



Analisis Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Bidan pada Masa Pandemi Covid-19 di Ruang KIA

Wilanda Apriana¹, Ika Friscila^{2*}, Siti Noor Hasanah³, Muhammad Arief Wijaksono⁴,
Tati Herawaty⁵, Sarah Nabila⁶, Anis Dwi Winarti⁷, Rif'ah⁸

^{1,2,3,4,6,7,8}Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

⁵Puskesmas Alalak Selatan

*Corresponding author: ikafriscila.unism@gmail.com

Info Artikel

Disubmit 23 Oktober 2023

Direvisi 22 November 2023

Diterbitkan 31 Mei 2024

Kata Kunci:

Bidan, Kepuasan, Pandemi
Covid-19, Pelayanan

P-ISSN : 2086-3292

E-ISSN : 2655-9900

Abstrak

Latar Belakang: Selama pandemi covid-19, pelayanan kebidanan harus berjalan secara optimal, aman bagi pasien dan bidan dengan panduan penanganan covid atau protokol kesehatan. Pelayanan bidan yang efektif dan efisien kepada pasien merupakan upaya penerapan bagian manajemen Puskesmas yang baik dengan orientasi pada mutu pelayanan bagi masyarakat. Tujuan: Menganalisis karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan bidan pada masa pandemi covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan. Metode: Pendekatan cross-sectional, Waktu penelitian dari 11 Januari hingga 5 Februari 2022. Responden berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Analisis bivariat menggunakan uji Kendal's Tau-b. Hasil: Hasil analisis univariat yaitu 76,7% responden sangat puas dan 23,3% kategori puas. Karakteristik responden berdasarkan paritas multipara sebesar 60% dan primipara 40. Pekerjaan pada kategori tidak bekerja (70%) dan bekerja (70%). Hasil analisis bivariat didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara paritas maupun pekerjaan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan masa pandemi Covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan (Paritas p value = 0,862; pekerjaan p value = 0,308). Kesimpulan: Pasien yang mendapatkan pelayanan bidan dengan protokol covid-19 di masa pandemi sebagian besar menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kebidanan yang sudah diberikan oleh bidan. Hal ini tidak berhubungan dengan karakteristik pasien (paritas atau pekerjaan). Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada masyarakat.

Abstract

Background: During the covid-19 pandemic, midwifery services must run optimally, safe for patients and midwives with guidelines for handling covid or health protocols. Effective and efficient midwife service to patients is an effort to implement good Puskesmas management with an orientation to service quality for the community. Objective: To analyze patient characteristics on the satisfaction of midwives' services during the COVID-19 pandemic in the KIA Room of the South Alalak Health Center. Methods: Cross-sectional approach, research time from 11 January to 5 February 2022. The respondents were 30 people. The sampling technique used was accidental sampling. Bivariate analysis used Kendal's Tau-b test. Results: The results of the univariate analysis were 76.7% of respondents were very satisfied and 23.3% were satisfied. Characteristics of respondents based on parity multipara by 60% and primipara 40. Employment in the categories not working (70%) and working (70%). The results of the bivariate

Keywords:

Covid-19 Pandemic, Midwife,
Satisfaction, Service

analysis showed that there was no relationship between parity or occupation on patient satisfaction in midwife services during the Covid-19 pandemic in the MCH Room of the South Alalak Health Center (Parity p value = 0.862; occupation p value = 0.308). Conclusion: Most of the patients who received midwife services with the covid-19 protocol during the pandemic stated that they were very satisfied with the midwifery services that had been provided by the midwife. This is not related to patient characteristics (parity or occupation). The quality of service can be improved to provide increasingly quality services to the community.

PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Friscila, 2012; Napirah et al., 2016; Ramadhan et al., 2021). Dalam melaksanakan upaya-upaya tersebut maka Puskesmas salah satu kegiatan yang harus diselenggarakan yaitu kegiatan manajemen Puskesmas (PMK 43 Tahun 2019). Puskesmas Alalak Selatan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian serta usaha lain di bidang kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan senantiasa berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Tujuan tersebut dapat terlaksana jika Puskesmas didukung dengan adanya organisasi yang mantap dan manajemen yang baik dengan berorientasi pada mutu pelayanan bagi masyarakat. Mutu pelayanan bidan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan kebidanan yang bermutu (Mahfuddin, 2015).

Kualitas Puskesmas sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jenjang pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting dan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Dipan, 2016). Melihat fenomena di atas, pelayanan kebidanan juga memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra sebuah puskesmas dipandang perlu untuk melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan (Hasmalawati & Resta, 2017). Pelayanan kebidanan merupakan pelayanan utama dari pelayanan di Ruang Kesehatan Ibu dan KB. Kualitas pelayanan kebidanan sangat dipengaruhi oleh proses, peran dan fungsi dari manajemen pelayanan, karena manajemen kebidanan adalah suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh pengelola kebidanan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta mengawasi sumber-sumber yang ada, baik sumber daya maupun sumber dana sehingga dapat memberikan pelayanan kebidanan yang efektif dan efisien baik kepada klien, keluarga dan masyarakat (Yulida, 2019). Hakekat dari pelayanan dalam hal ini untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pengguna jasa pelayanan kesehatan yakni pasien yang apabila berhasil dipenuhi dapat menimbulkan rasa puas pada pelayanan kesehatan (Ismuntania, 2020; Santoni & Mardijanto, 2016).

Penyebaran kasus covid-19 berlangsung tidak terduga dan sangat cepat, baik di dunia maupun di Indonesia. Semua kalangan dapat terkena kasus covid-19 tanpa kecuali, termasuk anak dan ibu hamil (Apriana et al., 2021; Damayanti et al., 2022). Selama pandemi covid-19 dengan penerapan new normal, pelayanan kebidanan harus tetap berjalan secara optimal, aman bagi pasien dan bidan dengan berbagai penyesuaian berdasarkan panduan penanganan covid atau protokol kesehatan (Nurjasmii, 2020). Situasi pandemi COVID-19 ini, banyak pembatasan hampir ke semua layanan rutin termasuk pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir (Nurdiana et al., 2022).

Pelayanan bidan yang efektif dan efisien kepada pasien merupakan upaya penerapan bagian manajemen Puskesmas yang baik dengan orientasi pada mutu pelayanan bagi masyarakat (Ulumiyah, 2018). Pelayanan bidan adalah pelayanan dalam bidang kebidanan yang dilakukan sebagai salah satu faktor penentu citra Puskesmas di masyarakat (Friscila et al., 2020). Kepuasan pasien terhadap layanan merupakan bagian dari indikator kesuksesan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Fatrinda & Saputra, 2019; Friscila, 2020; Riandi & Yuliawati, 2018).

Peran bidan di masa pandemi covid-19 sebagai salah satu tenaga kesehatan di garda terdepan dalam mewujudkan peningkatan derajat kesehatan ibu dan anak di masa pandemi covid-19. Kepuasan pelayanan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan tepat sasaran (Azizah, 2022). Pelayanan kebidanan pada masa pandemi Corona Virus Disease 2019 saat ini memiliki pengaruh yang besar dan berdampak terhadap jumlah kunjungan ibu ke fasilitas kesehatan (Merben & Hartono, 2022).

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan dan karakteristik pasien yaitu paritas dan pekerjaan serta menganalisis hubungan karakteristik pasien terhadap kepuasan pelayanan bidan pada masa pandemi covid-19 di Ruang KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) Puskesmas Alalak Selatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilakukan di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Waktu penelitian dari 11 Januari hingga 5 Februari 2022. Populasi penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Adapun kriteira inklusi sampel yaitu bersedia mengisi kuesioner, jenis kelamin perempuan. Responden penelitian berjumlah 30 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran instrumen berupa kuesioner untuk menilai paritas, pendidikan ibu dan pertanyaan terkait kepuasan terhadap pelayanan. Teknik analisis data menggunakan statistik pada analisis bivariat menggunakan uji Kendal's Tau-b pada sistem komputerisasi aplikasi SPSS Windows 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n (30)	%
Paritaas		
Primipara	12	40,0
Multipara	18	60,0
Pekerjaan Ibu		
Tidak Bekerja	21	70,0
Bekerja	9	30,0

Karakteristik responden terdiri dari paritas dan pekerjaan. Berdasarkan data paritas maka sebagian besar responden memiliki anak lebih dari 1 atau disebut multipara yaitu sebesar 60%, untuk 40% adalah responden dengan jumlah anak 1 (primipara). Sedangkan data pekerjaan responden yang terbanyak adalah kategori tidak bekerja dibandingkan dengan yang bekerja yaitu sebesar 70%.

Kepuasan pasien pada pelayanan bidan

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan	n (30)	%
Puas	7	23,3
Sangat Puas	23	76,7

Hasil identifikasi pada analisis univariat berdasarkan tabel 2 tentang distribusi kepuasan pasien terhadap pelayanan bidan di Ruang KIA yaitu 76,7% responden sangat puas terhadap pelayanan bidan dan 23,3% pada kategori puas.

Hubungan karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan

Tabel 3. Analisis Statistik Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien

Karakteristik Pasien	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
Paritas	0,032	0,862
Pekerjaan ibu	0,189	0,308

*Uji Kendall's tau_b

Hasil analisis bivariat menggunakan uji statistik Kendall's Tau-b didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara paritas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan masa pandemi Covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan (p value = 0,862). Hasil analisis bivariat pada pekerjaan ibu, didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan ibu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan masa pandemi Covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan (p value = 0,308).

1. Paritas

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara paritas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan masa pandemi Covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan. Hasil penelitian didukung oleh penelitian yang dilakukan Susilawati (2021) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara paritas dengan pencapaian kepuasan layanan masa nifas (Susilawati, 2021).

Ditinjau dari sisi pengalaman, paritas adalah yang membentuk pengalaman ibu dalam menjalani kehamilan. Bagi ibu primipara/ tidak beresiko lebih tertarik untuk kontak kenakes pasca bersalin untuk menanyakan proses pemulihan pada dirinya (Susilawati et al., 2018). Sebaliknya ibu multipara/ beresiko tidak tertarik berkunjung ke pelayanan atau tenaga medis pasca bersalin karena berpendapat telah pengalaman kemudian akhirnya merasa malas untuk kontak nifas ke tenaga medis (Pradani & Kurniasari, 2018). Kurangnya kunjungan ibu multipara selama masa nifas tertentu akan mempengaruhi terhadap kepuasan pelayanan yang didapatkan. Bagaimana akan merasa puas jika ibu nifas beresiko tidak pernah melakukan kunjungan (Pradani and Kurniasari, 2018). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Priyanti bahwa yang menyatakan bahwa paritas merupakan faktor yang tidak berpengaruh secara signifikan (Priyanti et al., 2020).

Namun, hasil penelitian berbeda dengan hasil uji statistik yang dilakukan oleh Hayuningsih (2018) diperoleh nilai $p = 0,001$ sehingga ada hubungan yang signifikan antara primipara dan multipara terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek tangibles (Hayuningsih, 2018).

2. Pekerjaan Ibu

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan ibu terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bidan masa pandemi Covid-19 di Ruang KIA Puskesmas Alalak Selatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Berdasarkan hasil uji *Chi - Square* terhadap pekerjaan dengan kepuasan pelayanan masa nifas didapatkan tidak ada hubungan dengan nilai P value > 0.05 . Pada tabel 2 didapatkan ibu yang bekerja memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kebidanan.

Hal ini didasari oleh konsep pekerjaan dan jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas. Semakin ibu berinteraksi dengan orang lain akan menambah pengetahuan ibu terhadap sesuatu permasalahan. Akan tetapi keadaan ini memiliki arti negative jika responden percaya begitu saja terhadap solusi/ materi yang didiskusikan. Karena bisa saja apa yang didiskusikan belum tentu benar semua. Ibu yang bekerja memiliki waktu yang terbatas untuk melakukan kunjungan ibu nifas sehingga hal ini mempengaruhi perasaan dan persepsi mereka terhadap pelayanan masa nifas yang akan dan telah diterimanya nanti (Susilawati, 2021).

Kepuasan adalah suatu sikap yang berdasarkan persepsi mutu yang dirasakan pasien. Kepuasan pasien tergantung kepada penampilan jasa pelayanan yang ditawarkan hubungannya dengan harapannya (Lilik & Budiono, 2021). Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk (Christy, 2018).

Hasil penelitian berbeda dengan hasil uji statistik yang dilakukan oleh Hayuningsih (2018) diperoleh nilai $p = 0,045$ sehingga ada hubungan yang signifikan antara ibu yang bekerja dengan yang tidak bekerja terhadap kepuasan mutu pelayanan antenatal care pada aspek tangibles. Hasil uji statistik (Hayuningsih, 2018). Sama halnya dengan penelitian Lilis (2019), hasil uji statistik diketahui χ^2 hitung lebih besar dari χ^2 tabel maka kesimpulan H_0 ditolak berarti ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan ANC (Lilis, 2019). Ibu hamil yang bekerja cenderung dipengaruhi oleh lingkungan dan pekerjaan dan lingkungan keluarga, hal ini berhubungan dengan teori yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang

diterimanya jika memang tidak memuaskan bagi dirinya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Murti et al., 2018; Rizal & Jalpi, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan bidan dengan protokol covid-19 di masa pandemi sebagian besar menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kebidanan yang sudah diberikan oleh bidan. Hal ini tidak berhubungan dengan karakteristik pasien yang meliputi paritas atau pekerjaan pasien. Kualitas pelayanan kebidanan yang dilakukan telah sangat memuaskan pasien dan dapat ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada masyarakat.

Saran pada penelitian ini diharapkan bidan sebagai tenaga kesehatan di Ruang KIA dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan di masa pandemi covid-19 ini. Pemerintah memberikan kebijakan pelayanan kebidanan di masa Pandemi covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriana, W., Friscila, I., & Kabuhung, E. I. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Akses Informasi dengan Tingkat Kecemasan tentang Kehamilan Selama Masa Pandemi Covid-19 pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Poskesdes Mantangai Tengah Kabupaten Kapuas. *Proceeding Of Sari Mulia University Midwifery National Seminars*.
<https://ocs.unism.ac.id/index.php/PROBID/article/view/701>
- 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://www.jqwh.org/index.php/JQWH/article/view/148>
- Christy, J. D. (2018). Tingkat Kepuasan Ibu bersalin berdasarkan Umur, Paritas, Pendidika terhadap Pelayanan Kebidanan. *Midwifery Journal of Akbid Griya Husada Surabaya*, 5(2), 77–83.
<http://griyahasada.id/journal/index.php/midwifery/article/view/80>
- Damayanti, E., Darojah, H., Friscila, I., Hasanah, S. N., Fitriani, A., & Tanzilal, S. N. (2022). *Intranatal Care and Independent Postpartum Isolation for Covid 19 Positive Patients at the Tamban Public Health Center: A Case Study*. <http://ir.lib.ypu.edu.tw/ir/bitstream/310904600Q/19837/2/A8-5.pdf>
- Dipan, R. (2016). Kualitas Pelayanan Pada Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) Kecamatan Aertembaga Kota Bitung. *Jurnal Ilmu Sosial Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX (Januari-Februari 2016)* Volume 2, 2(20).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/view/12427>
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4(1), 11–21.
<https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Friscila, I. (2012). *Gambaran Stara Posyandu Dengan Kinerja Posyandu di Wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur Tahun 2012* [DIII Kebidanan Sari Mulia].
<http://repository.unism.ac.id/id/eprint/1349>
- Friscila, I. (2020). Gambaran Karakteristik Mahasiswa Praktik Klinik Kebidanan I. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 440–446.
<https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/download/702/502>
- Friscila, I., Achadiyani, A., & Sutedja, E. (2020). Correlation of Clinical Instructors' Characteristics to Students' Clinical Skills Score in a Midwifery School. *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 9(2). <https://doi.org/10.22146/jpki.47221>
- Hasmalawati, N., & Resta, W. P. D. (2017). Hubungan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Motivasi kerja Karyawan di Puskesmas Paya Bakong Aceh Utara. *Jurnal Sains Psikologi*, 6(2).
<https://doi.org/10.17977/um023v6i22017p064>
- Ismuntania. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Journal Unigha*, 2(2). <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JRR/article/view/180>
- Lilik, N. I. S., & Budiono, I. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(1), 282–290. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN/article/download/45446/19537>
- Lilis, D. N. (2019). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Desa Kungkai.

- Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 1(1), 13–19. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v1i1.1761>
- Mahfuddin, H. (2015). Analisis Pengaruh Kompetensi Teknis, Standar Kerja Bidan, Sarana dan Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal oleh Bidan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Bumbu Provinsi Kalimantan Sel [STIE Indonesia Banjarmasin]. <http://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/863/>
- Merben, O., & Hartono, R. K. (2022). Kepatuhan Bidan terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Antenatal Era Pandemi Covid-19 Prabumulih Timu. *Jurnal Ilmiah Kebidanan (The Journal Of Midwifery)*, 10(1), 22–32. <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIK/article/view/1786>
- 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>
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1). <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Nurdiana, N., Daswati, D., & Rahmawati, M. (2022). Analisis Pelaksanaan Program Antenatal Terpadu pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Tamamaung Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 13(1), 38–52. <https://www.jurnalpoltekkesmaluku.com/index.php/JKT/article/view/216>
- Nurjismi, E. (2020). Situasi Pelayanan Kebidanan pada Masa Pandemi COVID-19 dan Memasuki Era New Normal, Webinar in 2020. In *Ibi.or.Id*. [https://www.ibi.or.id/media/Materi Webinar IBI - USAID Jalin Covid19/Seri 5 - 10 Juni 2020/PDF 1 Emi 10 Juni USAID Jalin SITUASI PELAYANAN KB PADA MASA PANDEMI COVID-19 %26 ERA NEW NORMAL -compressed.pdf](https://www.ibi.or.id/media/Materi%20Webinar%20IBI%20-%20USAID%20Jalin%20Covid19/Seri%205%20-%2010%20Juni%202020/PDF%201%20Emi%2010%20Juni%20USAID%20Jalin%20SITUASI%20PELAYANAN%20KB%20PADA%20MASA%20PANDEMI%20COVID-19%20-%20ERA%20NEW%20NORMAL-compressed.pdf)
- Pradani, N. N. W., & Kurniasari, C. V. (2018). Hubungan Paritas, Umur dan Pendidikan dengan Kunjungan Nifas. *OKSITOSIN: Jurnal Ilmiah Kebidanan*, 5(2), 67–78. <https://doi.org/10.35316/oksitosin.v5i2.346>
- Priyanti, S., Irawati, D., & Syalfina, A. D. (2020). Frekuensi dan Faktor Risiko Kunjungan Antenatal Care. *Jurnal Ilmiah Kebidanan (Scientific Journal of Midwifery)*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.33023/jikeb.v6i1.564>
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2). <http://jurnal.unpad.ac.id/jane/article/view/28684>
- Riandi, R., & Yuliawati, R. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. In *Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*. <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845>
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *AL-ULUM: Jjurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/JST/article/view/1553>
- Santoni, I., & Mardijanto, S. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Mumbulsari Jember. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 4(2), 250–260. <http://journal.uds.ac.id/index.php/jkds/article/view/71>
- Susilawati, D., Sari, E. P. P., & Nilakesuma, N. F. (2018). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Indeks Prestasi Kumulatif Mahasiswa Tingkat I dan II DIII Kebidanan Stikes Mercubaktijaya Padang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Panca Bhakti Lampung*, 6(2), 84–93.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149–155. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Yulida, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Sumber Daya dan Supervisi terhadap Kinerja Bidan dalam Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kabupaten Gowa [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/16332>