tentang tindakan/ pelayanan yang diberikan	3,91	3,66	-0,25
15	Bidan memberikan konseling seputar kehamilan dengan sangat jelas	3,89	3,72	-0,17
No	Item Pertanyaan	Skor Rata-rata		GAP
C	Responsiveness (Ketanggapan)	Harapan	Kenyataan	
1	Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar	3,87	3,47	-0,4
2	Bidan tanggap terhadap ibu hamil yang mengalami keadaan gawat	3,87	3,53	-0,34
3	Ibu tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan kehamilan	3,91	3,60	-0,31
4	Bidan menanyakan keluhan ibu	3,89	3,58	-0,31
5	Bidan memberi informasi yang jelas terhadap keluhan ibu	3,87	3,57	-0,3
No	Item Pertanyaan	Skor Rata-rata		GAP
D	Assurance (Jaminan)	Harapan	Kenyataan	
1	Bidan memiliki kemampuan dan kecakapan dalam memberikan pelayanan ibu hamil	3,87	3,43	-0,44
2	Bidan melakukan pemeriksaan dengan sopan	3,89	3,57	-0,32
3	Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan	3,81	3,60	-0,21
4	Bidan tidak membedakan pasien	3,81	3,51	-0,3
No	Item Pertanyaan	Skor Rata-rata		GAP
E	Empathy (Empati)	Harapan	Kenyataan	
1	Petugas memberikan salam sapaan kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan	3,83	3,47	-0,36
2	Bidan melayani pasien dengan penuh perhatian	3,91	3,53	-0,38
3	Bidan turut merasakan apa yang dialami oleh ibu	3,85	3,38	-0,47
4	Bidan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan pada ibu	3,81	3,55	-0,26

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa secara rata-rata kinerja pelayanan ANC di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang kurang dari harapan pasien (ibu hamil). Hal ini terlihat dari adanya *gap* atau kesenjangan antara nilai rata-rata harapan dengan kenyataan dan dapat dilihat dari hasil yang negatif.

Tingkat kepuasan ibu hamil serta kedudukan dari setiap substansi pada masing-

masing dimensi dapat dilihat dari daigram kartesius sebagaimana pada gambar 5.1 sampai 5.5.



Gambar 5.1 Diagram Kartesius Penampilan fisik (*Tangibles*)

Pada gambar 5.1 Diagram Kartesius Mutu Pelayanan ANC diatas, didapatkan bahwa Simbol A, menunjukkan substansi yang dianggap penting atau sangat diharapkan oleh ibu hamil TM III dalam pelayanan ANC, tetapi kinerja pelayanannya masih belum baik sehingga menjadi prioritas utama. Simbol B, menunjukkan substansi yang diharapkan oleh ibu hamil TM III dalam pelayanan ANC telah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan. Simbol C, menunjukkan substansi yang dianggap kurang penting atau kurang diharapkan oleh ibu hamil TM III dalam pelayanan ANC, namun kinerjanya juga kurang baik sehingga perlu dipertimbangkan kembali. Simbol D, menunjukkan substansi yang memiliki kinerjanya sangat, namun tidak terlalu dipentingkan oleh ibu hamil TM III dalam pelayanan ANC sehingga dapat dikurangi. Subtansi kuesioner pada penampilan fisik (*tangibles*) tersebut dapat dilihat pada tabel 5.9:

Tabel 5.9 Gambaran tingkat kepuasan dimensi penampilan fisik (*tangibles*) dari diagram kartesius

Kuadran A :Prioritas Utama

Dimensi Penampilan fisik

- 1 Ruang tunggu tampak bersih
- 3 Ruang periksa tampak bersih
- 6 Peralatan yang dipakai petugas bersih
- 7 Alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan baik
- 8 Bangunan memiliki fasilitas toilet yang memadai

Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Dimensi Penampilan fisik

- 2 Ruang tunggu tampak nyaman
- 3 Ruang periksa tampak bersih
- 4 Ruang periksa tampak nyaman
- 6 Peralatan yang dipakai petugas bersih

