

**LITERATUR REVIEW FAKTOR-FAKTOR YANG  
BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:  
Aisyah Noor Hindria  
1910104008**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA**

**LITERATURE REVIEW FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun oleh:  
AISYAH NOOR HINDRIA  
1910104008**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Kebidanan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing

: ISTRI UTAMI, S.ST., M.Keb

24 November 2020 13:00:30



# LITERATUR REVIEW FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC<sup>1</sup>

Aisyah Noor Hindria<sup>2</sup>, Istri Utami<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Pembangunan kesehatan dapat dikatakan berhasil dilihat dari rendahnya Angka Kematian Ibu (AKI). Menurut data WHO setiap hari di dunia 810 ibu meninggal akibat penyakit/komplikasi kehamilan dan persalinan. AKI di Indonesia masih cukup tinggi 305/100.000 KH. Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *Antenatal care* yang tidak teratur. Persepsi ibu hamil terhadap pelayanan mempengaruhi intervensi layanan karena kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang ditandai dengan frekuensi kunjungan ibu hamil. Review ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan ibu hamil pada pelayanan ANC.

Penelitian ini menggunakan metode literatur review dengan jurnal. Pencarian jurnal dilakukan secara online melalui google scholar, jurnal ilmiah bidan, garuda, Pubmed dan ebsco. Kriteria inklusi dalam pencarian jurnal ini yaitu tahun terbit 2010-2020 berbahasa Indonesia dan inggris serta full text. **Hasil** review jurnal didapatkan 10 jurnal yang berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan adalah sikap, fasilitas serta biaya yang menjadi faktor yang banyak menentukan dengan tingkat kepuasan namun ada faktor lain yang juga besar dalam menentukan kepuasan pelayanan adalah waktu tunggu dilakukan pemeriksaan. **Kesimpulan** dalam literatur review ini yaitu peningkatan kualitas pelayanan dapat difokuskan pada sikap tenaga Kesehatan khususnya bidan dalam memberikan pelayanan kehamilan yang prima serta fasilitas yang disediakan dalam pelayanan ditingkatkan dengan biaya yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan kepuasan pelayanan ibu hamil dan meningkatkan kesadaran yang penuh terhadap pemeriksaan ANC

**Kata kunci** : kualitas dan kepuasan, pemeriksaan kehamilan

# **FACTORS RELATED TO THE LEVEL OF PREGNANT MOTHERS' SATISFACTION IN ANC SERVICE: A LITERATURE REVIEW<sup>1</sup>**

Aisyah Noor Hindria<sup>2</sup>, Istri Utami<sup>3</sup>

## **ABSTRAK**

Health development success can be seen from the low maternal mortality rate (MMR). The WHO data reveals that 810 mothers die daily worldwide caused by diseases/complications of pregnancy and childbirth. On the other hand, MMR in Indonesia is still relatively high, 305/100.000LB. The indirect causes for the high maternal and infant mortality rates include the low maternal knowledge level and the irregular antenatal care examination frequency. Pregnant mothers' perceptions of the service affect service interventions since the service quality positively affects customer satisfaction, as indicated by the frequency of pregnant women's visits. This review was conducted to review the factors related to pregnant women's satisfaction at ANC services.

This study implemented a literature review method by journals. The journal mining was carried out online through google scholar, scientific journals for midwives, Garuda, Pubmed, and Ebsco. The inclusion criteria in the search for this journal are the published years 2010-2020 both in Bahasa Indonesian and English as well as in the full text. The journal review results obtained that 10 journals related to the level of service satisfaction are attitude, facilities, and costs, which are the factors that determine most the level of satisfaction; however, other factors playing significant role in determining service satisfaction are the waiting time for the examination. Conclusion be drawn from this literature review is that improving the quality of services can focus on health personnel attitude, especially midwives in providing excellent pregnancy services and the facilities provided in services are leveled at a cost that is following the services provided to increase the satisfaction of pregnant women services and increase full awareness of ANC examination

**Keywords** : **Quality And Satisfaction, Prenatal Care**

## LATAR BELAKANG

Pembangunan kesehatan dapat dikatakan berhasil dilihat dari rendahnya Angka Kematian Ibu (AKI). Menurut data WHO setiap hari di dunia 810 ibu meninggal akibat penyakit/komplikasi kehamilan dan persalinan. AKI di Indonesia masih cukup tinggi 305/100.000 KH (SDKI,2017). Tingginya angka kematian ibu di Indonesia masih didominasi oleh kasus perdarahan sebesar 28 %, disusul oleh eklamsia sebesar 24%, infeksi sebesar 11%, komplikasi puerperium sebesar 8%, trauma obstetri abortus dan partus lama masing-masing 5 %, kasus emboli sebesar 3%, dan sisanya yaitu 11% adalah kasus lain-lain (Kemenkes RI, 2018)

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mencatat angka kematian ibu sebesar 34/100.00 kelahiran hidup (Dinkes,2017). Daerah Bantul tercatat angka kematian ibu sebesar 72,85/100.000 kelahiran hidup yaitu sejumlah 9 kasus pada tahun 2017 dan pada tahun 2018 angka kematian ibu mengalami peningkatan yaitu sebesar 108,36/100.000 atau sebesar 14 kasus hasil dari Audit Maternal Perinatal di Bantul didapatkan penyebab kematian ibu pada Tahun 2018 adalah Pendarahan sebesar 36% (5 kasus),TB 22% (3 kasus), PEB 14% (2 kasus), Hipertiroid, Jantung, Asma, dan Ca Otak 7% (1 kasus) (Profil kesehatan Bantul,2018). Indonesia telah mentargetkan penurunan angka kematian ibu pada tahun 2030 melalui *Sustainable*

*Development Goals* (SDGs) yaitu menurunkan angka kematian ibu hingga 70 per 100.000 kelahiran hidup sehingga angka yang ada saat ini masih termasuk jauh dari target (SDGs,2017).

Pelayanan *Antenatal care* (ANC) yang berkualitas sesuai standar kebijakan Pemerintah, yaitu sekurang-kurangnya 4 kali selama masa kehamilan, 1 kali pada trimester pertama, 1 kali pada trimester kedua, dan 2 kali pada trimester ketiga. Ibu hamil sebaiknya dianjurkan kontak dengan bidan atau dokter sedini mungkin semenjak dirinya hamil untuk mendapatkan pelayanan/asuhan antenatal (Riskesdas,2013). Pemerintah telah mengupayakan serta telah memberikan kebijakan-kebijakan terkait *Antenatal care*. Pada permenkes no 27 tahun 2014 tentang pelayanan pelayanan kesehatan masa sebelum hamil, masa hamil, persalinan, dan masa sesudah melahirkan, penyelenggaraan pelayanan kontrasepsi, serta pelayanan kesehatan seksual. PERMENKES menyebutkan bahwa hak setiap ibu hamil memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu menjalani kehamilan dengan sehat, bersalin dengan selamat, dan melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas. Implementasi pelayanan Antenatal Care terpadu telah diperkuat dengan dikeluarkannya kebijakan Menteri Kesehatan yang tertuang dalam pasal 6 ayat 1 huruf b Permenkes No. 25 tahun 2014 tentang upaya kesehatan anak salah satunya dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan janin dalam kandungan dilaksanakan melalui pemeriksaan antenatal pada ibu hamil dan pelayanan

terhadap ibu hamil tersebut dilakukan secara berkala sesuai standar yaitu paling sedikit 4 (empat) kali selama masa kehamilan (K1-K4). Persepsi ibu hamil terhadap pelayanan mempengaruhi intervensi layanan karena kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang ditandai dengan frekuensi kunjungan ibu hamil. Salah satu tanggung jawab sektor kesehatan adalah menjamin tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan kesehatan tidak semata-mata berada di tangan pemerintah, melainkan mengikut sertakan sebesar-besarnya peran serta aktif segenap anggota masyarakat dan berbagai potensi swasta dibidang kesehatan. Salah satu penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran yang sangat penting berupa kontribusi dalam penyelenggaraan dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia adalah praktik mandiri bidan (Sabarguna,2011). Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Walaupun subjektif tetap ada dasar obyektifitas, artinya penilaian tersebut dilandasi oleh hal-hal pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2011). Keberagaman dan kemudahan masyarakat Indonesia dan memilih fasilitas kesehatan yang ada merupakan salah satu indikator dari peningkatan kualitas kesehatan di

