



Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024

Yesica Geovany Sianipar ^{1*}, Umi Juninda Nasution ², Friza Novita Sari Situmorang ³,
Magdalena br Barus ⁴, Party Joita Lumban Gaol ⁵, Nur Ainun Baru Setepu ⁶
¹⁻⁶ STIKes Mitra Husada Medan, Indonesia

Alamat: Jl. Pintu Air IV Pasar VIII Kelurahan Kwala Bekala Kecamatan Medan Johor
Korespondensi email: yesicageovanysianipar@gmail.com

ABSTRACT. *Antenatal care (ANC) is an important part of maternal health services that aims to monitor the health of the mother and fetus and prevent complications during pregnancy. The quality of ANC services can affect the level of satisfaction of pregnant women with the health services received. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of Antenatal Care (ANC) services and the level of satisfaction of pregnant women at the Independent Practice of Midwives Citra, Sawit Seberang District, Langkat Regency, North Sumatra Province. This study used a quantitative research design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 31 pregnant women who made ANC visits at the Independent Practice of Midwives Citra. The results showed a significant relationship between the quality of ANC services and the level of satisfaction of pregnant women (p-value <0.05). This study is expected to provide input for improving the quality of antenatal health services at the Independent Practice of Midwives Citra, Sawit Seberang District, Langkat Regency, North Sumatra Province.*

Keywords: *Maternal Age, Abortion History, Abortion Incidence*

ABSTRAK. *Antenatal care (ANC) merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan ibu hamil yang bertujuan untuk memantau kesehatan ibu dan janin serta mencegah komplikasi selama kehamilan. Kualitas pelayanan ANC dapat memengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Praktik Mandiri Bidan Citra, Kecamatan Sawit Seberang, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel terdiri dari 31 ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Praktik Mandiri Bidan Citra. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil (p-value < 0,05). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan antenatal di Praktik Mandiri Bidan Citra, Kecamatan Sawit Seberang, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara.*

Kata kunci: *Usia Ibu, Riwayat Aborsi, Insiden Aborsi*

1. LATAR BELAKANG

Antenatal care (ANC) merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan ibu hamil yang bertujuan untuk memantau kesehatan ibu dan janin serta mencegah komplikasi selama kehamilan. Kualitas pelayanan ANC dapat memengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC berhubungan dengan berbagai faktor, termasuk komunikasi antara tenaga medis dan pasien, fasilitas yang tersedia, serta sikap petugas kesehatan.

Tenaga kesehatan memberikan sedikitnya 4 kali pelayanan *antenatal care* selama masa hamil. Pelayanan meliputi anamnesa dan pemantauan ibu dan janin dengan seksama untuk menilai apakah perkembangan berlangsung normal. Bidan juga harus mengenal

kehamilan risiko tinggi atau adanya kelainan, khususnya anemia, kurang gizi, hipertensi, penyakit menular seksual (PMS) dan infeksi HIV/AIDS, memberikan pelayanan imunisasi, konseling dan penyuluhan kesehatan. Bidan juga harus mencatat data yang tepat pada setiap kunjungan.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan dengan mewawancarai 5 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan antenatal care, 2 ibu hamil yang merasa puas memeriksakan kehamilannya, dimana ibu hamil merasa puas mendapat pelayanan dan Fasilitas yang baik dari tenaga kesehatan dan 3 ibu hamil tidak merasa puas melakukan pemeriksaan kehamilan, dimana ibu hamil merasa kurang mendapat pelayanan dan informasi yang cukup maksimal dari tenaga kesehatan tentang kehamilan dan gambaran persalinan yang akan di hadapinya. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan Ibu Hamil di Praktik Mandiri Bidan Citra maka dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024”.

2. KAJIAN TEORITIS

Pemeriksaan kehamilan merupakan salah satu tahapan penting menuju kehamilan yang sehat. Boleh dikatakan pemeriksaan kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh para ibu hamil. Pemeriksaan kehamilan dapat dilakukan melalui dokter kandungan atau bidan dengan minimal pemeriksaan minimal 4 kali selama masa kehamilan. Namun ada baiknya pemeriksaan kehamilan dilakukan sebulan sekali hingga usia 6 bulan, sebulan dua kali pada usia 7-8, dan seminggu sekali ketika usia kehamilan menginjak 9 bulan . World Health Organization (WHO) sangat menyarankan agar ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan setiap 4 minggu sekali dari saat pemeriksaan kehamilan pertama kali hingga usia kehamilan ke 28 minggu, setiap 2 minggu sekali dari usia kehamilan ke 28-36 minggu, dan setiap satu minggu sekali dari usia kehamilan 36 minggu hingga waktunya melahirkan.

Mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai

dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan dan pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya (2010) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi mutu menurut Parasuraman dkk, meliputi: *Responsiveness* (daya tanggap), *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti Fisik).

Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Pengertian didasarkan pada "*disconfirmation paradigma*" dari Oliver (1980) yaitu kinerja pemberi jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan konsumen.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan rancangan penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian *observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024. Data yang dibutuhkan berasal dari penyebaran brosur kuesioner kepada pasien di Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara.

Lokasi dan waktu penelitian : Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan April-Juni 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara.

Populasi dan Sampel : Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi dari semua pasien di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024. Jumlah kunjungan selama bulan Maret total kunjungan 31 ibu hamil. Dalam penelitian ini cara pengambilan sampel menggunakan *total sampling* dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 31 responden ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal care. Dalam analisis ini uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square* signifikan P (0,05). Bila *chi square p value* <0,05 berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan. Dan *chi square p value* >0,05 berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, maka hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Variabel Responden Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1.	Reliabilit yTidak	6	19,3
2.	Baik	25	80,6
	Total	31	100
1.	Assuranc e Tidak	6	19,3
2.	Baik	25	80,6
	Total	31	100
1.	Tangiabl e Tidak	7	22,5
2.	Baik	24	77,4
	Total	31	100
1.	Emphaty Tidak	5	16,1
2.	Baik	26	83,8
	Total	31	100
1.	Responsiveness Tidak Baik	5	16,1
2.	Baik	26	83,8

1.	Kepuasan Tidak Puas	7	22,5
2.		24	77,4
	Total	31	100

Dari table 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara berdasarkan variable reliability, mayoritas responden menilai dengan kategori baik sebanyak 25 (80,6 %) responden. Berdasarkan variable assurance, mayoritas responden menilai dengan kategori baik sebanyak 25 (89,6 %) responden. Berdasarkan variable tangible, mayoritas responden menilai dengan kategori baik sebanyak 24 (77,4 %). Berdasarkan variable empathy mayoritas responden menilai dengan kategori baik sebanyak 26 (83,8 %) responden dan berdasarkan variable responsiveness mayoritas responden menilai dengan kategori baik 26 (83,6 %) responden. Berdasarkan kepuasan pasien, mayoritas responden menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 24 (77,4 %) responden.

Analisis Bivariat

Uji statistik yang umum digunakan adalah uji Chi-Square :

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kec. Sawit Seberang Kab. Langkat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2024

	Kepuasan Pasien				Total	P value
	Tidak Puas		Puas			
	N	%	N	%		
Reliability						
Tidak Baik	6	19,3	0	0	6	19,3
Baik	1	3,2	24	77,4	25	80,6
Total	7	22,5	24	77,4	31	100
Assurance						
Tidak Baik	6	19,3	0	0	6	19,3
Baik	1	3,2	24	77,4	25	80,6
Total	7	22,5	24	77,4	31	100
Tangible						
Tidak Baik	7	22,5	0	0	7	22,5
Baik	0	0	24	77,4	24	77,4
Total	7	25,5	24	77,4	31	100
Emphaty						
Tidak Baik	5	16,1	0	0	5	16,1
Baik	2	6,4	24	77,4	26	83,8

Total	7	22,5	24	77,4	31	100	
Responsiveness							
Tidak Baik	5	16,1	0	0	5	16,1	0,016
Baik	2	6,4	24	77,4	26	83,8	
Total	7	22,5	24	77,4	31	100	

Sumber: Uji Chisquare

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa hasil tabulasi silang antara variable reliability dan kepuasan pasien pelayanan kebidanan mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4%) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,001).

Hasil tabulasi silang antara variable assurance dan kepuasan pasien pelayanan kebidanan mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4%) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,001).

Hasil tabulasi silang antara variable tangible dan kepuasan pasien pelayanan kebidanan mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4%) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,000).

Hasil tabulasi silang antara variable emphyaty dan kepuasan pasien pelayanan kebidanan mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4%) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,016).

Hasil tabulasi silang antara variable responsiveness dan kepuasan pasien pelayanan kebidanan mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4%) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,016).

Pembahasan

Hubungan Mutu Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Praktik Mandiri Bidan Citra Kec. Sawit Seberang Kab. Langkat Provinsi Sumater Utara Tahun 2024

Menurut asumsi peneliti melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara mutu pelayanan ANC yang ada di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang pada kategori *reability* (kehandalan) sangat penting karena

menyangkut pelayanan yang handal. Pelayanan yang handal berarti pelayanan terbaik dibanding pelayanan yang diberikan orang lain. Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang memberikan pelayanan yang handal sehingga banyak ibu hamil datang untuk memeriksakan kehamilannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sangadji (2019), bahwa ada sebagian besar responden, ada 11 responden (11%) yang memiliki persepsi yang baik namun masih merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

Menurut asumsi peneliti assurance sangat penting menyangkut jaminan pelayanan/asuhan kepada pasien, ketika pasien percaya dan merasa mendapatkan jaminan akan pelayanan bidan di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang maka ibu hamil tersebut tidak akan ke fasilitas kesehatan lain untuk mendapatkan pelayanan kebidanan karena ada jaminan kepuasan pelayanan di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang.

