

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Praktek Mandiri Bidan Delima Sumatera Barat

Laila¹, Miranie Safaringga², Uliy Iffah³, Feby Suryafma⁴, Tiara Wulandari⁵, Putri Novelin⁶

^{1,2,3}Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Jl. Perintis Kemerdekaan No. 94, Padang Kota, 25127, Indonesia

^{4,5,6}Pendidikan Profesi Bidan, Fakultas Kedokteran, Universitas Andalas Jl. Niaga No. 56, Padang, Kode 25127, Indonesia

Email: Lailanof@gmail.com¹, febysuryafma14@gmail.com²

Abstrak

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia terus meningkat. Kematian ibu disebabkan oleh perdarahan pasca persalinan, pre-eklampsia dan sepsis.. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan Antenatal care menjadi penyebab tidak langsung dari tingginya angka kematian ibu. Kepuasan pasien terbagi menjadi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di Praktek Mandiri Bidan Delima di Wilayah Sumatera Barat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kombinasi (Mix Methode) dengan model urutan pembuktian (sequential explanatory). Penelitian dilakukan di beberapa Praktek Mandiri Bidan Delima di Wilayah Sumatera Barat pada bulan September-Oktober Tahun 2023. Pengambilan data dilakukan melalui pengisian kuesioner secara online oleh responden. Sampel pada penelitian ini berjumlah 106 responden dengan metode Accidental sampling. Informan pada penelitian kualitatif ini adalah 3 orang ibu hamil yang melakukan ANC dan 3 orang keluarga ibu hamil. Dilakukan analisa data dengan metode triangulasi. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar Ibu hamil yang menerima pelayanan Bidan Delima di wilayah Sumatera Barat sangat puas dengan pelayanan ANC yang diberikan. Tingkat kepuasan yang baik menunjukkan mutu pelayanan yang baik. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa pelayanan Bidan Delima sudah baik.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Antenatal care, Bidan delima, Praktek Mandiri Bidan

Analysis of The Level of Patient Satisfaction with Antenatal Care Services at Practice of Bidan Delima, West Sumatra

Abstract

The Maternal Mortality Rate (MMR) in Indonesia continues to increase. Maternal deaths are caused by postpartum hemorrhage, pre-eclampsia and sepsis. Patient dissatisfaction with Antenatal care services is an indirect cause of the high maternal mortality rate. Patient satisfaction is divided into 5 dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The aim of this research is to analyze patient satisfaction with antenatal care services at the Independent Practice of Bidan Delima in the West Sumatra Region. The method used in this research is a combination method (Mix Method) with a sequential explanatory model. The research was conducted at several Independent Practices of Delima Midwives in the West Sumatra Region in September-October 2023. Data collection was carried out by filling out questionnaires online by respondents. The sample in this study amounted to 106 respondents using the accidental sampling method. The informants in this qualitative research were 3 pregnant women who had ANC and 3 pregnant women's families. Data analysis was carried out using the triangulation method. The research results showed that the majority of pregnant women who received Midwife Delima services in the West Sumatra region were very satisfied with the ANC services provided. A good level of satisfaction indicates good service quality. The results of qualitative research show that Midwife Delima's services are good.

Keywords: Patient satisfaction, Antenatal care, Pomegranate midwife, Independent Midwife Practice

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) adalah salah satu indikator menilai kesuksesan upaya kesehatan ibu. AKI merupakan rasio kematian ibu selama masa mulai dari kehamilan, persalinan hingga nifas, yang mana disebabkan karena kehamilan, persalinan serta nifas atau pengelolaannya. Dampak persalinan dan komplikasi kehamilan ini 810 wanita meninggal setiap hari padatahun 2017 (WHO, 2019).

Kasus kematian ibu di beberapa negara di ASIA seperti negara Indonesia mencapai angka 8.600, Malaysia 150, Filipina 2.700, Thailand 270, Vietnam 700, Brunei 2, Kamboja 590, Vietnam 700, Myanmar 2.400, dan Laos 700 kasus pada tahun 2017 (Maternal Mortality, WHO 2017). Sementara itu pada tahun 2019 di Indonesia Angka Kematian Ibu menurut WHO terjadi sebanyak 80% yang mana diakibatkan oleh perdarahan hebat, infeksi, hipertensi, dan aborsi yang tidak aman (WHO, 2019). Jika dijumlahkan Angka Kematian Ibu di Indonesia bekisar 305/100.000 kelahiran hidup, dan Indonesia memiliki kasus AKI tertinggi pada tahun 2015 (Rochmatin, 2019).