Indonesia, yang juga menandakan perubahan paradigma akan fasilitas kesehatan, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan bagi masyarakat. Sehingga, perubahan paradigma tersebut juga dapat dijadikan sebagai pemacu bagi penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan agar selalu berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu dan berkualitas. Sebagaimana setiap fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan dengan baik, bermutu dan berkualitas merupakan kewajiban yang telah diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam peraturan Menteri Kesehatan No.828/MENKES/SK/IX/2008, selain dari pada itu, pelayanan fasilitas kesehatan yang berkualitas merupakan idaman masyarakat yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan atau pasien. Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan tersebut umumnya dikenal dalam teori *Scale for Measuring Service Quality* (Servqual) yang oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, diantaranya Bukti / Fasilitas Fisik (*Tangibles*) Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Rasa Empati (*Empathy*).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan Penelitian *Literature Review*. Penelitian ini merupakan serangkaian penelitian yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka atau penelitian yang objek penelitiannya digali melalui beragam

informasi kepustakaan seperti buku dan jurnal ilmiah. Penelitian *Literature Review* merupakan penelitian yang mengkaji atau meninjau secara kritis pengetahuan, gagasan, atau temuan yang terdapat dalam literatur berorientasi akademik serta merumuskan kontribusi teoritis dan metodologisnya untuk topik tertentu (The UCSC University Library, 2013).

Fokus penelitian *literature review* adalah menemukan teori, hukum, dalil, prinsip atau gagasan yang digunakan untuk menganalisis dan memecahkan pertanyaan penelitian yang dirumuskan (The UCSC University Library, 2013).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan 10 jurnal yang telah diambil dan dilakukan review ditemukan bahwa 6 jurnal yang digunakan dalam studi literatur ini berasal dari dalam negeri dan 4 lainnya berasal dari luar. Tujuan utama dari jurnal yang telah diambil adalah untuk mengetahui hubungan dari kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan *antenatal care* (ANC). Review jurnal tentang kepuasan pelayanan dilakukan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan, melalui ini dapat diketahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam kepuasan pasien pada pelayanan *antenatal care*. Berdasarkan 10 jurnal yang telah direview beberapa menunjukkan banyak faktor terkait kepuasan pasien terhadap kualitas *antenatal care*.

Jurnal yang telah direview diambil dari negara-negara berkembang karena pada negara berkembang masih memiliki beragam kebijakan yang berbeda di tiap wilayahnya terkait pemeriksaan

kehamilan dan hal ini berakibat dengan angka kepuasan pasien yang juga beragam dikarenakan di setiap pelayanan kesehatan belum terdapat fasilitas yang memadai atau *provider-provider* yang belum *up date* ilmu. Serta beragam daerah yang masih memiliki fasilitas kesehatan yang minim sehingga penulis tertarik mengambil jurnal dari negara-negara berkembang tentang pelayanan *antenatal*.

Fasilitas salah satu faktor yang juga digunakan untuk penilaian kepuasan pasien hal ini terlihat dari seluruh jurnal yang direview mengatakan bahwa kepuasan pasien dilihat dari fasilitas yang ada pada pelayanan kesehatan seperti pada jurnal 2 menyebutkan 88 % responden merasa puas dengan fasilitas yang ada, pada jurnal 1 fasilitas yang ada di pelayanan kesehatan juga terlihat dengan hasil 54,9 % responden mengatakan puas. Walaupun di dalam beberapa literatur menyebutkan bahwa fasilitas tidak menjadi hal yang utama bagi penilaian kepuasan pasien namun masih menjadi hal yang utama untuk diperhatikan karena jika fasilitas lengkap maka pasien akan merasa nyaman dan puas terhadap tempat pelayanan kesehatan.

Hal ini sesuai dengan teori Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2016), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien,

kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing. Profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Peneliti berasumsi kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena kualitas/ pelayanan yang sesuai standar dapat membuat seorang pasien puas karena bagi pasien pemeriksaan yang menyeluruh membuat seorang pasien merasa dipedulikan sehingga membuat seorang pasien puas dengan kualitas yang diberikan

Biaya merupakan faktor yang juga banyak menjadi pertimbangan dari pasien dalam memilih tempat untuk melakukan pemeriksaan terlihat pada jurnal no 4 100% responden merasa puas, serta pada jurnal 5 terlihat bahwa aspek biaya menjadi bagian terendah dari capaian kepuasan pada pasien yaitu sebesar 79 %. Biaya masih menjadi pertimbangan yang penting bagi pasien untuk memilih tempat pelayanan kesehatan di negara berkembang hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Srivastava *et al.*, 2015) dimana didapatkan adanya hubungan antara biaya pelayanan yang terjangkau dengan kepuasan pasien di temukan di negara Nigeria, Kenya, India, Pakistan dan Ghana. Selain keseluruhan biaya perawatan, obat-obatan yang terjangkau, ketersediaan keuangan

untuk kesehatan dan transparansi dalam keuangan transaksi juga mempengaruhi kepuasan dengan perawatan di Nigeria, Gambia, Thailand, Vietnam, Iran, Cina, Ghana dan Argentina. Ketersediaan obat-obatan gratis di fasilitas tersebut meningkatkan kepuasan ibu secara signifikan kepuasan dengan perawatan di Gambia.

Faktor lain juga ditemukan dalam penilaian tingkat kepuasan pelayanan yaitu fasilitas kesehatan yang mudah di akses serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan antenatal. Pada jurnal 8 angka kepuasan pada pelayanan fasilitas kesehatan yang mudah didapatkan mendapatkan hasil 99 % sangat memuaskan, pada jurnal nomer 2 item kemudahan mengakses fasilitas Kesehatan mendapatkan angka 48.8 % merasa puas dan 9 % merasa tidak puas. Pada waktu tunggu didapatkan hasil 84.1 % merasa puas dengan waktu tunggu dan sisanya merasa tidak puas karena waktu tunggu yang dirasa lama. Dari jurnal yang telah direview terlihat bahwa kedua faktor ini menjadi hal yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan menjadi baik dan kepuasan pasien dapat tercapai.

Antenatal care merupakan komponen yang paling penting dalam pelayanan kesehatan ibu, ini memberikan keuntungan bagi ibu hamil serta keluarga untuk mengetahui resiko yang ada berhubungan dengan kehamilan serta dapat mengambil keputusan dengan cepat untuk mencegah kematian ibu dan bayi. Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan



kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. Dalam hal ini faktor yang paling berpengaruh terhadap ketersediaan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan adalah motivasi dari pasien tersebut (Zuhriyatun and Dewi, 2010)

Padahal motivasi seorang ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya sangat diperlukan agar setiap keluhan dapat ditangani sedini mungkin dan informasi yang penting bagi ibu hamil dapat tersampaikan sehingga angka kematian ibu dapat ditekan menjadi seminimal mungkin. Perawatan kehamilan merupakan salah satu faktor yang amat perlu diperhatikan untuk mencegah terjadinya komplikasi dan kematian ketika persalinan, disamping itu juga untuk menjaga pertumbuhan dan kesehatan janin. Memahami perilaku perawatan kehamilan (*antenatal care*) adalah penting untuk mengetahui dampak kesehatan bayi dan si ibu sendiri. Berbagai kalangan masyarakat di Indonesia, masih banyak ibu-ibu yang menganggap kehamilan sebagai hal yang biasa, alamiah dan kodrati. Mereka merasa tidak perlu memeriksakan dirinya secara rutin ke pelayanan kesehatan. Masih banyaknya ibu-ibu yang kurang menyadari pentingnya pemeriksaan kehamilan menyebabkan tidak terdeteksinya faktor-faktor resiko tinggi yang mungkin dialami oleh mereka. Resiko ini baru diketahui pada saat persalinan yang sering kali

karena kasusnya sudah terlambat dapat membawa akibat fatal yaitu kematian (Zuhriyatun and Dewi, 2010).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaporkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Faktor-faktor yang paling dominan tingkat kepuasan pada pelayanan antenatal adalah sikap, fasilitas dan biaya hal ini terlihat dari hampir 10 jurnal yang telah direview faktor-faktor tersebut mendapat prosentase yang tinggi pada fasilitas, biaya dan sikap
2. Faktor-faktor lain juga ditemukan dalam kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal yaitu mudahnya mendapatkan akses ke fasilitas kesehatan serta waktu tunggu dalam mendapatkan perawatan antenatal
3. Berdasarkan 10 jurnal yang telah direview dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien, karenanya peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar ketercapaian angka kepuasan tinggi.

### **B. Saran**

1. Bagi petugas perancang program Kesehatan  
Perancang program kesehatan di pelayanan Kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan tanpa melupakan 3 faktor yang telah ada seperti fasilitas, biaya serta sikap petugas kesehatan sehingga kepuasan pasien dapat dicapai dengan angka yang baik serta

menyadarkan pasien tentang pentingnya pemeriksaan kehamilan secara rutin.

## 2. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah bacaan dan informasi studi kepustakaan serta dapat mengukur kemampuan mahasiswa dalam melakukan penelitian.

## 3. Peneliti Lanjut

Peneliti lanjut disarankan dapat memperluas tingkat penelitian menjadi penelitian analitik, misalnya penelitin tentang faktor-faktor seperti kemudahan akses informasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atiek, L. (2018) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan anc di klinik pratama-anugrah'. *Repository Unisa*.
- Azwar, A. (2007), *Menjaga Mutu Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Dinas Kesehatan (2017). *Profil Kesehatan Kabupaten/Kota se-DIY*. Yogyakarta: Dinas Kesehatan D.I. Yogyakarta;
- Dinas Kesehatan..(2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Bantul*. Bantul: Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul;.
- Dinas Kesehatan.. (2018). *Profil Kesehatan Kabupaten Bantul*. Bantul: Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul;
- Esthi, franata suriana (2017) 'Faktor-faktor mutu pelayanan kebidanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di poli kebidanan rsud wonosari', *Jurnal kesehatan ibu dan anak*, 11, pp. 35–42.
- Fathiyatur Rohmah, Syaifuddin (2010) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care Bidan Delima Dan Bukan Bidan Delima Di Kota Yogyakarta'. *Repository Unisa*
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM
- Hameed, L. (2019) 'A Study On Pregnant Women ' S Satisfaction With Primary Health A Study On Pregnant Women ' S Satisfaction With Primary Health Care Services In Basra'.
- Hariato. (2015). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budi Asih Jakarta*. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol.II. No. 1. April. 2005:12-21
- Hutahaean. (2013). *Perawatan Antenatal*. Jakarta: Salemba Medika
- Ibrahim, S. M. et al. (2017) 'Clients ' perception of antenatal care services in a tertiary ho spital in North Eastern Nigeria', *International Journal Of Reproduction, Contraseption, Obstetric And Gynecology* 6(10), pp. 4217–4223.
- Irine. (2009). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang*. *Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang*
- Isma, N. I. A. A. and Essa, R. M. (2017) 'Pregnant Women's Satisfaction with the Quality of Antenatal Care At Maternal and Child Health Centers in El-Beheira Governorate', *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 06(02), pp. 36–46. doi:

- 10.9790/1959-0602093646.  
Kemenkes. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Kemenkes; 2017.
- Kotler, Philip dan lane keller. 2012. *Manajemen Pemasaran..* Erlangga. Jakarta
- Lakew, S., Ankala, A. and Jemal, F. (2018) 'Determinants of client satisfaction to skilled antenatal care services at Southwest of Ethiopia : a cross-sectional facility based survey'. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 6, pp. 1–13.
- Lupiyoadi dan Hamdani, (2016). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Lusa, Jonathan, Sofian. (2017). Hubungan Quality Assurance Dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. <http://www.jsofian.wordpress.com>. *Jurnal Keperawatan*, Diunduh 11 November 2019.
- Oo, S., Oa, A. and Oa, J. (2013) 'Three Decades after Alma-Ata: Are Women Satisfied with Antenatal Care Services at Primary Health Centres in Mushin, Lagos ', *Online Journal Of Medical And Science Reasearch Vol 2(3)*, pp. 24–29.
- Riset Kesehatan Dasar (*Riskesdas*) (2018). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2018
- Suryawati. (2016). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. [Thesis]. Semarang : UNDIP.
- Sulistyaningsih. (2011). *Metodologi Penelitian Kebidanan, Kuantitatif & Kualitatif*. Edisi Pertama, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI). 2017. *Angka Kematian Ibu*. Dikutip dari [www.bkkbn.co.id](http://www.bkkbn.co.id) diakses pada tanggal 1 oktober 2019
- Sustainable Development Goals SDGs (2017). *Indikator Kesehatan SDGs DI Indonesia*.SDGS.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Srivastava, A. *et al.* (2015) 'Determinants of women ' s satisfaction with maternal health care : a review of literature from developing countries'. *BMC Pregnancy and Childbirth* pp. 1–12. doi: 10.1186/s12884 015-0525-0.
- Tesfaye DT, Mekonnen AH, N. B. (2017) 'Maternal Antenatal Care Service Satisfaction and Factors Associated with Rural Health Centers, Bursa District, Sidama Zone, Southern Ethiopia: A Crosssectional Study', *Journal of Womens Health Care*, 06(02). doi: 10.4172/2167-0420.1000363.
- Wulandari, F. C. (2019) 'Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Panjatan Ii Kabupaten Kulon Progo', *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 10(1), pp. 29–37. Available at: [d:%5CDownloads%5CDocuments%5C37-Article%5C37-Text-74-1-10-20191217\\_2.pdf](d:%5CDownloads%5CDocuments%5C37-Article%5C37-Article%5C37-Text-74-1-10-20191217_2.pdf).

Wulandari, S.R., Sri, H. (2016). *Asuhan kebidanan Ibu hamil*. Yogyakarta: Gosyen Publishing



**unisa**  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta