



## HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DI KLINIK ARSY MEDICA TAHUN 2025

Ayu Resky Mustafa<sup>1✉</sup>, Mutia Nazla Purba<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

ayureskymustafa17@gmail.com, mutianazla0511@gmail.com

### Abstrak

Komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, serta mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC sangat penting karena berhubungan dengan tingkat keterlibatan ibu dalam perawatan kehamilan, kepatuhan terhadap anjuran medis, dan kesehatan ibu serta janin. Untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care (ANC). Desain penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional study Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan total sampling yaitu 68 ibu hamil berdasarkan data sekunder dari terdata rekam medis uri Arsy Medica Januari sampai Oktober 2024 Kuesioner komunikasi bidan terhadap pelaksanaan ANC yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan jawaban setuju dan dengan kriteria 4 (Selalu), 3 (Sering), 2 (kadang-kadang), 1 (Tidak Pernah), dengan kriteria 1. Kurang ( $\leq 20$ ) 2. Baik (21-40) Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi square, jika tidak memenuhi syarat maka akan dilanjutkan dengan uji fisher exact test. Terdapat adanya Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Klinik Arsy Medica Tahun 2025 dengan hasil uji sttaistik p value = 0,000. Bidan sebaiknya memberikan perhatian lebih terhadap aspek emosional ibu hamil. Sikap empatik, seperti menunjukkan perhatian, menghargai perasaan, serta memberikan dukungan moral, akan memperkuat hubungan antara bidan dan ibu hamil, serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima

**Kata Kunci :** *Komunikasi, Kepuasan, Pelayanan Antenatal Care*

### Abstract

Effective communication between midwives and pregnant women can affect patient perceptions of the quality of services received, as well as affect their level of satisfaction. Pregnant women's satisfaction with ANC services is very important because it is related to the level of maternal involvement in pregnancy care, compliance with medical recommendations, and maternal and fetal health. To determine the relationship between midwife communication and the level of satisfaction of pregnant women in Antenatal Care (ANC) services. Descriptive research design with a cross-sectional study approach The sample size in this study used a total of 68 pregnant women based on secondary data from medical records of Arsy Medica from January to October 2024 The midwife communication questionnaire regarding the implementation of ANC consisting of 10 questions with answers agreeing and with criteria 4 (Always), 3 (Often), 2 (sometimes), 1 (Never), with criteria 1. Less ( $\leq 20$ ) 2. Good (21-40) The data analysis used was univariate and bivariate analysis using the chi square test, if it did not meet the requirements, it would be continued with the fisher exact test. There is a Relationship Between Midwife Communication and the Level of Satisfaction of Pregnant Women in Antenatal Care Services at the Arsy Medica Clinic in 2025 with statistical test results p value = 0.000. Midwives should provide more attention to the emotional aspects of pregnant women. Empathetic attitudes, such as showing concern, respecting feelings, and providing moral support, will strengthen the relationship between midwives and pregnant women, and increase patient satisfaction with the services received

**Keywords:** *Communication, Satisfaction, Antenatal Care Services*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author : Ayu Resky Mustafa

Address : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email : ayureskymustafa17@gmail.com

Phone : 085796506548

## PENDAHULUAN

Bidan adalah tenaga kesehatan profesional yang menjalani program pendidikan kebidanan yang diakui oleh negara, di mana mereka belajar tentang kesehatan reproduksi, perawatan antenatal, persalinan, dan perawatan pasca-persalinan. Setelah menyelesaikan pendidikan, calon bidan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk terdaftar dan mendapatkan izin praktik, memastikan bahwa mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang aman dan efektif. (Amalia, M, 2017)

Permenkes RI nomor 43 tahun 2016 pasal 2 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) menyatakan bahwa setiap ibu hamil berhak mendapatkan pelayanan antenatal yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini mencakup pemeriksaan rutin, edukasi tentang kesehatan kehamilan, dan dukungan emosional selama masa kehamilan (Nadia Rahmawati, (2022)