Menurut Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2018 AKI di Provinsi Sumatera Barat berjumlah 111 kasus dari 110.146 jumlah lahir hidup. Data tersebut meningkat pada tahun 2019 yang mana terdapat AKI sebanyak 116 kasus dengan 109.431 jumlah lahir hidup. Untuk kasus kematian ibu yang disebabkan oleh perdarahan di Sumatera Barat tahun 2019 berkisar sebanyak 23 kasus (Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2018). Untuk kota Padang sendiri pada tahun 2019 ditemukan 16 kasus kematian ibu. Sementara pada tahun 2020 kasus kematian ibu ditemukan meningkat yang mana total terjadinya kasus tersebut menjadi 21 kasus. (Profil Kesehatan Dinkes Kota Padang 2020).

Hal ini dapat dihindari salah satunya dengan pemeriksaan kesehatan selama kehamilan yang dikenal dengan ANC (AnteNatal Care). Antenatal Care adalah pengawasan sebelum persalinan terutama ditujukan pada pertumbuhan dan perkembangan janin dalam rahim (Depkes RI, 2012). Ibu hamil sebaiknya dianjurkan kontak dengan bidan atau dokter sedini mungkin semenjak dirinya hamil untuk mendapatkan pelayanan/asuhan antenatal. Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan profesional (dokter spesialis kandungan dan kebidanan, dokter umum, bidan, dan perawat) kepada ibu hamil selama masa kehamilan, yang mengikuti pedoman pelayanan

antenatal yang ada dengan titik berat pada kegiatan promotif dan preventif. Jadi asuhan antenatal adalah metode pendeteksian yang melibatkan pemeriksaan rutin sejak masa kehamilan dini, sehingga jika ada kemungkinan ketidaknormalan pada janin petugas kesehatan yang menangani dapat segera mengambil tindakan (Helvian, 2016)

ANC merupakan kunjungan ibu hamil dengan tenaga kesehatan untuk mendapatkan pelayanan ANC sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam hal ini, istilah kunjungan tidak hanya mengandung arti bahwa ibu hamil yang datang ke fasilitas pelayanan, tetapi setiap ibu hamil yang melakukan kontak dengan tenaga kesehatan, baik di posyandu, pondok bersalin desa, dan kunjungan rumah dapat dianggap sebagai kunjungan ibu hamil (Sundari L, 2017).

Pelayanan kesehatan ibu hamil (K4) pada tahun 2021 menunjukkan secara nasional telah mencapai target RPJMN 2021 sebesar 88,8% dari target 85%. Terdapat 17 provinsi yang telah mencapai target RPJMN 85%. Gambaran provinsi tertinggi terdapat di DKI Jakarta sebesar 114,5%, diikuti oleh Jawa Barat sebesar 98,8% dan Banten sebesar 95,7%. Terdapat dua provinsi dengan capaian kurang dari 50%, yaitu Papua dan Papua Barat. Cakupan yang melebihi 100% dikarenakan data sasaran yang ditetapkan lebih rendah dibandingkan dengan data sasaran riil yang didapatkan. Di Provinsi Sumatera Barat cakupan kunjungan ibu hamil K4 pada tahun 2021 berkisar 74,7% (Profil kesehatan Indonesia, 2021).

Ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan akan dapat menyebabkan pasien pergi ke tempat fasilitas pelayanan yang lain atau bahkan membuat pasien pergi ke tenaga non nakes. Hal ini salah satu penyebab tidak langsung dari tingginya angka kematian ibu, karna apabila pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan maka pasien bisa pergi ke tenaga non nakes sehingga bisa mengakibatkan terjadinya komplikasi pada pasien yang dikarenakan tidak terdeteksinya resiko tinggi pada pasien (Maulana, 2017).

Ketidakpuasan pasien masih sangat tinggi dan bukan hanya negara lain akan tetapi juga di Indonesia, banyak penyebab dari ketidakpuasan pelayanan antenatal ini seperti peralatan atau alat komunikasi, kemampuan dalam melakukan tindakan pelayanan, pelayanannya yang cepat dan tepat, sikap dalam melakukan pelayanan dan komunikasi dalam melakukan pelayanan. (Maulana, 2017)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) membuat terobosan dengan bekerja sama dengan BKKBN (Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional) dan Departemen Kesehatan serta dukungan USAID (United State Agency for International Development) dan bantuan teknis dari STARH (Sustaining Technical Assistance in Reproductive Health) mengembangkan program Bidan Delima. Bidan Delima merupakan Bidan Praktek Swasta (BPS) atau Bidan Praktek Mandiri (BPM) dengansistem standarisasi kualitas pelayanan BPM, dengan penekanan pada kegiatan monitoring dan evaluasi serta kegiatan pembinaan dan pelatihan yang rutin dan berkesinambungan yang telah terstandarisasi sesuai dengan SPK (Standar Pelayanan Kebidanan) IBI Tahun 2002 dan teregistrasi sesuai dengan Permenkes Nomor 900/VII/2002 (IBI, 2015).

Berbagai penelitian menyebutkan bahwa kepuasan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilan pada Bidan Delima lebih baik dibandingkan dengan Bidan Non Delima setelah dikontrol dengan jarak yang ditempuh ibu hamil ke tempat praktek bidan, biaya, bidan praktek mandiri bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), status ekonomi, faktor umur, pendidikan, paritas dan pekerjaan (Car dan Hill, 1992 ; Wijono, 2000; Rodiah, 2007; Endah, dkk, 2008 ; Rohmah dan Saifudin, 2010; Putri, 2012; Nurjanah, 2012 ; Maulana, 2012 ; Winarni, 2014; Hernayanti, 2014 dan Kusuma dkk, 2016). Namun ada juga yang menyatakan bahwa kepuasan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilan yang diberikan oleh Bidan Delima tidak berbeda dengan pemeriksaan kehamilan yang di dapat oleh Bidan Non Delima setelah dikontrol dengan : pendidikan bidan, pelatihan, masa kerja bidan dan kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh bidan (Suharti, 2016).

Penelitian ini memperbarui pemahaman mengenai kepuasan pasien di layanan Bidan Delima khususnya di wilayah Sumatera Barat, menggunakan pendekatan metode gabungan untuk menganalisis dimensi kepuasan pasien yang berfokus pada keandalan, kecepatan tanggapan, jaminan, perhatian, serta aspek fisik pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care di Praktek Mandiri Bidan Delima di Wilayah Sumatera Barat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan *Mix Methode: Sequential Explanatory*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Accidental sampling*, *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampling yang bukan didasarkan kemudahan melainkan kebetulan ditemui atau bisa dijadikan anggota sampel (Sugiyono, 2016). Sampel pada penelitian ini berjumlah minimal 100 responden. Lokasi penelitian adalah Praktek Mandiri Bidan Delima Wilayah Provinsi Sumatera Barat. Data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian Kuantitatif

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Paritas, dan Pendidikan Klien

Karakteristik Responden		
Karakteristik usia Ibu	F	%
<20 Tahun	3	2,8
20-35 Tahun	92	86,8
>35 Tahun	11	10,4
Total	106	100
Paritas		
Primipara	43	40,6
Multipara	62	58,5
Total	106	100
Pendidikan		
SD	10	9,4
SMP	12	11,3
SMA	36	34
S1/D3/D4	44	41,5
S2	4	3,8
Total	106	100

Pada tabel 1. hasil penelitian menunjukkan bahwa responden rata-rata berada pada kelompok usia 20-35 tahun yaitu 86,8%, Responden dengan paritas primipara 40,6% dan multipara 58,5% . Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu SD 9,4%, SMP 11,3 %, SMA 34%, S1/D3/D4 41,5% dan responden dengan pendidikan S2 sebanyak 3,8%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Tingka Kepuasan Pasien pada Pelayanan Antenatal Care di Praktek Mandiri Bidan Delima Wilayah Sumatera Barat

Klasifikasi	Pertanyaan	ST	T	N	P	S
		P	P	P	f	F
		f	f	F	f	F
Reliability	Tprosedur penerimaan	1	0	2	45	58

	pasien cepat dan tepat					
	Pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	1	0	2	42	61
	Jadwal pelayanan ANC dijalankan dengan tepat	1	0	4	47	54
	Prosedur pelayanan tidak berbelit	1	0	1	49	55
	Tenaga kesehatan melakukan tindakan dengan teliti	1	0	3	45	57
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan bidan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	1	0	1	40	64
	Bidan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	1	0	0	33	72
	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	1	0	2	37	66
	Waktu tunggu pelayanan tidak memakan waktu lama	1	0	3	46	56
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan kemampuan bidan menetapkan asuhan yang akan diberikan sesuai dengan kebutuhan yang pasien alami	1	0	2	48	55
	Keterampilan bidan dalam bekerja	1	0	1	41	63

	Pelayanan yang sopan dan ramah	1	0	1	32	72
	Jaminan keamanan pelayanan	1	0	1	47	57
	Biaya pelayanan murah	1	0	6	45	54
	Proses pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit	1	0	2	46	57
<i>Empathy</i>	Memberikan pelayanan secara khusus kepada pasien	1	0	5	37	63
	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	1	0	3	44	58
	Pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	1	0	2	41	62
	Bidan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	1	0	2	42	61
<i>Tangibles</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	1	0	1	39	65
	Penataan eksterior dan interior ruangan	1	0	3	44	58
	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan	1	0	5	42	58
	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	1	0	1	47	57
	Kursi tunggu pasien cukup tersedia	1	0	3	44	58
	Penataan ruang di pelayanan bidan delima sudah	1	0	2	50	53

Berdasarkan analisa statistik dari tabel 2. diketahui bahwa sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan ANC Bidan Delima wilayah Sumatera Barat. Tampak dari setiap butir pertanyaan pada pilihan SP (Sangat Puas) selalu memiliki presentase yang paling tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden sangat puas dengan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Praktek Bidan Delima Wilayah Sumatera Barat. Tampak dari setiap butir pertanyaan pada pilihan SP (Sangat Puas) selalu memiliki presentase yang paling tinggi. Terlihat pada tabel bahwa ibu hamil merasa sangat puas dengan pelayanan ANC yang diterimanya mulai dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (Daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibles* (bukti langsung). Bidan delima dapat dikategorikan sebagai perusahaan jasa sehingga dalam pelayanannya harus benar-benar sesuai dengan standar yang sudah ada dalam instrumen bidan delima, baik keahlian, kompetensi, peralatan, sarana, prasarana dan manajemen klinik (Amalia. M., 2017). Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kepuasan berupa perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan (Agustina, D. 2023)

Berdasarkan hasil analisis kategori *reliability*, semua pertanyaan yang diajukan sebagian besar menjawab Sangat Puas (SP). Persepsi *reliability* dapat ditinjau dari kemampuan petugas memberikan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan benar, seperti kemampuan petugas dalam pemeriksaan *Antenatal Care*. Dengan kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien, selanjutnya pasien akan berkunjung ulang pada pelayanan yang sama (Khoeriah, Y *et al*, 2021) Pelayanan pada ibu hamil sangat penting, selama ibu tersebut melakukan kunjungan maka berikan pelayanan yang bermutu sehingga ibu hamil akan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan dengan melakukan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan kode etik yang telah ditetapkan yaitu sesuai dengan standar pelayanan *Antenatal Care* (ANC) (Sampouw, N. L.2018).

Pada kategori *responsiveness* sebagian responden merasa puas dengan pelayanan ANC yang diterimanya. Kepuasan dipengaruhi karena *responsiveness*, jika petugas cepat tanggap saat memberikan pelayanan maka dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, begitu juga sebaliknya jika petugas kurang cepat tanggap dan lalai maka yang akan terjadi dapat menurunkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga bisa menurunkan tingkat kunjungan/jumlah pasien ke tempat praktek bidan (Khoeriah, Y *et al*, 2021). Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan, kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pasien. Pasienlah yang menikmati jasa yang diberikan bidan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan kesehatan (Kurniati, 2020).

Berdasarkan hasil analisis nilai *Assurance*, semua pertanyaan yang diajukan sebagian besar menjawab Sangat Puas (SP). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryadi, 2017) menjelaskan bahwa jika pelayanan kesehatan tidak dapat memberikan jaminan mutu yang sesuai dengan harapan ibu hamil maka akan menurunkan kepuasan masyarakat hingga pada akhirnya masyarakat tidak akan memanfaatkan ulang dari pelayanan yang diberikan. Semakin kurang baik persepsi pasien terhadap mutu layanan *Antenatal Care* pada dimensi *assurance* (jaminan) maka semakin tidak baik tingkat kepuasan ibu hamil terhadap layanan *Antenatal Care* jika dimensi *assurance* dilaksanakan tidak sesuai dengan harapan ibu hamil maka akan membuat ibu hamil berpersepsi kepuasan tidak baik (Suryadi,2017). Penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan (Kurniati,2020).

Pada kategori *empathy* sebagian responden merasa sangat puas dengan pelayanan *Antenatal Care Empathy* yang diterimanya. Perhatian (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada para pelanggan atau pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien dan kebutuhan pasien. Dimana suatu Praktek Bidan Mandiri diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik serta memiliki waktu untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien (Sampouw, N. L., 2018). Ukuran kepuasan pasien memberikan umpan balik mengenai seberapa baik penyedia layanan melaksanakan tugasnya. Sedangkan hal ini bermakna dalam mencapai kesuksesan, bidan delima dalam menjalankan praktik harus mampu memastikan kebutuhan dan keinginan pasiennya dan semua itu tergambar dalam pelayanan yang dilakukan (Aryska, 2017).

Pada kategori *tangible*, sebagian responden merasa sangat puas dengan pelayanan *Antenatal Care* yang diberikan oleh bidan. Kepuasan pasien terhadap suatu jasa tergantung dengan bukti langsung yang didapatkan seperti kelengkapan alat, kapasitas kualitas pelayanan dan dukungan peralatan yang baik. Kenyamanan fasilitas berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Sagita.Y., 2019). Berdasarkan penelitian Khoeriah Y (2021) Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan ANC yaitu dengan mengukur kepuasan pasien, kepuasan pasien tergantung dengan bukti layanan langsung yang didapatkan selama melakukan pelayanan seperti kelengkapan alat yang digunakan memadai, kebersihan alat yang digunakan, dan suasana perawatan yang nyaman, sehingga dapat mempengaruhi pasien untuk datang kembali ke tempat yang sama untuk memperoleh pelayanan berikutnya (Khoeriah, Y *et al*, 2021).

Menurut Siswari, dan Ria, I.. (2019) kualitas pelayanan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab bidan sebagai komponen yang menjalankan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terpadu sehingga bidan harus selalu memperhatikan Ketentuan, Kebijakan Kode Etik Kebidanan, SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Standar Pelayanan 10 T yang menjadi acuan permasalahan dalam penelitian ini. Oleh sebab itu bidan harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung, setiap petugas kesehatan harus memiliki *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (*perhatian*) dan *tangible* (bukti langsung) yang tepat dalam memberikan pelayanan *Antenatal Care* agar tercapai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Institusi Kesehatan sangat memperhatikan kualitas

pelayanan di puskesmas sehingga terdapat ada hubungan kualitas pelayanan anc dengan kepuasan pasien. Kesadaran untuk menjaga kualitas pelayanan perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pasien. Pemberian jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya praktek mandiri bidan delima (Fachtoni, 2022).

Tabel 3. Distribusi frekuensi Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien di Praktek Mandiri Bidan Delima wilayah Sumatera Barat

Dimensi Kepuasan	Tingkat Kepuasan	(%)	Kategori
Reliable	2351/2650	88,7	baik
Responsiveness	1936/2120	91,3	Baik
Assurance	2391/2650	90,2	Baik
Emphaty	1919/2120	90,5	Baik
Tangibles	2859/3180	89,9	Baik

Berdasarkan table 3, dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien mempunyai tingkat kepuasan yang sangat puas. Hal ini terlihat dari sebagian besar responden menjawab untuk dimensi kepuasan *reliability* sebanyak 88,7%, *responsiveness* sebanyak 91,3%, *Assurance* 90,2%, *Emphaty* sebanyak 90,5% *tangibles* sebanyak 89,9%. Sejalan dengan penelitian Kurniati, 2020 menunjukkan bahwa ibu hamil yang mempunyai tingkat tingkat kualitas cukup sebanyak 53 orang atau sebanyak 92,9 %, sedangkan ibu hamil yang mempunyai tingkat kepuasan baik dan kurang sebanyak 2 orang atau sekitar 3,5 %.

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan Masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.” (Kurniati, 2020). Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa: “Citra kualitas yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”(Kurniati, 2020). Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Penelitian Kualitatif

1 Reliability

Reliability adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Komponen-komponen *Reliability* antara lain yaitu; kecepatan dan ketepatan dalam prosedur penerimaan pasien, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, jadwal ANC, Prosedur pelayanan serta faktor ketelitian pemeriksaan oleh tenaga kesehatan. Dari hasil wawancara, pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan karena pelayanan di praktek mandiri bidan delima dirasa cepat, sesuai jadwal serta bidan selalu ada di tempat. Bidan dianggap telah memenuhi harapan oleh pasien karena telah melakukan pemeriksaan secara menyeluruh sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tersimpan untuk tenaga kesehatan terjawab dengan baik, sehingga pasien merasa puas setelah mendapat pelayanan ANC oleh bidan.

Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa *Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya Lupiyoadi (2018), dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan sikap simpatik. Penelitian Herudiansyah dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Reliability*, *Responsive*, *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Muhammadiyah menyatakan bahwasanya ada pengaruh signifikan *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang (Herudiansyah, 2023).

Kinerja bidan yang baik dalam memberikan asuhan kebidanan secara komprehensif dan berkesinambungan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Hal itu dapat terlihat dari pelayanan bidan secara cepat menanggapi ketika pasien ANC datang, melakukan pemeriksaan secara lengkap, pasien atau keluarga diberi kesempatan untuk menyampaikan keluhan, memberikan rasa nyaman dengan keramahan dan ketulusan hati. Pasien sebagai penerima pelayanan dapat merasakan puas karena Praktek Mandiri Bidan Delima sebagai tempat pelayanan menyediakan, prosedur penerimaan pasien yang cepat, pelayanan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat, ANC yang sesuai jadwal, Prosedur pelayanan yang tidak berbelit belit serta faktor ketelitian pemeriksaan oleh tenaga kesehatan.

2. Responsiveness

Dimensi *Responsiveness* diartikan dengan kemampuan yang dilakukan langsung oleh petugas untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan (Kotler dan Ketler, 2012). Beberapa komponen dimensi *Responsiveness* yaitu: kemampuan bidan untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, informasi yang disampaikan jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan serta waktu tunggu pelayanan yang tidak memakan waktu lama.

Dari hasil wawancara dengan ibu hamil dan keluarga pasien rata-rata mengatakan bahwa pelayanan bidan cepat dan tanggap, informasi yang bidan sampaikan jelas dan dapat mudah dimengerti. Waktu tunggu pasien tergantung jumlah pasien yang datang. Pasien lebih suka diperiksa oleh Bidan dibandingkan asisten bidan.

Cepat tanggap adalah kemampuan petugas kesehatan untuk menolong pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan salah satu faktor penentu kemajuan PMB karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak PMB memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang. Sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan petugas kesehatan memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dan pasien petugas

kesehatan bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak.

Salah satu hal yang mendukung tingkat kepuasan mutu pelayanan adalah pentingnya proses komunikasi. Tim kesehatan khususnya perawat perlu memberikan komunikasi yang baik terkait penyakit, diagnosis, dan perawatan yang diberikan pada pasien. Hal ini dimulai dari awal sebelum pasien menjalani rawat inap hingga pasien pulang. Perlunya kerjasama antar tim kesehatan rumah sakit agar komunikasi berjalan dengan lancar (Maryono, et al, 2020).

3. Assurance

Assurance adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para petugas untuk menambahkan rasa percaya para pelanggan kepada petugas (Lupiyoadi, 2006). Dimensi *Assurance* antara lain: pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan pelayanan, biaya pelayanan murah, proses pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan secara khusus kepada pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya.

Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa ibu hamil sangat percaya dengan Bidan, rata-rata mengatakan bidan ramah, segala pandai dan, memberikan kenyamanan saat bercerita serta banyak memberikan saran yang pasien butuhkan, namun kurang yakin dengan asisten bidan. Dari hasil wawancara ini terlihat dimensi Assurance (jaminan) sudah dipenuhi oleh praktek mandiri bidan delima dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan rasa puas kepada pasien yang mendapat pelayanan. Asisten bidan perlu banyak berlatih lagi agar membuat tingkat kepercayaan pasien meningkat. Asisten bidan yang rata-rata merupakan *fresh graduate* menjadi salah satu faktor ibu kurang meminati dilayani oleh mereka, ibu hamil merasa bahwa bidan *fresh graduate* masih minim pengalaman dan belum memiliki keahlian yang memadai dalam melakukan pelayanan kebidanan yang optimal.

Penelitian Setiati (2023) mengatakan bahwa Ada hubungan yang signifikan antara kemampuan perawat dengan pengalaman kerja di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang dengan korelasi 0,00. Perawat yang memiliki kemampuan yang tinggi dalam memahami dan mendukung kemampuan perawat, dipresepikan lebih pengalaman kerja oleh klien dibandingkan perawat yang memiliki kemampuan yang rendah (Ardiana, 2018 dalam

Setiati, 2023). Indikator pada dimensi *Assurance* ini yaitu komunikasi, keamanan dan sopan santun. Dengan demikian jaminan dengan 3 indikator diatas seperti komunikasi, keamanan dan sopan santun dapat mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan pasien di praktek mandiri bidan delima.

Jaminan merupakan pengetahuan terhadap jasa yang akan diberikan secara tepat, mampu memberikan informasi kepada pasien pada saat memberikan tindakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki di percaya akan memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Hastuti, 2017). Menurut Pekkaya, Imamoglu & Koca (2019) menyebutkan bahwa pengetahuan sesuai kompetensi karyawan dan keterampilan melakukan tindakan yang terakumulasi dalam dimensi jaminan (*assurance*) berhasil membuat pasien membangun kepercayaan diri untuk sembuh. Dimensi ini juga memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kosnan berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke didapatkan hasil serupa, bahwa dimensi jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dengan nilai signifikansi $p\text{-value} = 0.019 < 0.05$ (Kosnan, 2020).

4 Emphaty

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima jasa dengan berupaya memahami keinginan penerima jasa (Lupiyoadi 2006). Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, beliau mengatakan bahwa bidan sudah menunjukkan bentuk empati yang baik kepada pasien. Kebiasaan menyebut nama menambah nilai tambah karena pasien merasa lebih dekat dengan bidan. Mungkin dapat ditambah layanan media online untuk komunikasi agar pelayanan lebih maksimal. Bidan senantiasa bertanya tentang keluhan klien terlebih dahulu sebelum pemeriksaan sehingga asuhan menjadi tepat. Dari hasil wawancara pun pasien mengatakan bahwa tidak pernah merasa dibeda-bedakan sebagai pasien. Pasien juga senantiasa mendapatkan kesempatan bertanya oleh bidan.

Kesimpulan dari hasil wawancara adalah dimensi *Emphaty* sudah dipenuhi dengan baik terlihat bahwa pasien merasa nyaman dengan empati yang bidan lakukan dengan cara menyebut nama pasien saat berkomunikasi

serta tidak pernah merasa dibeda-bedakan oleh bidan. Pasien pun senantiasa diberi kesempatan untuk menyakan hal yang diragukannya kepada bidan setiap melakukan kontrol. Pasien merasa diperhatikan oleh petugas jika kebutuhan dan keluhannya direspon secara baik dengan sikap yang tulus dan bersifat individual. kemampuan ini akan memberikan nilai kepuasan yang lebih terhadap peningkatan kepuasan pasien Rasa empati yang ditunjukkan oleh bidan merupakan bentuk penghormatan dan rasa kekeluargaan kepada pasien dalam proses pelayanan kesehatan, kondisi ini menimbulkan rasa nyaman kepada pasien sehingga pasien terdorong untuk melaksanakan terapi secara patuh (Nuraini, 2015).

Jacobis (2013) mengatakan bahwa dimensi empati dalam memberikan perhatian kepada pasien, memahami kebutuhan pasien yang dilakukan dengan membangun komunikasi baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sentuhan perhatian secara psikologis yang disampaikan oleh petugas memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan dipercaya mampu mengurangi tingkat stress pasien.

Dari hasil wawancara pasien memberi masukan bahwa dapat bidan dapat menambah layanan agar proses pemberian informasi kepada pasien menjadi lebih mudah dan fleksibel dengan menambah layanan komunikasi secara online melalui media social, layanan ini berbanding lurus juga dengan perkembangan zaman yang mengharuskan kita mengikuti perkembangan teknologi dengan memanfaatkannya secara baik. Layanan komunikasi online akan menambah daya tarik dan menjadi nilai tambah serta memudahkan klien yang ingin berkomunikasi dengan bidan melalui jarak-jauh sehingga bidan dan klien dapat *keep in touch* kapanpun dan tidak terbatas oleh jarak dan waktu.

5 Tangible

Dimensi *Tangible* yaitu Kemampuan suatu pelayanan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal (Lupiyoadi 2006). Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 orang informan yaitu ibu hamil dan keluarga pasien, mengatakan bahwa untuk ruang tunggu sudah baik, hanya saja sebaiknya dilakukan penambahan kursi agar jika pasien ramai maka pasien dan keluarga tidak berdiri. Selain itu untuk penampilan bidan dan petugas sudah baik hanya kadang-kadang ditemui petugas kurang memakai pakaian yang sesuai. Kebersihan ruangan dan peralatan dikatakan bahwa sudah baik, pasien pun melihat bahwa dibersihkan 2x sehari. Poster yang ditempel di ruangan

menjadi sumber informasi yang sangat bermanfaat untuk klien yang datang, hanya saja beberapa perlu diperbarui. Informan dari keluarga menambahkan fasilitas ruang tunggu perlu ditambahkan lagi kursi tunggu, Perlu sebaiknya disediakan dan di update menjadi closet duduk untuk kenyamanan pasien. Interior dan eksterior sudah baik, bersih, penataan baik, hanya saja perlu di upgrade poste-poster kesehatannya yang sudah pudar.

Dari hasil wawancara dimensi *tangible* secara garis besar dipenuhi dengan baik oleh bidan hanya saja ada masukan dalam hal penambahan kursi, *update* dari interior kamar kecil serta poster-poster edukasi yang sebaiknya *update* setiap tahunnya serta pakaian dari petugas yang sebaiknya selalu rapi agar dapat lebih maksimal dalam memberikan pelayanan dan menimbulkan rasa nyaman kepada pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kebidanan. Dari hasil penelitian kuantitatif dimensi *tangible* mendapat kepuasan dengan kategori baik oleh responden yaitu 89,9 %.

Persepsi yang baik dibentuk oleh kondisi lingkungan yang bersih dan fasilitas yang baik, alasan tersebut yang menjadi faktor penting bahwa penampilan fisik yang memiliki kualitas baik akan memiliki pengaruh yang baik pula terhadap tingkat kepuasan pasien (Sulaiman, 2019). Walaupun tidak berkaitan secara langsung dengan efektifitas pelayanan klinis, tetapi dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari sebuah pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan membangun kebersediaan kembali untuk memperoleh pelayanan selanjutnya.

Dari hasil wawancara pasien mengatakan bahwasanya ada mendapatkan kondisi tidak rapi dari petugas pelayanan hal ini dapat mengurangi nilai kepuasan pasien. Dengan perawat yang selalu menggunakan seragam dapat merefleksikan penampilan yang baik dari seseorang apalagi seorang perawat yang harus membuat klien percaya terhadap dirinya. Jika seorang perawat berpenampilan acak-acakan serta tidak menggunakan seragam akan menimbulkan kesan yang tidak baik kepada klien apalagi saat fase pra interaksi yang dapat mempengaruhi rasa percaya pasien terhadap perawat sehingga dapat mempengaruhi fase-fase berikutnya dalam berinteraksi dengan klien.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti sebagian besar bidan praktek mandiri di Sumatera Barat menerapkan system kerja 24 jam terhadap petugas selain itu tidak

banyak bidan di praktek mandiri menerapkan pemakaian seragam terhadap petugasnya, hal-hal ini menjadi factor untuk mengurangi ketidak puasan pasien dari segi penampilan dan sebaiknya dilakukan perbaikan.

SIMPULAN

Sebagian besar responden adalah ibu dengan rentang umur 20-35 tahun 86,8% multipara dengan presentase 58,5% pendidikan ibu sebagian besar adalah setara D3/D4/S1 dengan presentase 41,5 %. Ibu hamil yang menerima pelayanan Bidan Delima di wilayah Sumatera Barat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kepuasan *reliability* sebanyak 88,7%, *responsiveness* sebanyak 91,3%, *Assurance* 90,2%, *Emphaty* sebanyak 90,5% *tangibles* sebanyak 89,9%. Tingkat kepuasan yang baik menunjukkan mutu pelayanan yang baik. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa pelayanan Bidan Delima sudah baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Dekan Fakultas kedokteran Universitas Andalas dr., Bidan Delima Wilayah Sumatera Barat, serta semua pihak yang sudah membantu dan memfasilitasi penelitian ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., dan Syahri, M. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1553-2558.
- Amalia., M. (2017). *Konsep Kebidanan*. Cetakan pertama. Cirebon : LovRinz Publishing
- Dinas Kesehatan kota padang. (2020). *Profil Kesehatan tahun 2020*. Dinas Kesehatan Kota Padang. Padang
- Fachtoni, L. M. (2022). PA: Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Berbasis Android pada Klinik Bersalin Bidan Delima (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).
- Hastuti, Widi S., Mudayana, Ahid A, Nurdhila, Puteri A. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Kes Mas J Fak Kesehat Masyarakat*. 2017;11(2):161–8.
- Helvian, F.A. (2016) . Studi Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) Terhadap mutu Pelayanan Kesehatan Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa Tahun 2016. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar.
- Herudiansyah, G., Fitantina., Suandini., M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Reliability, Responsiveness dan Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah. *Jurnal Kesehatan*. 8(1) : 120-125.
- Ikatan Bidan Indonesia. (2015). *Bidan Delima*. Diakses pada tanggal 4 Maret 2023 Jam 22.11
- Jacobis R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt.*;1(4):619–29.
- Kementrian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., dan Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620-625.
- Kosnan W. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekon Bisnis, dan Akunt*. 21(4).
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Marketing management 14th edition*. Pearson education.
- Kurniati, C. H. (2020). Hubungan antara kualitas bidan dalam pelayanan antenatal care terhadap persepsi ibu hamil. Infokes: *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 10(1), 36-40.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta :Salemba Empat
- Lupiyoadi, R., (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat
- Maryono, M., Putri, I. R. R., dan Inayati, A. (2020). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. Indonesian *.Journal of Hospital Administration*, 3(1), 27-35.
- Maulana, A. F. (2017). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Pagedangan Kabupaten Tangerang Tahun 2017 (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017).
- Nuraini, I. (2015). Mutu Pelayanan Bidan Praktek Mandiri Kota Surabaya. Embrio: *Jurnal Kebidanan*, 7, 22-43.

- Pekkaya, M., Pulat İmamoğlu, Ö., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 340-347.
- Rochmatin, H. (2019). Gambaran Determinan Kematian Ibu di Kota Surabaya Tahun 2015-2017. *Jurnal Biometrika Dan Kependudukan*, 7(2), 178.
- Setiati, T.N. (2023). Hubungan Pengalaman Kerja Dengan Kemampuan Perawat Melakukan Tindakan Keperawatan. Skripsi. Program Studi S1 Keperawatan. Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Sulaiman S, Anggriani A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *J Endur* : 4(2):252
- Sundari, L. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- WHO. (2019). Maternal mortality. <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheet/detail/maternalmortality>. Diakses 20 Desember 2021