Kuadran C : Prioritas Rendah

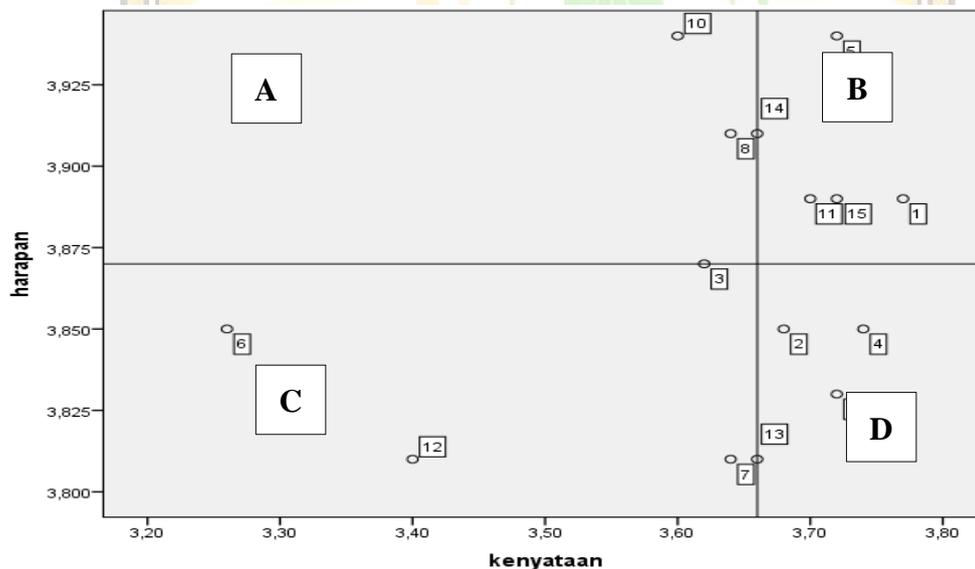
Dimensi Penampilan fisik

- 1 Ruang tunggu tampak bersih
- 2 Ruang tunggu nyaman
- 3 Ruang periksa tampak bersih
- 5 Penampilan bidan rapih
- 6 Peralatam petugas bersih

Kuadran D : Berlebihan

Dimensi Penampilan fisik

- 2 Ruang tunggu tampak nyaman
- 3 Ruang periksa tampak bersih
- 4 Penampilan bidan rapih
- 6 Peralatam petugas bersih



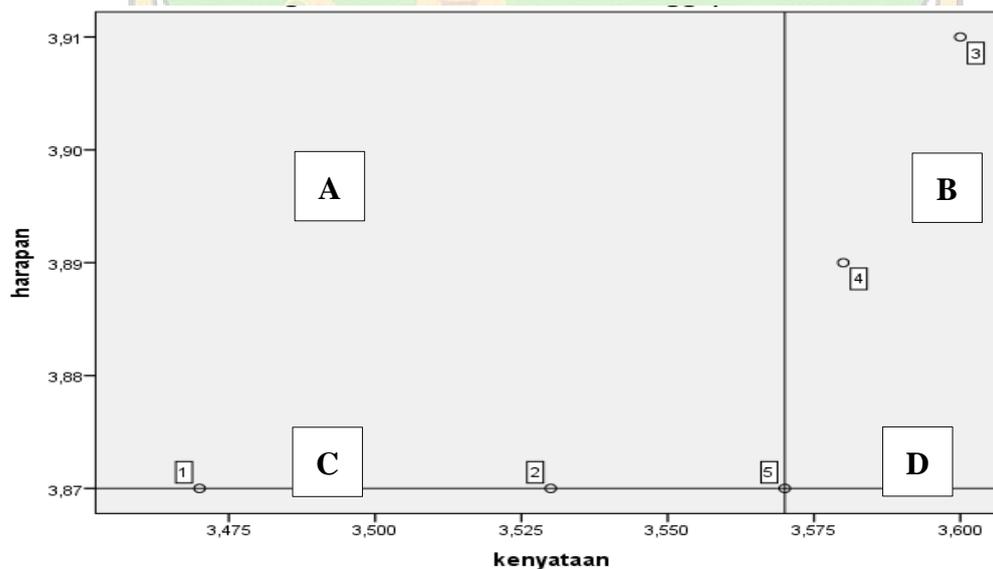
Gambar 5.2 Diagram Kartesius Keandalan (*Reliability*)

Pada gambar 5.2 Diagram Kartesius Mutu Pelayanan ANC diatas, didapatkan bahwa substansi kuesioner pada keandalan (*reliability*) tersebut dapat dilihat pada tabel

5.10.

Tabel 5.10 Gambaran tingkat kepuasan dimensi keandalan (*reability*) dari diagram kartesius

<p>Kuadran A :Prioritas Utama</p> <p>Dimensi Keandalan</p> <p>3 bidan memeriksa dengan teliti</p> <p>8 bidan melakukan pengukuran tinggi badan</p> <p>10 bidan melakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu hamil</p> <p>14 bidan memberikan informasi tentang tindakan yang diberikan</p>
<p>Kuadran B : Pertahankan Prestasi</p> <p>Dimensi Keandalan</p> <p>1 bidan hadir sesuai jadwal</p> <p>5 bidan melakukan pengukuran tekanan darah</p> <p>11 bidan memberikan tablet tambah darah kepada ibu hamil</p> <p>14 bidan memberikan informasi tentang tindakan yang diberikan</p> <p>15 bidan memberikan konseling seputar kehamilan dengan sangat jelas</p>
<p>Kuadran C : Prioritas Rendah</p> <p>Dimensi Keandalan</p> <p>3 bidan memeriksa dengan teliti</p> <p>6 bidan melakukan pengukuran suhu tubuh</p> <p>12 bidan melakukan skrining status TT dan memberikan vaksin</p> <p>13 bidan mampu mengatasi keluhan dengan baik kepada ibu hamil</p>
<p>Kuadran D : Berlebihan</p> <p>Dimensi Keandalan</p> <p>2 bidan memeriksa dengan teliti</p> <p>4 Prosedur pelayanan ANC tidak berbelit-belit</p> <p>9 bidan melakukan pengukuran lingkaran lengan</p> <p>13 bidan melakukan skrining status TT dan memberikan vaksin</p>



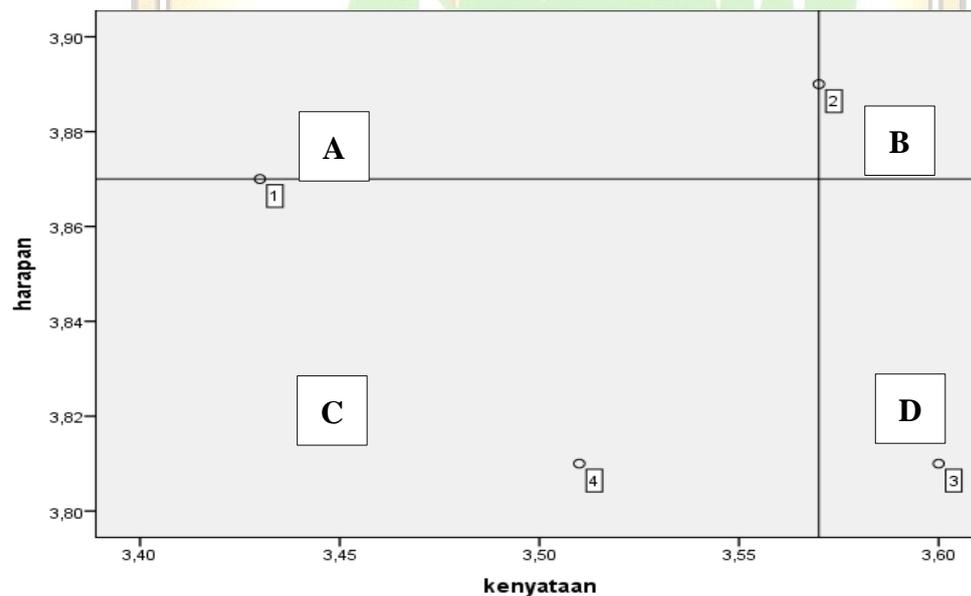
Gambar 5.3 Diagram Kartesius Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada gambar 5.3 Diagram Kartesius Mutu Pelayanan ANC diatas, didapatkan bahwa substansi kuesioner pada ketanggapan (*responsiveness*) tersebut dapat dilihat pada tabel

5.11.

Tabel 5.11 Gambaran tingkat kepuasan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dari diagram kartesius

Kuadran A :Prioritas Utama
Dimensi ketanggapan
1 pasien tidak membutuhkan waktu yang lama mendapatkan pelayanan
2 bidan tanggap terhadap ibu hamil yang mengalami keadaan gawat
5 bidan memberikan informasi yang jelas terhadap keluhan ibu
Kuadran B : Pertahankan Prestasi
Dimensi ketanggapan
3 pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan
4 bidan menanyakan keluhan ibu
5 bidan memberikan informasi yang jelas terhadap keluhan ibu
Kuadran C : Prioritas Rendah
Dimensi ketanggapan
1 pasien tidak membutuhkan waktu yang lama mendapatkan pelayanan
2 bidan tanggap terhadap ibu hamil yang mengalami keadaan gawat
5 bidan memberikan informasi yang jelas terhadap keluhan ibu
Kuadran D : Berlebihan
Dimensi ketanggapan
5 bidan memberikan informasi yang jelas terhadap keluhan ibu



Gambar 5.4 Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Pada gambar 5.4 Diagram Kartesius Mutu Pelayanan ANC diatas, didapatkan bahwa subtansi kuesioner pada jaminan (*assurance*) tersebut dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.12 Gambaran tingkat kepuasan dimensi Jaminan (*assurance*) dari diagram kartesius

Kuadran A :Prioritas Utama

Dimensi jaminan

- 1 bidan memiliki kemampuan dan kecakapan dalam memberikan pelayanan
 - 2 bidan melakukan pemeriksaan dengan sopan
-

Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Dimensi jaminan

- 2 bidan melakukan pemeriksaan dengan sopan
-

Kuadran C : Prioritas Rendah

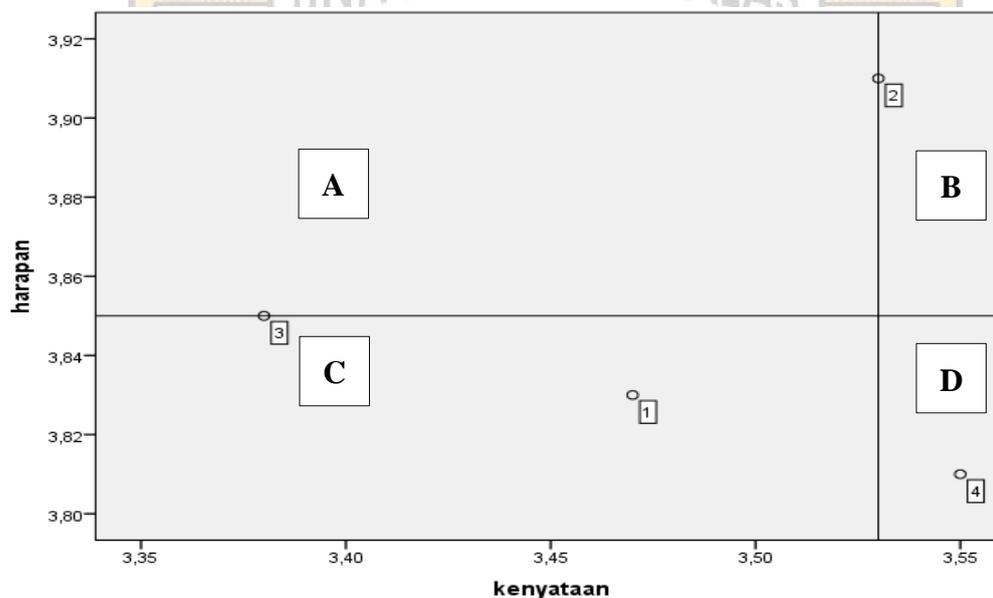
Dimensi jaminan

- 1 bidan memiliki kemampuan dan kecakapan dalam memberikan pelayanan
 - 4 bidan tidak membedakan-pasien
-

Kuadran D : Berlebihan

Dimensi jaminan

- 3 Pasien merasa terjamin keamanan(percaya) pada pelayanan yang diberikan
-



Gambar 5.5 Diagram Kartesius Dimensi Empati (*Empathy*)

Pada gambar 5.5 Diagram Kartesius Mutu Pelayanan ANC diatas, didapatkan bahwa substansi kuesioner pada empati (*emphaty*)tersebut dapat dilihat pada tabel 5.12.

Tabel 5.13 Gambaran tingkat kepuasan dimensi empati (*emphaty*) dari diagram kartesius

Kuadran A :Prioritas Utama

Dimensi Empati

- 2 Bidan melayani pasien dengan penuh perhatian
 - 3 bidan turut merasakan apa yang dialami oleh ibu
-

Kuadran B : Pertahankan Prestasi

Dimensi Empati

- 2 Bidan melayani pasien dengan penuh perhatian
-

Kuadran C : Prioritas Rendah

Dimensi Empati

- 1 Petugas memberikan salam sapaan kepada pasien yang datang sebelum pemeriksaan
 - 3 bidan melayani pasien dengan penuh perhatian
-

Kuadran D : Berlebihan

Dimensi Empati

4 bidan turut merasakan apa yang dialami oleh ibu

5.4 Analisis Bivariat

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis bivariat pada penelitian ini menggunakan analisis *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% $\alpha = 0,05$

5.4.1 Hubungan Dimensi Penampilan fisik Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Tabel 5.14 Hubungan dimensi Penampilan fisik Pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III

Penampilan Fisik	Kepuasan ibu hamil				Total		P Value	r
	Tidak Puas		Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Tidak Baik	19	82,6%	4	17,4%	23	100%	,000	,588
Baik	7	23,3%	23	76,7%	30	100%		

OR : 15,607 (CI 95% : 3,964-61,452)

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, ibu hamil trimester III mengatakan dimensi penampilan fisik baik dan puas sebesar 76,7% sedangkan ibu hamil trimester III mengatakan tidak puas dan tidak baik sebesar 82,5%. Berdasarkan hasil *Chi-square* didapatkan $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya adanya hubungan yang bermakna antara dimensi penampilan fisik pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil TM III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang dengan nilai OR: 15,607 yang berarti ibu hamil yang menilai penampilan fisik baik (*tangibles*) berpeluang 15,6 kali lebih puas dibandingkan ibu hamil yang menyatakan pelayanannya tidak baik. Kemudian, hasil uji *pearson correlation* diperoleh nilai sebesar 0,588 berarti arah hubungannya positif dan nilai tersebut berada pada rentang $r=0,41-0,70$ berarti tingkat hubungan kuat.

5.4.2 Hubungan Dimensi Keandalan Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Tabel 5.15 Hubungan Dimensi Keandalan Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Keandalan	Kepuasan ibu hamil				Total		P Value	r
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Tidak Baik	21	95,5%	1	4,5%	26	100%	,000	0,782
Baik	5	16,1%	26	83,9%	31	100%		
OR : 109,200 (CI 95% : 11,828-1008,166)								

Berdasarkan tabel 5.11 di atas dapat dilihat bahwa ibu hamil trimester III mengatakan dimensi keandalan baik dan puas sebesar 83,9% . Hasil *Chi-square* didapatkan *p value* = 0,000 ($p < 0,05$), artinya adanya hubungan bermakna antara dimesi keandalan pelayananan ANC dengan kepuasan ibu hamil TM III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang dengan nilai OR: 109,200 yang berarti ibu hamil yang menilai dimensi keandalan (*realibility*) baik berpeluang 109 kali lebih puas dibandingkan ibu hamil yang menyatakan keandalan (*realibility*) tidak baik. Kemudian, hasil uji *pearson correlation* diperoleh nilai sebesar 0,782 berarti arah hubungannya positif dan nilai tersebut berada pada rentang $r=0,71-0,90$, berarti tingkat hubungan sangat kuat.

5.4.3 Hubungan Dimensi Ketanggapan Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Tabel 5.16 Hubungan dimensi Ketanggapan Pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III

Ketanggapan	Kepuasan ibu hamil				Total		P Value	r
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%	f	%		
Tidak Baik	19	82,6%	4	17,4%	23	100%	,000	,588
Baik	7	23,3%	23	76,7%	30	100%		
OR : 15,607 (CI 95% : 3,964-61,452)								

Berdasarkan tabel 5.12 di atas, dapat dilihat bahwa ibu hamil trimester III mengatakan dimensi ketanggapan tidak baik dan tidak puas sebesar 82,6% sedangkan

yang puas sebesar 17,4%. Hasil uji statistik *Chi-square* didapatkan 0,000 ($p < 0,05$), artinya adanya hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil TM III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang dengan nilai OR: 15,607 yang berarti ibu hamil yang menilai ketanggapan (*responsiveness*) bidan baik berpeluang 15,6 kali lebih puas dibandingkan ibu hamil yang menyatakan ketanggapan (*responsiveness*) bidan tidak baik. Kemudian, hasil uji *pearson correlation* diperoleh nilai sebesar 0,588 berarti arah hubungannya positif dan nilai tersebut berada pada rentang $r=0,41-0,70$ berarti tingkat hubungan kuat.

5.4.4 Hubungan Dimensi Jaminan Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Tabel 5.17 Hubungan dimensi Jaminan Pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III

Jaminan	Kepuasan ibu hamil				Total		P Value	r
	Tidak Puas		Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Tidak Baik	22	84,6%	4	15,4%	26	100%	,000	,698
Baik	4	14,8%	23	85,2%	27	100%		
OR : 31,625 (CI 95% : 7,028-142,318)								

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, Ibu hamil TM III yang merasa puas mengatakan dimensi jaminan baik lebih besar daripada ibu mengatakan tidak baik (85,2%:15,4%). Hasil uji statistik *Chi-square* didapatkan 0,000 ($p < 0,05$), artinya adanya hubungan yang bermakna antara dimensi jaminan pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil TM III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang dengan nilai OR: 31,625 yang berarti ibu hamil yang menilai jaminan (*assurance*) pelayanan ANC baik berpeluang 31,6 kali lebih puas dibandingkan ibu hamil yang menyatakan mutunya tidak baik. Kemudian, hasil uji *pearson correlation* diperoleh nilai sebesar 0,698 berarti arah hubungannya positif dan nilai tersebut berada pada rentang $r=0,41-0,70$ berarti tingkat hubungan kuat.

5.4.5 Hubungan Dimensi Empati Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III

Tabel 5.18 Hubungan dimensi Empati Pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III

Empati	Kepuasan ibu hamil				Total		P Value	r
	Tidak Puas		Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Tidak Baik	22	91,7%	2	8,3%	24	100%	,000	,775
Baik	4	13,8%	25	86,2%	29	100%		

OR : 68,750 (CI 95% : 11,462-412,381)

Berdasarkan tabel 5.14 di atas ibu hamil trimester III yang tidak puas mengatakan dimensi empati tidak baik 91,7%. Berdasarkan hasil *Chi-square* didapatkan $p\text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$) artinya adanya hubungan yang bermakna antara dimensi empati pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil TM III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang dengan nilai OR: 31,866 yang berarti ibu hamil yang menilai empati bidan pelayanan ANC baik berpeluang 31,8 kali lebih puas dibandingkan ibu hamil yang menyatakan tidak baik. Kemudian, hasil uji *pearson correlation* diperoleh nilai sebesar 0,775 berarti arah hubungannya positif dan tingkat hubungan sangat kuat.

5.5 Analisis Multivariat

Tabel 5.19 Analisis Multivariat Regresi Logistik Berganda

Variabel	B	S.E.	Wald	D f value	P value	OR	CI 95%	
							Lower	Upper
Penampilan Fisik	16,935	4758,544	,000	1	,000	15,607	3,964	61,452
Keandalan	49,545	6838,707	,000	1	,000	109,200	11,828	1008,166
Ketanggapan	33,930	7481,955	,000	1	,000	15,607	3,964	61,452
Jaminan	48,652	6532,402	,000	1	,000	31,625	7,028	142,318
Empati	33,003	5491,308	,000	1	,000	68,750	11,462	412,381

Berdasarkan tabel 5.15 diperoleh nilai p value dan Odds Ratio (OR), dimana dimensi keandalan merupakan variabel dengan p value 0,000 dan memiliki nilai OR (109,200) lebih tinggi jika dibandingkan dengan variabel penampilan fisik, ketanggapan, jaminan, dan empati. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan lebih dominan berhubungan dengan kepuasan di wilayah Puskesmas Seberang Padang.