Regulasi ini juga menegaskan tanggung jawab pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan kesehatan bagi semua ibu hamil di wilayahnya, memastikan bahwa fasilitas kesehatan memiliki sumber daya dan tenaga kesehatan yang terlatih. Dengan mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan, bidan berkontribusi signifikan terhadap kesehatan ibu hamil dan bayi, serta membantu mengurangi angka kematian maternal dan neonatal, sehingga peran mereka sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maternal (Azizah, N, 2022)

Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam jaminan mutu layanan kesehatan, dan pengukuran tingkat kepuasan ini harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari evaluasi kualitas layanan (Issumi et al, 2023). Kepuasan pasien mencakup berbagai dimensi, salah satunya adalah sikap dan kelANCaran komunikasi antara petugas kesehatan, seperti bidan, dan pasien, dalam hal ini ibu hamil. Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan medis, tetapi juga harus memperhatikan sikap dan cara berkomunikasi, karena keduanya sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien (Dwiastuti, I., & Indah Sari, R. P. (2020).

pasien memiliki hak untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pasien sekarang cenderung kritis dan menuntut pelayanan berkualitas baik. Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan untuk evaluasi kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. (Zahrotunnisa, D. A., & Ratnaningsih, S, 2023).

Salah satu aspek yang paling penting dalam pelayanan khususnya pada pelayanan ANC adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya, jika seorang ibu mempercayai bidan maka kemungkinan besar ia akan kembali ke bidan yang sama untuk persalinan dan kelahiran bayinya karena merupakan hal penting terhadap kepuasan pasien (Issumi et al, 2023).

Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga, dan - untuk menciptakan kepuasan pasien, suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Nuzul, R. Z, 2016)

Komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil juga sangat penting untuk meningkatkan kepuasan ibu terhadap pelayanan kesehatan. Komunikasi yang efektif membuat ibu hamil merasa nyaman untuk mengungkapkan kekhawatiran, membangun rasa saling percaya, dan berdampak positif pada sikap keduanya (Daulay N, 2021) dan membuat mereka lebih aktif dalam pengambilan keputusan mengenai kesehatan mereka (Maria A, 2015). Dengan demikian, sikap dan komunikasi yang baik menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang memuaskan dan efektif membantu membangun kepercayaan antara bidan dan ibu hamil sehingga mendukung kesehatan ibu dan bayi secara keseluruhan (Daulay N, 2021; Maria A, 2015; Rocky S, 2020 )

Sebaliknya, kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil akan berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* yang diberikan dan kemungkinan minat kunjungan ulang menurun. (Yenni, 2018).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan metode wawancara pada tanggal 28 Oktober 2024 kepada 15 ibu hamil di Klinik Arsy Medica,

terdapat 8 ibu hamil mengatakan bahwa penjelasan bidan terkait pemeriksaan ANC sudah cukup baik karena mudah dimengerti, sedangkan 7 orang ibu hamil menyatakan pelayanan ataupun komunikasi bidan di Klinik Arsy Medica masih kurang baik dikarenakan pasien terlalu lama menunggu pelayanan pemeriksaan *Antenatal Care* selain itu bidan masih kurang memberikan penjelasan dan menggunakan bahasa yang sulit untuk dimengerti oleh pasien. Meskipun jawaban responden lebih banyak cukup baik, namun peneliti masih ditemukan jawaban tidak kepuasan terhadap layanan pemeriksaan ANC.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti meneliti tentang “Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* Di Klinik Arsy Medica Tahun 2025.

## METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC). Penelitian ini dilakukan Klinik Arsy Medica selama bulan Oktober 2024 s/d Januari 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Komunikasi Bidan. dan variabel dependennya adalah Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC). Besar sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling* yaitu 68 ibu hamil berdasarkan data sekunder dari terdata rekam medis uri Arsy Medica Januari sampai Oktober 2024 yang diambil secara *total sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*, jika tidak memenuhi syarat maka akan dilanjutkan dengan uji *fisher exact test*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisa Data Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Klinik Arsy Medica Tahun 2025 (n= 68)

Karakteristik Responden	Jumlah (n)	Prosentase (%)
<b>Umur</b>		
19-25 tahun	50	71,5
26-35 tahun	11	16,2
Lebih 35 tahun	7	10,3

### Pendidikan

Pendiidkan rendah (SD,20 SMP, SMA)	29,4
Pendidikan Tinggi (D3,48 S1)	70,8

### Pekerjaan

Tidak Bekerja	50	73,5
Bekerja	18	26,5

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 68 responden karakteristik ibu hamil di Klinik Arsy Medica di dapatkan mayoritas umur 19-25 tahun sebanyak 50 orang (71,5%), pendiidkan mayoritas tinggi ( D3, s1) sebanyak 48 orang, dan mayoritas tidak bekerja sebanyak 50 orang (73,5%)

#### 2. Komunikasi Bidan Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC)

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Bidan Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Arsy Medica Tahun 2025

Komunikasi Bidan	Jumlah (n)	Prosentase (%)
Kurang	25	36,8
Baik	43	63,2
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 68 responden komunikasi bidan menurut pasien di Klinik Arsy Medica di dapatkan mayoritas baik sebanyak 43 orang (63,2%) dan kurang sebanyak 25 orang (36,8%)

#### 3. Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Di Klinik Arsy Medica Tahun 2025

Kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC	Jumlah (n)	Prosentase (%)
Kurang puas	27	39,7
Puas	41	60,3
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 68 responden kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Klinik Arsy Medica di dapatkan mayoritas puas sebanyak 41 orang (60,3 %) dan kurang sebanyak 27 orang (39,7%)

### Analisa Data Bivariat

Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC)

Tabel 4. Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Arsy Medica

Komunikasi Bidan	Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC)					
	Kurang		puas		Total	
	n	%	n	%	n	%
Kurang	25	36,8	0	0,0	25	36,8
Baik	2	2,9	41	60,3	43	63,2
Total	27	39,7	41	60,3	68	100

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil analisis komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* (ANC) menggunakan *Chi-square* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 karena  $p\text{-value} < \alpha$  ( $p\text{-value} > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* (ANC)

### Pembahasan

Hasil analisis komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal Care* (ANC) menggunakan *uji Chi-square* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa hasil uji *Chi-square* sangat signifikan, yang berarti hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Daulay, N. (2021) adanya hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC. Adapun beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan ibu hamil dalam pelayanan adalah kehandalan, yang mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan dapat dipercaya.

Penelitian sejalan Zahrotunnisa, D. A., & Ratnaningsih, S. (2023). hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antenatal caredi puskesmas, terutama pada dimensi yang mendapat tingkat kepuasan yang lebih rendah dari responden. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan ibu hamil dan memastikan janin yang dikandungnya dapat tumbuh dan berkembang secara normal

Penelitian sejalan. Rocky Suprpto (2020) Dari hasil analisis mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, assurance dan emphaty) nampak bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar.

Kepuasan merupakan perasaan atau keadaan puas yang muncul ketika harapan, kebutuhan, atau keinginan seseorang terpenuhi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan diartikan sebagai tingkat pemenuhan harapan pasien terhadap layanan yang mereka terima, yang mencakup berbagai aspek seperti kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan, dan hasil perawatan. Kepuasan mencerminkan evaluasi subjektif individu terhadap pengalaman mereka; ketika pasien merasa bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka, tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai harapan, kepuasan akan rendah. (Daulay, N. (2021).

