

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan bisa diwujudkan melalui pelayanan yang profesional. Namun masih banyak BPS yang tidak memberikan pelayanan sesuai standartm sehingga menurunkan kunjungan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ANC di BPS Siti Hoiroh Desa Padangdangan Kecamatan Pasongsongan Sumenep

Desain penelitian deskriptif. Populasi semua ibu hamil di BPS Siti Hoiroh Desa Padangdangan Kecamatan Pasongsongan Sumenep sebesar 30 orang. Teknik pengambilan sampel total sampling. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan analisis deskriptif dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (55,6%) responden menyatakan kurang puas, hampir setengahnya (44,4%) menyatakan cukup puas, dan sebagian kecil (10,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan BPS Siti Hoiroh.

Simpulan dalam penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pelanggan mempengaruhi kunjungan ke layanan kesehatan.. Hal yang perlu di perhatikan oleh pihak BPS untuk lebih profesional dalam bekerja sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Ibu hamil, Antenatal Care