



## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL MENGGUNAKAN LAYANAN ANC

### *FACTORS RELATING TO THE LEVEL OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION USING ANC SERVICE*

 Devvy Apriani<sup>1</sup>, Tiyas Kusumaningrum<sup>2</sup>, Budi Prasetyo<sup>1</sup>

1. Program Studi Kebidanan, Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga, Surabaya
2. Divisi Keperawatan Maternitas, Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga, Surabaya

Alamat Korespondensi :

Jalan Mayjen Prof. Dr Moestopo No 47 Surabaya, Indonesia, Kota Surabaya

Email : [devvy.apriani-2018@fk.unair.ac.id](mailto:devvy.apriani-2018@fk.unair.ac.id)

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Praktik Mandiri Bidan merupakan penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontribusi cukup besar dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak. Salah satu indikator penting dalam pelayanan adalah kepuasan. Masih banyak ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan ANC yang diberikan. Tujuan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam menggunakan pelayanan ANC. **Metode:** *Cross sectional*, dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 89 orang ibu hamil yang berkunjung ke PMB pada bulan Agustus – September 2019. Variabel bebasnya adalah karakteristik ibu (usia, paritas, pendidikan, pekerjaan), pelayanan, fasilitas pelayanan, dan akses (sistem pembiayaan dan jarak). Variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan. Analisis data menggunakan Uji *Somers'd* dan koefisien kontingensi. **Hasil:** Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan dengan nilai  $p < \alpha < 0,05$ . Faktor yang tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu usia, pendidikan, paritas, pekerjaan dan jarak dengan nilai  $p > \alpha > 0,05$ . **Kesimpulan:** Pelayanan yang baik, fasilitas yang baik dan sistem pembiayaan yang digunakan cenderung dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

**Kata kunci :** *Praktik Mandiri Bidan, ANC, Kehamilan, Kepuasan*

#### Abstract

**Background:** *Independent Midwifery Practice is a health service provider that has a significant contribution in providing mother and child health services. One important indicator in service is satisfaction. There are still many pregnant women who are not satisfied with the ANC services provided. The purpose of the study was to analyze factors related to satisfaction of pregnant women in using ANC services. Method:* *Cross sectional, with purposive sampling technique. The number of samples were 89 pregnant women who visited PMB in August - September 2019. The independent variables were maternal characteristics (age, parity, education, occupation), service quality, service facilities, and access (financing and distance systems). The dependent variable was the level of satisfaction. Data analysis used Somers'd Test and contingency coefficients. Results:* *Factors related to satisfaction level were service quality, service facilities and financing system with a value of  $p < \alpha < 0.05$  and factors not related to satisfaction level were age, education, parity, occupation and distance with a value of  $p > \alpha > 0.05$ . Conclusion:* *Good service, good facilities and the financing system used tend to produce high levels of satisfaction.*

**Keywords:** *Independent Midwifery Practice, ANC, Pregnancy, Satisfaction*





## PENDAHULUAN

Praktik Mandiri Bidan (PMB) menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontribusi cukup besar dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak (Hurint, 2018). PMB di Kota Surabaya selalu berupaya terus untuk dapat meningkatkan pelayanan guna memuaskan pasien dan membangun kesetiiaannya (Nuraini, 2015). Hal tersebut didukung dengan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Menur pada tanggal 20 Juni 2019, bahwa 62% ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Menur menggunakan PMB untuk mendapatkan layanan ANC pada tahun 2018.

Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas (Kemenkes, 2014). Hasil penelitian sebelumnya menyebutkan 66,67% ibu hamil merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal yang didapatkan dari fasilitas kesehatan (Puskesmas, Praktik Mandiri Bidan, Klinik, dan Rumah Sakit) di Kota Surabaya (Dewi, 2017). Hasil pelayanan ANC sendiri dapat dilihat dari cakupan pelayanan kunjungan pertama kali (K1) dan kontak keempat kali selama kehamilan (K4) (Rofiqoh, 2014). Puskesmas Menur masih berada di bawah target dengan angka K1 64,54% dan K4 66,93% (Profil Dinkes Kota Surabaya, 2018).

Hasil penelitian Setyawati (2017) mengenai pelayanan ANC bahwa pelaksanaan ANC oleh bidan dinilai kurang baik (45,7%), hal tersebut dikarenakan bidan tidak menanyakan keluhan yang dirasakan oleh ibu (31,4%), bidan tidak memberikan penyuluhan tentang risiko tinggi kehamilan dan tentang kebersihan diri (25,7%). Apabila pelayanan kesehatan tidak berpihak pada pelanggan, cepat atau lambat akan ditinggalkan dan mereka akan mencari institusi lain yang dapat memberikan jawaban atas kebutuhan dan bahkan melebihi harapan mereka (Yanti dan Juaria, 2012)..

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam menggunakan pelayanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur. Hipotesis penelitian adalah adanya hubungan antara karakteristik responden (umur, paritas, pendidikan, pekerjaan), pelayanan, fasilitas pelayanan, dan akses (jarak dan sistem pembiayaan) dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

## METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah ibu hamil yang berkunjung ke PMB wilayah kerja Puskesmas Menur. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan besar sampel yang didapatkan sebanyak 89 orang ibu hamil yang berkunjung ke 3 PMB dan memenuhi kriteria inklusi penelitian.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah karakteristik ibu (usia, paritas, pendidikan, pekerjaan), pelayanan, fasilitas pelayanan, sistem pembiayaan dan jarak. Variabel terikat adalah tingkat kepuasan ibu hamil. Variabel bebas dan terikat diukur dengan menggunakan kuesioner. Setelah lulus uji etik, penelitian dilanjutkan dengan melakukan pengumpulan data selama bulan September – November 2019 dimulai dengan pengambilan data kunjungan ANC di PMB, selanjutnya peneliti melakukan kunjungan rumah setiap responden untuk diberikan kuesioner. Data yang sudah terkumpul dan diolah kemudian dianalisis menggunakan uji *Somers 'd* dan koefisien kontingensi dengan nilai  $\alpha$  0,05 dan bantuan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan pada 89 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di PMB.

### 1. Distribusi Frekuensi Hasil Penelitian

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Data Hasil Penelitian**

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia	< 20 tahun	3	3,4
	20 – 35 tahun	74	83,1
	> 35 tahun	12	13,5
Paritas	Multipara	44	49,4
	Primipara	20	22,5
	Nulipara	25	28,1
Pendidikan	SD	7	7,9
	SMP	24	27,0
	SMA	52	58,4
	Perguruan Tinggi	6	6,7
Pekerjaan	Bekerja	30	33,7
	Tidak Bekerja	59	66,3
Pelayanan	Tinggi	47	52,8
	Sangat Tinggi	42	47,2
Fasilitas Pelayanan	Cukup Baik	39	43,8

	Baik	50	56,2
Jarak Rumah ibu ke PMB	Dekat (<1 Km)	28	31,5
	Sedang (1-3 Km)	38	42,7
	Jauh (>3 Km)	23	25,8
Sistem Pembiayaan	Umum	78	87,6
	BPJS	11	12,4

2. Analisis Bivariat

**Tabel 2 Hasil Analisis Bivariat antara usia, paritas, pendidikan, pekerjaan, pelayanan, fasilitas pelayanan, jarak dan sistem pembiayaan terhadap tingkat kepuasan**

Variabel	Kategori	Tingkat kepuasan				Total		<i>p value</i>
		Tinggi		Sangat Tinggi		f	%	
		f	%	f	%			
Usia	<20 tahun	2	66,7	1	33,3	3	100	0.321
	20 – 35 tahun	4	55,4	3	44,6	7	100	
	>35 tahun	5	41,7	7	58,3	12	100	
Paritas	Multipara	2	47,7	23	52,3	25	100	0.270
	Primipara	1	60,0	8	40,0	9	100	
	Nulipara	1	60,0	10	40,0	11	100	
Pendidikan	SD	4	57,1	3	42,9	7	100	0.940
	SMP	1	54,2	11	45,8	12	100	
	SMA	2	51,9	25	48,1	27	100	
	Perguruan Tinggi	4	66,7	2	33,3	6	100	
Pekerjaan	Bekerja	1	46,7	16	53,3	17	100	0.327
	Tidak Bekerja	3	57,6	25	42,4	28	100	
Pelayanan	Tinggi	4	89,4	5	10,6	9	100	0.000
	Sangat Tinggi	6	14,3	36	85,7	42	100	
Fasilitas Pelayanan	Cukup	2	71,8	11	28,2	13	100	0.003

	Baik	$\frac{2}{0}$	40,0	30	60,0	50	100	
Jarak	Dekat (<1 Km)	$\frac{1}{8}$	64,3	10	35,7	28	100	0.213
	Sedang (1-3 Km)	$\frac{1}{9}$	50,0	19	50,0	38	100	
	Jauh (>3 Km)	$\frac{1}{1}$	47,8	12	52,2	23	100	
Sistem Pembiayaan	Umum	$\frac{3}{8}$	48,7	40	51,3	78	100	0.009
	BPJS	$\frac{1}{0}$	90,9	1	9,1	11	100	

Hasil uji analisis bivariat menyebutkan bahwa faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan layanan ANC adalah pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan. Sedangkan faktor yang tidak berhubungan adalah usia, paritas, pendidikan dan pekerjaan.

#### 1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil

##### 1) Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian ini menyebutkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dimana hubungannya bersifat kuat. Pelayanan dinilai dari 5 dimensi yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (jam buka pelayanan, sikap sopan tenaga kesehatan, pertanyaan atas keluhan, izin sebelum melakukan tindakan, keterampilan dalam melakukan pemeriksaan, dan kompetensi tenaga kesehatan), *responsiveness* (waktu tunggu, prosedur pemeriksaan, tanggapnya bidan dalam menjawab pertanyaan, pemeriksaan yang dilakukan, dan kemudahan bidan untuk dihubungi), *assurance* (kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, keilmuan bidan yang baik, informasi yang diberikan, dan keamanan yang dirasakan ibu hamil) dan *emphaty* (komunikasi tenaga kesehatan, cara mendengarkan keluhan, rasa empati atas keluhan, pelayanan tanpa membedakan serta perhatian yang diberikan) (Parasuraman et al, 2008). Hasil penelitian ini sejalan dengan Esthi, Mindarsih and Murni (2017), yang menyebutkan bahwa ada hubungan antara dimensi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kebidanan sangat berpengaruh terhadap penilaian kepuasan ibu hamil sebagai penerima jasa di PMB (Djanah and Suherni, 2016) sedangkan kepuasan atas perilaku

petugas menduduki urutan lebih tinggi dibanding dimensi kepuasan atas fasilitas/lingkungan (Mahendrawati dalam Djanah and Suherni, 2016).

## 2) Fasilitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Sebagian besar ibu hamil menyatakan bahwa fasilitas di PMB adalah baik berdasarkan penilaian terhadap kebersihan ruang, kenyamanan ruang, keamanan ruang dan ketersediaan alat dan perlengkapan pemeriksaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Putri (2012) yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimana penilaian ibu hamil tersebut juga berhubungan dengan tingkat kepuasan yang ibu hamil dapatkan. Kelengkapan fasilitas pelayanan yang diberikan tersebut dilakukan demi menunjang proses pelayanan agar dapat berlangsung dengan baik.

## 3) Sistem Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis bivariat, bahwa ada hubungan yang signifikan antara sistem pembiayaan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian menyebutkan sistem pembiayaan yang digunakan sebagian besar ibu hamil yaitu sistem pembiayaan secara umum atau biaya sendiri dimana tingkat kepuasan sebagian dari ibu hamil tersebut adalah sangat tinggi. Begitu juga dengan ibu hamil yang menggunakan sistem pembiayaan dengan BPJS, hampir seluruhnya memiliki tingkat kepuasan tinggi. Nuraeni (2016) menyatakan bahwa biaya berpengaruh terhadap perilaku seseorang, apabila biaya pemeriksaan terjangkau maka untuk melakukan pemeriksaan kehamilan akan berjalan dengan baik. Sehingga dapat kita ambil kesimpulan bahwa biaya yang dibayarkan dapat memberikan kepuasan pada ibu hamil dimana dengan makna lain, responden akan rela mengeluarkan biaya sendiri untuk mendapatkan pelayanan kebidanan yang sesuai dengan harapannya (Djanah and Suherni, 2016). Tidak adanya perbedaan antara kepuasan yang didapatkan oleh ibu dengan biaya sendiri dan BPJS dapat dikarenakan dari segi pelayanan yang diberikan antara yang umum dan BPJS tidak dibedakan, dimana hasil penelitian ini menunjukkan hampir seluruhnya yang menggunakan BPJS menilai pelayanan yang didapatkan dalam kategori tinggi. Namun peneliti tidak memiliki informasi untuk hal lain (diluar dimensi pelayanan yang diteliti) yang mungkin akan membedakan pelayanan yang didapatkan antara pembiayaan secara umum atau

BPJS. Selain itu, banyaknya responden yang memiliki pembiayaan secara umum ini didukung dengan data bahwa hanya 42,37% penduduk kota Surabaya yang menggunakan Jaminan Kesehatan untuk berobat jalan .(Surabaya, 2018)

## 2. Faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil

### 1) Usia

Berdasarkan penelitian ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB. Hampir seluruh responden memiliki usia dengan rentang usia 20 – 35 tahun (83,1%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas semua ibu hamil yang menjadi responden berada di usia yang produktif dan merupakan risiko rendah (BKKBN, 2003). Hasil penelitian ini sejalan dengan Onyeajam et al (2018) dimana usia tidak mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC (*p value* 0.97) dimana dimensi pelayanan yang memiliki peranan lebih banyak untuk meningkatkan kepuasan. Meskipun usia merupakan ciri kedewasaan fisik dan kematangan usia dalam bersikap dan bertindak (Prabhasari, 2011) namun ternyata tidak memiliki korelasi dengan tingkat kepuasan yang dirasakan ibu dalam menggunakan layanan ANC.

### 2) Paritas

Paritas berhubungan erat dengan pengalaman dan pengetahuan ibu tentang ANC. Hampir sebagian ibu yang menjadi responden adalah multipara dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dalam menggunakan layanan ANC. Namun, berdasarkan hasil penelitian, tidak ada hubungan yang signifikan antara paritas dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB. Hasil penelitian ini sejalan dengan Pricilla et al (2016) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dalam pelayanan dan paritas dari ibu (*p value* 0.22), hal ini dikarenakan ibu dengan Multipara lebih sering mendapatkan informasi kesehatan dibandingkan primipara yang dapat mempengaruhi penilaiannya terhadap kepuasan. Selain itu, jumlah dari kunjungan antenatal yang dilakukan oleh ibu juga dipengaruhi oleh pengalaman terhadap keadaan dan pengalaman kehamilan (Fitrayeni, 2016). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Maulana (2012) yang menyebutkan bahwa paritas ibu hamil mempengaruhi perspektif kepuasan ibu hamil terhadap mutu layanan ANC dimana jika paritas semakin banyak maka kepuasan



semakin meningkat. Sehingga hasil dalam penelitian ini, tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC tidak hanya dipengaruhi oleh paritasnya saja.

### 3) Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan ibu hamil dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB. Responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar ibu dengan pendidikan SMA dan hanya 6 orang yang perguruan tinggi, sisanya adalah berpendidikan rendah. Seseorang dengan pendidikan lebih tinggi diharapkan akan memiliki pengetahuan dan sikap yang lebih baik (Effendi dalam Reksoprodjo, 2011). Hasil penelitian ini sejalan dengan Maulana (2012) yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan ibu hamil tidak memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan ibu hamil. Sehingga tingkat kepuasan ibu hamil tidak melihat dari tingkat pendidikan yang akan mengubah pola perilaku ibu terhadap pelayanan ANC yang didapatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan saja.

### 4) Pekerjaan

Hasil analisis menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian ini sejalan dengan Thapa dan Joshi (2019) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan (*p value* 0.247) sehingga pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang ibu dapatkan dari pelayanan ANC. Status pekerjaan seseorang akan berdampak pada sosial ekonomi, hal ini berdampak pada status kesehatan, minimnya pendapatan serta pengetahuan yang didapat oleh ibu hamil (Soekanto, 2013). Status pekerjaan juga memungkinkan memudahkan untuk interaksi dengan lingkungan luar sehingga akan berdampak pada pengetahuan ibu (Armaya, 2018), namun pada zaman dengan akses teknologi yang sangat mudah saat ini, informasi bisa didapatkan tanpa harus berinteraksi dengan lingkungan luar. Sehingga hal itu berkemungkinan memberikan kontribusi pada ibu tidak bekerja untuk meningkatkan pengetahuannya dan penilaiannya yang akan memengaruhi kepuasannya.

### 5) Jarak Rumah ke PMB

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan jarak dari rumah ibu ke PMB dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah ibu yang memiliki jarak rumah dekat hingga sedang ke PMB. Dimana ibu cenderung mudah untuk mengakses PMB dan dapat dijangkau dengan jalan kaki atau transportasi dengan biaya yang murah. Dalam penelitian ini, ibu yang memiliki jarak rumah dalam kategori jauh memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga jarak tidak mempengaruhi kepuasan ibu dan ibu tetap melakukan kunjungan ANC di PMB tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Mustikasari (2019) yang menyebutkan tidak ada hubungan antara jarak dengan kunjungan ibu hamil. Sehingga tingkat kepuasan ibu hamil tidak hanya dipengaruhi oleh jarak rumah menuju pelayanan tersebut. Hal tersebut juga didukung dengan kondisi demografi Kota Surabaya yang merupakan wilayah perkotaan dengan akses yang mudah, sehingga jarak bukan menjadi masalah untuk ibu hamil dalam mendapatkan layanan ANC dan tidak berdampak terhadap kepuasannya.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan, fasilitas pelayanan, dan sistem pembiayaan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC. Dimana jika terdapat peningkatan pada variabel tersebut maka akan meningkatkan tingkat kepuasan. Sedangkan pada variabel karakteristik responden yaitu usia, paritas, pendidikan dan pekerjaan tidak terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil.

Diharapkan untuk bidan di PMB agar tetap mempertahankan pelayanan yang berorientasi kepuasan pasien, melakukan peningkatan pelayanan dengan memberikan inovasi terbaru agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan, menyediakan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan keadaan pelanggan misalnya lahan parkir yang luas, melakukan evaluasi kepuasan pelanggan setiap setelah pelayanan agar dapat segera teratasi masalah yang ada. Diharapkan bagi Puskesmas untuk mengoptimalkan pemantauan pada jejaringnya yaitu PMB agar tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Diharapkan Dinas Kesehatan dapat melakukan kerja sama sebagai pihak penilai dan pengawas pelayanan yang diberikan bidan dan memberikan kontribusi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bidan agar dapat tetap memberikan pelayanan dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Armaya, R. (2018). Kepatuhan Ibu Hamil dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care dan Faktor yang Mempengaruhi. *Artikel Penelitian*. **Vol 07(01)**, pp. 43–50.
- Dewi, E. R. (2017). *Hubungan Antara Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Dengan Kepatuhan Kunjungan Antenatal Di Kota Surabaya*. Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2018). *Profil Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2017*. Surabaya
- Djanah, N., dan Suherni (2016). Kepuasan dan Minat Ibu Hamil Menggunakan Sarana Pelayanan Persalinan. *Kesehatan Ibu dan Anak*. **Vol 10 (2)**, pp. 39-45.
- Esthi, F. S., Mindarsih, E. and Murni (2017). Faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di poli kebidanan rsud wonosari. *Kesehatan Ibu dan Anak*. **Vol 11 (2)** pp. 35–42.
- Fitrayeni, Suryati, dan Rizki M.F. (2016) Penyebab Rendahnya Kelengkapan Kunjungan Antenatal Care Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Pengambiran. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, [online] **Vol 10(1)**. pp.101-107. Diperoleh dari: <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/170> [diakses tanggal 9 November 2019]
- Helvian, F. A. (2016). *Studi Mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa Tahun 2016*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Hurint, A. S. (2018). *Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Praktik Mandiri Bidan di Kota Makassar (Berdasarkan Permenkes No.28 Tahun 2017 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Bidan )*. Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Husin, L. (2004) *Hubungan Persepsi Jarak ke Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004*. Tesis. Universitas Indonesia Depok
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, Dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual*. Diperoleh dari :<http://www.depkes.go.id/index.php?act=regulation>. [1 Juni 2019]
- Maulana (2012). *Penilaian kepuasan ibu hamil terhadap mutu layanan antenatal dalam kaitannya dengan kepatuhan dan karakteristik bidan di puskesmas se kota jambi tahun 2011*. Tesis. Universitas Indonesia Depok
- Mustikasari, R. R. (2019) *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Cakupan K4 Pws Kia Di Puskesmas Dendang Kabupaten Belitung Timur*.Skripsi. Universitas Airlangga Surabaya
- Nuraeni,T. (2016) Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Rendahnya Kunjungan (K4) Ibu Hamil di Puskesmas Bambu Apus, Jakarta Timur. *Jurnal Kesmas AFIASI*. [online] **1(4)**, pp.20-29. Diperoleh dari: <http://docplayer.info/30800386-Analisis-faktor-yang-berhubungan-dengan-rendahnya-kunjungan-k4-ibu-hamil-di-puskesmas-bambu-apus-jakarta-timur.html> [diakses pada 10 September 2019].
- Onyeajam, D. J. *et al.* (2018). Antenatal care satisfaction in a developing country: A cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public Health*. **Vol.18(1)**, pp. 1–9. doi: 10.1186/s12889-018-5285-0.
- Pricilla, R. A.,*et al.* (2016). Satisfaction of antenatal mothers with the care provided by

- nurse-midwives in an urban secondary care unit. *Journal of family medicine and primary care*, **Vol. 5(2)**, 420–423. doi:10.4103/2249-4863.192359
- Putri, E. C. (2012) *Faktor-Faktor Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care Dan Post Persalinan Di RB Srilumintu Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rofiqoh, A. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan ANC Di Puskesmas Mlati II Sleman Yogyakarta* . Skripsi. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Setiawan, J. (2016). Perbedaan Kualitas Pelayanan Bidan terhadap Kepuasan Pasien. *Oksitosin kebidanan*. **Vol 3(1)**, pp. 18–26.
- Setyawati, D. (2017). *Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Oleh Bidan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Ibu Hamil Di Poli KIA Puskesmas Limpung Batang*'.
- Sitorus, H. dan Ambarita, L.P. (2011) *Gambaran Aksesibilitas Sarana Pelayanan Kesehatan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Analisis Data Risesdas 2007)*. E-journal.litbang.depkes. [online] 14(1309), pp.1-8. Diperoleh dari: <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/spirakel/article/view/6109> [diakses pada 9 Agustus 2019].
- Soekanto, S. (2013). *Sosiologi Suatu Pengantar (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Solang, S., Lohoraung, A. dan Purwandari, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado, *Gizido*. **Vol 4(1)**. pp. 349-357
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit, *JMPK (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan)*. **Vol 7 (4)**. pp. 189-194. Diperoleh dari : <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913/2633> [15 Mei 2019]
- Yanti, D. F. dan Juaria, H. (2012). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Pelayanan ANC*. *Jurnal Griya Husada*. **Vol 2(2)**. pp. 100–107. Diperoleh dari : <https://griyahusada.id/filessharing/jurnal-files/vol2no2/penelitian2.2.3.ppdf> [18 Juni 2019]