Ketanggapan juga berperan, yang berarti kemampuan untuk membantu ibu hamil dan memberikan pelayanan secara cepat. Selanjutnya, keyakinan merupakan pada pengetahuan dan kesopanan tenaga medis, serta kemampuan untuk membangun rasa percaya dan keyakinan. Empati merupakan elemen penting yang mencerminkan kepedulian serta perhatian pribadi terhadap ibu hamil, dan ini juga menjadi bagian penting dalam komunikasi yang dilakukan oleh bidan. Terakhir, wujud nyata mencakup aspek fisik seperti penampilan, peralatan medis, tenaga medis, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. (Fauzy, S., et al, 2020)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Issumi Maharani Tanjung, et al, 2023).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien, dalam hal ini pasien, merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting yang dapat mempengaruhi keberlanjutan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, seperti rumah sakit atau klinik. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diterimanya cenderung akan terus memilih layanan yang sama, mengingat mereka merasa dihargai dan memperoleh manfaat sesuai harapan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan dampak yang lebih besar, di mana pasien yang merasa tidak puas tidak hanya akan



berhenti menggunakan layanan, tetapi mereka juga cenderung membagikan pengalaman buruknya kepada orang lain, yang dapat merugikan reputasi penyedia layanan (Nadia Rahmawati, 2022)

Berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, peneliti menyimpulkan bahwa ibu hamil yang merasa puas terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) yang diberikan oleh bidan biasanya menilai bahwa komunikasi yang dilakukan oleh bidan selama pemberian pelayanan tersebut sangat jelas dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil mencakup penyampaian informasi yang tepat mengenai kondisi kesehatan ibu dan janin, prosedur yang akan dilakukan, serta tindakan yang perlu diambil selama masa kehamilan. Ketika bidan dapat menyampaikan informasi dengan cara yang jelas, mudah dimengerti, dan responsif terhadap pertanyaan ibu hamil, ibu hamil akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menjalani kehamilannya. Hal ini sangat berkontribusi pada kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, ibu hamil yang merasa puas juga menilai bahwa kinerja layanan kesehatan yang diberikan oleh bidan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapannya. Ibu hamil berharap mendapatkan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat. Sehingga ibu hamil ingin merasa diperhatikan, dihargai, dan diperlakukan dengan baik selama pemeriksaan ANC. Ketika harapan-harapan ini terpenuhi, ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan cenderung memiliki pengalaman yang positif selama masa kehamilan.

Kepuasan ini juga dipengaruhi oleh sikap empatik bidan yang memberikan perhatian dan dukungan emosional, yang membuat ibu hamil merasa dihargai sebagai individu, bukan hanya sebagai pasien. Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa dari ibu hamil akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya. Misalnya, jika komunikasi antara bidan dan ibu hamil tidak berjalan dengan baik, seperti informasi yang tidak jelas, sulit dipahami, atau tidak cukup diberikan, ibu hamil dapat merasa bingung, khawatir, atau tidak dihargai. Ketidakpuasan ini dapat berpengaruh pada persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan dapat mengurangi tingkat kepercayaan ibu hamil terhadap tenaga medis. Oleh karena itu, penting bagi bidan dan tenaga medis lainnya untuk memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan ibu hamil berjalan lancar, dan pelayanan

yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar yang telah ditetapkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. 68 responden karakteristik ibu hamil di Klinik Arsy Medica di dapatkan mayoritas umur 19-25 tahun sebanyak 50 orang (71,5%), pendidikan mayoritas tinggi (D3, S1) sebanyak 48 orang, dan mayoritas tidak bekerja sebanyak 50 orang (73,5%).
2. 68 responden komunikasi bidan menurut pasien di Klinik Arsy Medica di dapatkan mayoritas baik sebanyak 43 orang (63,2%) dan kurang sebanyak 25 orang (36,8%).
3. 68 responden kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Klinik Arsy Medica di dapatkan
4. adanya hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan p value 0,000