Menurut asumsi peneliti, *tangible* merupakan pelayanan yang transparan yang dapat secara langsung dirasakan pasien sehingga tampak bukti nyata apakah pelayanan baik ataupun tidak baik.

Menurut asumsi peneliti melihat dari data yang diambil dari kuesioner penelitian yang dilakukan di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang, bidan dan tenaga dokter maupun perawat merupakan tenaga kesehatan yang turut beremphaty dalam memberikan asuhan.

Menurut asumsi peneliti, *responsiveness* yang diberikan artinya bidan cepat tanggap atau cepat memberi respon terhadap keluhan atau masalah pasien merupakan salah satu hal yang sulit ditemukan kini, namun di Praktik Mandiri Bidan Citra Kecamatan Sawit Seberang bisa ditemukan karena sebelum memulai pelayanan akan dilakukan *coffee morning* yang selalu mengingatkan cepat menanggapi keluhan dan masalah yang dialami pasien dan senantiasa memberikan pelayanan yang *service excellent* karena akan berdampak kepada pengobatan pasien secara psikologi.

Selama penelitian berlangsung, peneliti tidak menemukan kendala yang cukup berarti, hanya ada beberapa pasien yang merasa tidak enak jika mengisi kuesioner takut akan berdampak kepada pelayanan yang akan ia dapatkan dari PMB tetapi karena peneliti meyakinkan bahwa tidak akan berdampak kepada pelayanan yang akan diperolehnya justru akan membantu memperbaiki pelayanan di PMB maka responden tersebut akhirnya mengisi dengan keadaan yang sebenarnya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan : Berdasarkan variable *reliability* mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 25 (80,6 %) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *reability* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,001), variable *assurance* mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 25 (80,6 %) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *assurance* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,001), variable *tengible* mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4 %) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *tengible* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,000), variable *emphaty* mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 26 (83,8 %) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *emphaty* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,016), variable *responsiveness* mayoritas responden menilai dengan kategori baik dengan merasakan kepuasan pasien sebanyak 24 (77,4 %) responden. Hasil analisis Bivariat menyatakan ada hubungan antara variable *responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan p value < dari 0.05 (p= 0,016).

Saran : Bagi Tenaga Kesehatan khususnya Bidan Diharapkan kepada tenaga kesehatan dapat memberikan informasi atau penyuluhan agar dapat meningkatkan pengetahuan ibu hamil tentang pelayanan kebidanan service excellent yang baik dan benar sehingga dapat hasil yang memuaskan pasien

DAFTAR REFERENSI

- Akib, A. T. (2019). *Hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone* (Skripsi). Universitas Hasanudin Makassar.
- Amna, Z. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan pada Poli KIA RSUD Kota Sabang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 8(2), 1–10.
- Anggraini, dkk. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal ...*, 1. <https://doi.org/jjika> ada DOI]
- Ayu Mandriwati, dkk. (2017). *Asuhan kebidanan kehamilan berbasis kompetensi* (Edisi ke-3). Jakarta: EGC.

- F. Yurensia, & A. Putri. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap Ambun Suri. *Jurnal ...*, 5(3).
- Gwijangge, R., dkk. (2018). Effect of quality in child health (MCH) service on the satisfaction of mother in Puskesmas Kenyam Nduga District. *Jurnal Multidisiplin*, 2021.
- Hamidiyah, A. (2019). *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan tahun 2013* (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hatijar. (2021). Kepuasan klien postnatal care terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 1–10.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2019*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021a). *Panduan pelayanan pasca persalinan bagi ibu dan bayi baru lahir*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021b). *Laporan kinerja Kementerian Kesehatan tahun 2020*. Jakarta.
- Lustiyani, D. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan tahun 2019* (Skripsi). Universitas Prima Indonesia Medan.
- Muninjaya, A. (2019). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Norhidayah, et al. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura. *Jurnal ...*, 10(2), 758–772.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurfadani, M., Jati, S. P., & Arso, S. P. (2018). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Klinik Pratama PT X Kota Semarang [Skripsi]. Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press.
- Prawirohardjo, S. (2014). *Ilmu kebidanan* (Edisi ke-4). Jakarta: Bina Pustaka.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surijadi, H. (2019). Pengaruh kenyamanan dan tepat waktu terhadap kepuasan pasien bersalin pada RSUD Dr. Haulussy di Kota Ambon. *Jurnal SOSOQ*, 7(1), 1–10.
- Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI). (2018). *Angka kematian ibu dan bayi*. Jakarta.

- Utami, I., dkk. (2019). *Asuhan persalinan dan manajemen nyeri persalinan*. Yogyakarta: [Penerbit].
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, E. T. (2017). *Asuhan kebidanan pada kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- World Health Organization (WHO). (2014). *Maternal mortality*. Geneva. Diakses 15 November 2021, dari <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>