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, merrly (2017) Konsep Kebidanan. Jawa Barat : LovRinz Publishing
- Pratiwi, Ajar Galih (2017) Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Dengan Motivasi Kesembuhan Pada Pasien Rawat Inap DI RSUD Kota Madiun
- Azizah, N. (2022). Kepuasan Ibu Hamil terhadap peran Bidan dalam Pelayanan Antenatal Care di Masa Pandemi. *Journal for Quality in Women's Health*, 5(1), 76–81. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v5i1.148>
- Daulay, N. (2021). Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan ANC di Puskesmas Pintu Padang Kabupaten Tapanuli Selatan Tahun 2021. *Jurnal Kebidanan Profesional*.
- Dwiastuti, I., & Indah Sari, R. P. (2020). Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Demi Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Palopo. *An-.*, <https://doi.org/10.31602/ann.v7i1.2830>
- Dwiyanti, N. K. N., & Rahayuni, N. W. S. (2022). Hubungan Pemberian Layanan ANC Dan

- Kie Oleh Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Menara Medika*, 5(1), 65–70. <https://doi.org/10.31869/mm.v5i1.3503>
- Fadliani, R., & Fera, D. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Padang Panyang. *Jurnal Biology Education*, 10(2), 56–68. <https://doi.org/10.32672/jbe.v10i1.4235>
- Fauzy, S., Jati, S. P., & Agushybana, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Program Pendampingan Ibu Hamil Oleh Gasurkes (Petugas Surveilans Kesehatan) Di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 43–48. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/25410>
- Haposanita, R., Jati, Sutopo, P., & Suparwati, A. (2014). Hubungan Antara Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 157–162.
- Issumi Maharani Tanjung, Thomson Nadapdap, & Iman Muhammad. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care(ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jurnal Kebidanan Malahayati*, 7(4), 620–625. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i4.4891>
- Kusumastuti, M. S., Jati, S. P., & Sriatmi, A. (2014). Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan antenatal terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(4), 276 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm%0AA>Analisis
- Maria, A. (2015). Sikap dan Komunikasi Bidan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil pada Pelaksanaan Antenatal Care. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 1(5), 136–141. <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/JVK/article/view/28>
- Murti, N. H., Widjanarko, B., & Rahfiludin, M. Z. (2018). Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Kelas Ibu Hamil di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 121–131. <https://doi.org/10.14710/jmki.6.2.2018.121-131>
- Mutiara, V. S. (2017). Hubungan Sikap Petugas Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC Relationship of Health Providers Attitude and Health facility with Satisfaction of PregnANCy Mother on Services of ANC. *Hubungan Sikap Petugas Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan ANC Relationship*, X(1), 39–46.
- Nadia Rahmawati, (2022) *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pada Program Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Di Puskesmas Se-Kota Metro. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas Lampung*
- Nissa, A. A., Surjani, & Mardiyarningsih, E. (2013). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang. *Jurnal Keperawatan Maternitas*, 1(1), 21–27.
- Nuzul, R. Z. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Kuta Baro Aceh Besar Factors Associated with Satisfaction of Pregnant Women in Maternal and Child Health Services at Health Center Kuta Baro Aceh Besar. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 2, Issue 1).
- Patimah, S., & Iriana, A. (2015). Pengaruh Komunikasi Interpersonal/Konseling Oleh Bidan Terhadap Kepuasan Pelayanan Antenatal Care. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 9(1), 47–50.

Rahayu, N. P. M., Citrawati, N. K., & Juliawan, D.

G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*, 3(1), 21–27.

<https://doi.org/10.36474/caring.v3i1.113>

Rocky Suprpto (2020.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar.

<https://www.jurnal.saburai.id/index.php/manajemen/article/view/591>

Sari, D. P. (2023). *Pembangunan peningkatan Angka Kematian Ibu ( AKI ) yang signifikan hasil Survei Penduduk Antar Sensus ( Kemenkes RI , 2015 ). Angka lima tahun.*

Zahrotunnisa, D. A., & Ratnaningsih, S. (2023). Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas. *Buletin Ilmu Kebidanan Dan Keperawatan*, 2(02), 77–83.

<https://doi.org/10.56741/bikk.v2i02.293>

Prawirohardjo, S. (2019). Ilmu Kebidanan. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

Desianti, Irianto, Ekasari (2023) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Standar Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung Tahun 2023 <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5679/4285>

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet