

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYA KERJA PUSKESMAS TINOOR TOMOHON

Yustina Yatipai¹, Tinneke Tandipanjung,², Olviane O, Sumampouw³

¹ Mahasiswa Fakultas Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sariputra Indonesia

Tomohon, ^{2,3} Dosen Fakultas Keperawatan Dan Ilmu Kesehatan

Universitas Sariputra Indonesia Tomohon

matinneke1903@unsrittomohon.ac.id

ABSTRACT – The quality of service for pregnant women is the implementation of health carried out by health workers who can provide the needs and expectations of pregnant women, and are carried out in accordance with service standards. This study aims to determine whether there is a relationship between the Quality of Antenatal Care Services and the satisfaction of pregnant women in the Tinoor Tomohon Health Center Working Area. This research method uses a quantitative type with a crosssectional research design. The sample in this study was 95 respondents. The sampling used Based on the results of the research, it was found that most respondents received good service quality, as many as 42 (44.2%) with satisfaction with Antenatal care services. Most respondents were satisfied, as many as 48 (70.5%) of this study used Spearman rho statistical test found a coefficient value (r) = 0.852, which determines the relationship between the independent and dependent variables in the very strong category. And the significant value of the relationship between the two variables is $p = 0.000$ which shows the value < 0.05 . So it can be concluded that H_0 is rejected and H_1 is accepted. The conclusion is that there is a significant relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women in the Tinoor Health Center work area.

Keywords: Service Quality and Satisfaction of Pregnant Women

ABSTRA - Kualitas pelayanan pada ibu hamil merupakan pelaksanaan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan yang dapat memberikan kebutuhan dan harapan bagi ibu hamil, dan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon. Metode Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden pengambilan sampel menggunakan Berdasarkan hasil Hasil Penelitian Di dapati Sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan baik sebanyak 42 (44.2%) dengan kepuasan terhadap pelayanan Antenatal care Sebagian besar responden puas sebanyak 48 (70.5%) penelitian ini menggunakan uji statistik spearman rho di dapati nilai koefisien (r) = 0,852.yang mana menentukan adanya hubungan antara variabel bebas dan terikat pada karegori sangat kuat.Dan nilai singnifikan hubungan dua variabel tersebut yaitu $p=0.000$ yang menunjukan nilai tersebut <0.05 Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima.Kesimpulan terdapat Hubungan yang Singnifikan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pada Ibu Hamil

PENDAHULAUN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang diharapkan dan telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap orang. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan juga klinik yang di dalamnya terdapat pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, farmasi, laboratorium, termasuk juga pelayanan rekam medis harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit (kuratif) tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) (Muninjaya, 2018).

Kualitas pelayanan pada ibu hamil merupakan pelaksanaan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan yang dapat memberikan kebutuhan dan harapan bagi ibu hamil, dan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan (Ika Pantikawati, 2020). Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Kesehatan (Maya G.2015).

World Health Organization (WHO) pada tahun 2017, menyebutkan bahwa kematian ibu mengacu pada kematian akibat komplikasi kehamilan atau persalinan. Dari tahun 2000 hingga 2017, rasio kematian ibu secara global menurun 38% dari 342 kematian menjadi 211 kematian per 100.000

kelahiran hidup. Ini berarti tingkat penurunan tahunan rata-rata 2,9%. Meskipun substantif ini kurang dari setengah 6,4% tingkat tahunan yang Penurunan jumlah angka kematian ibu (AKI) di Indonesia sebenarnya sudah terjadi sejak tahun 1991-2007, yaitu dari 390 menjadi 228. Namun demikian, pada tahun 2012 SDKI menunjukkan jumlah peningkatan angka kematian ibu (AKI) yang sangat signifikan yaitu 359 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup. Sampai tahun 2019 angka kematian ibu (AKI) di Indonesia masih tergolong tinggi, yaitu 305 per 100.000 kelahiran hidup ini menurut Ketua Komite Ilmiah International Conference on Indonesia Family Planning and Reproductive Health (ICIFPRH). Padahal, target angka kematian ibu (AKI) Indonesia saat tahun 2015 adalah 102 per 100.000 kelahiran hidup (Nissa dibutuhkan untuk mencapai tujuan global pembangunan berkelanjutan yaitu 70 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup. Penyebab utama dari kematian ibu yaitu perdarahan dengan jumlah lebih dari seperempat (27%) kematian. Gangguan hipertensi kehamilan, terutama eklampsia, serta sepsis, emboli dan komplikasi aborsi tidak aman juga hingga merenggut banyak nyawa (Nurpahmi, 2022). 2 & Mardiyarningsih, 2023). Pada tahun 2019 penyebab kematian ibu terbanyak adalah perdarahan (1.280 kasus), hipertensi dalam kehamilan (1.066 kasus), infeksi (207 kasus), gangguan sistem peredaran darah (200 kasus), gangguan metabolisme (157 kasus), dan lain-lain (1.311 Kasus) (Nissa & Mardiyarningsih, 2023). Upaya percepatan dalam penurunan angka kematian ibu (AKI) ini dilakukan

dengan menjamin setiap ibu agar mampu mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti pelayanan antenatal care saat hamil, pertolongan saat persalinan oleh tenaga kesehatan terlatih, perawatan pasca persalinan bagi ibu dan bayi, perawatan khusus dan rujukan apabila terjadi komplikasi serta pelayanan keluarga berencana termasuk KB setelah persalinan. Pelayanan antenatal care harus memenuhi frekuensi minimal di tiap trimester, yaitu minimal 1 kali pada trimester pertama usia kehamilan 0- 12 minggu, minimal satu kali pada trimester kedua usia kehamilan 12-24 minggu, dan minimal dua kali pada trimester ketiga usia kehamilan 24 minggu sampai menjelang persalinan. Untuk menjamin perlindungan terhadap ibu hamil dan janin maka ibu harus melakukan kunjungan sesuai standar waktu pelayanan yang dianjurkan yang berfungsi untuk kegiatan promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif). Jadi antenatal care menjadi metode pendeteksian yang melibatkan pemeriksaan kehamilan sedini mungkin, sehingga jika terdapat adanya kemungkinan ketidaknormalan pada janin maka petugas kesehatan yang menangani dapat segera mengambil tindakan (Handayani, 2016).

Indikator keberhasilan dari kualitas pelayanan antenatal care dapat terlihat dari tinggi rendahnya angka kematian ibu (AKI) yang merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan upaya kesehatan ibu. Selain sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan antenatal care, dapat juga untuk menilai derajat kesehatan masyarakat karena

sensitifitasnya terhadap perbaikan pelayanan kesehatan baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas (Nurpahmi, 2022). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ketika petugas memberikan asuhan kehamilan, tetapi dapat memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai, mengingatkan ibu hamil untuk selalu memeriksakan kehamilannya pada setiap trimester atau berkesinambungan, sikap sopan dan baik dari petugas pelayanan, tidak memandang tingkatan social ekonomi sehingga dapat dijangkau (Astuti, 2021).

Terwujudnya kepuasan ibu hamil dapat dinilai melalui kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan dan rutinnnya mendeteksi dini faktor risiko, pencegahan dan penanganan dini komplikasi kehamilan (Astuti, 2021). ibu hamil wajib melakukan pemeriksaan kehamilan pada pelayanan antenatal care untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan (Kemenkes, 2017).

Pelayanan antenatal care oleh tenaga kesehatan profesional (dokter spesialis kandungan dan perawat) kepada ibu hamil mengikuti pedoman pelayanan antenatal yang ada dengan berfokus pada 3 ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya pada tiap trimester (Bartani, 2015). Adapun manfaat dari kepuasan ibu hamil yaitu dapat digunakan sebagai sarana menghadapi kompetisi di masa yang akan datang, promosi, dan menjamin pertumbuhan serta perkembangan pelayanan kesehatan terutama dalam pelayanan antenatal care (Komariyah, 2024). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yona Desni Sagita, Lusi Septiyani Tahun 2019 tentang “Kualitas

pelayanan antenatal care (ANC) dan tingkat kepuasan ibu hamil” menyimpulkan bahwa ibu hamil yang merasakan kualitas pelayanannya baik lebih dan merasa puas (88.2%) ibu hamil yang merasa tidak puas (11.8%) ini menandakan kualitas serta kepuasan ibu hamil terdapat hubungan yang bermakna. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nemat Ismail Abdel Aziz Ismail dan Rasha Mohamed Essa Tahun 2017 yang menyatakan bahwa lebih dari setengah ibu hamil (58,9%) 4 tidak puas dengan layanan perawatan antenatal secara keseluruhan, lebih dari seperempat (26,9%) cukup puas dan hanya 14,2% sangat puas. Selain itu, lebih dari separuh (57,1%) pusat KIA memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan 28,6% diantaranya memiliki kualitas pelayanan sedang, sedangkan hanya 14,3% yang berkualitas tinggi. Melihat pentingnya pelayanan antenatal care yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada ibu hamil maka petugas pelayanan antenatal care perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan menjadi pelayanan yang aman dan mementingkan kenyamanan ibu hamil dengan cara meningkatkan standar pelayanan antenatal care (Purwoastuti, 2018). Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti diketahui jumlah ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon yang memeriksakan kehamilan di Puskesmas Tinoor Tomohon dalam 3 bulan terakhir (Desember 2024 – Februari 2025) sebanyak 124 orang.

Pelayanan Antenatal Care dilakukan satu bulan dua kali yaitu minggu pertama dan minggu kedua pada hari Senin, Selasa dan Rabu sesuai dengan pembagian di wilayah masing-masing dan belum tersedia Ruang ANC di Puskesmas. Hasil wawancara 8 orang ibu diketahui 5 orang ibu hamil mengatakan perawat tidak menjelaskan pemeriksaan yang dilakukan, 3 dari 5 mengatakan Perawat kurang ramah dalam memberikan pelayanan Antenatal Care. Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan masalah dengan pernyataan terdapat hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan Ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

a. Pernyataan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan antenatal care di Wilayah kerja Puskesmas Tinoor Tomohon?
2. Bagaimana kepuasan ibu hamil tentang kualitas pelayanan antenatal care di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon?

2. Tujuan Penelitian

Diketahui Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan ibu

hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

a. Tujuan Khusus

1. Teridentifikasi kualitas pelayanan antenatal care di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

2. Teridentifikasi Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

3. Teranalisis Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon

3. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep dan teori tentang kualitas pelayanan Antenatal Care dan kepuasan ibu hamil. Diharapkan juga dapat dipergunakan sebagai bahan masa kehamilan.

2. Praktis

1) Peneliti Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang kajian dalam meningkatkan kualitas profesi, serta pengembangan ilmu keperawatan dalam mensosialisasikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan Antenatal Care dan kepuasan ibu hamil.

2) Responden

Untuk menekankan pentingnya pelaksanaan antenatal care oleh seorang ibu hamil dan dapat serta dapat memahami tanda dan gejala bahaya yang perlu diwasapadai untuk mengurangi angka kematian ibu.

3) Institusi Pendidikan

Bisa menjadi bahan literature bagi institusi dan menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa/i fakultas keperawatan UNSRIT tentang hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil dalam proses pembelajaran.

3. Lokasi atau Tempat Penelitian

Dapat dijadikan bahan literature dan bahanevaluasi serta menjadi referensi belajar bagi para tenaga kesehatan.

METODE

Desain penelitian merupakan perencana penelitian yang menyeluruh dan menyangkut semua komponen dan langkah penelitian dengan mempertimbangkan etika penelitian, sumber daya penelitian dan kendala penelitian (Nasir dkk, 2011). Penelitian ini merupakan penelitian analiti dengan menggunakan desain cross sectional Penelitian cross sectional adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu waktu. Pada jenis ini, variabel independen dan dependen dinilai secara simultan pada suatu saat, jadi tidak ada tindakan lanjut tentunya tidak semua subjek penelitian harus diobservasi pada hari atau pada waktu yang sama, akan tetapi baik variabel independen maupun variabel dependen dinilai hanya satu kali saja. Dengan study ini, akan diperoleh prevalensi atau efek suatu fenomena (variabel independen) dukungan dengan penyebab (varibel independen) (Nursalam, 2016). Kelompok subjek adalah ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon yang menjelang persalinan. Peneliti akan menilai hubungan

kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu Tinoor Tomohon.

4. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan hamil, dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini digunakan rancangan

peneliti cross sectional jenis ini merupakan survey analitik, dimana desain penelitian bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas.

Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas TinoorTomohon

No	Variable Ukuran Operasional	Definisi Instrumen	Parameter Ukuran	Skala	Hasil
1	Independen Kualitas Pelayanan AntenatalCare	Pelayanan Yangdiberikan kepada ibu Hamil sesuai Standar pelayanan	Cepat Tanggap (Responsiveness) Kehandalan (Reliability) Jaminan (Assurance) Perhatian (Empathy) Fasilitas yang memadai (Tangible)	Kuesioner	Ordinal Baik: (76-100%) Cukup: (61-75%) Kurang: ($\leq 60\%$) (Gason g, 2023)
2	Dependen Kepuasan Ibu Hamil	Suatu Perasaan puas atau kurang puas pada pelayanan yang diberikan	Kualitas Harga Service Quality Kemudahan Promosi/Pendidikan Kualitas	Kuesioner	Ordinal Puas (70-100%) Cukup puas (61-75%) Kurang ($\leq 60\%$)

Rumus Slovien

Pada Penelitian ini menggunakan rumus Slovien Sebagai Berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Dimana

n = besar sampel N=besar populasi
d = tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan sebesar 95%

besar sampel penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)} = \frac{124}{1+124(0,05^2)} = \frac{124}{1+0,31} = \frac{124}{1,31} = 94,656$$

Sehingga berdasarkan rumus di atas,dari 124 populasi didapatkan besar sampel pada penelitian ini sebanyak 95 ibu hamil.

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini yang diambil adalah ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon dengan jumlah responden yaitu 124 responden.

2. Sampel

Ibu hamil yang pernah melakukan kunjungan Antenatal care di posyandu atau di Puskesmas dan Puskesmas pembantu Tinoor Tomohon

a. Kriteria Eksklusi

Ibu hamil yang tidak bersedia Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari study karena sebagai sebab (Nursalam, Pada penelitian ini menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umumnya subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau dan akan diteliti (Nursalam, 2016). Ibu hamil hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon. 2016)

3. Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Purposive sampling. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan sengaja dan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Nursalam, 2016).

5. Variabel Penelitian

A. Variable Independen (Bebas)

Variabel yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain. Suatu

kegiatan stimulus yang dimanipulasi oleh peneliti menciptakan suatu dampak pada variabel dependen. Variabel bebas biasanya dimanipulasi, diamati, dan Variabel yang dipengaruhi nilainya ditentukan oleh variabel lain. Variabel respon akan muncul sebagai akibat dari manipulasi variabel-variabel lain. Dalam ilmu perilaku, terikat adalah aspek tingkah laku yang diamati dari suatu organisme yang dikenai stimulus (Nursalam, 2016). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil.

6. Instrumen Penelitian

Ya dan Tidak untuk pernyataan positif (favourable) apabila jawaban Ya = 1 dan Tidak = 0 sedangkan Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup tentang kepuasan ibu hamil pada pelayanan Antenatal Care berisi 15 pernyataan dengan jawaban Ya dan Tidak untuk pernyataan positif (favourable). Apabila jawaban Ya = 1 dan Tidak = 0 sedangkan pernyataan negatif (unfavourable) apabila jawaban Ya = 1 dan Tidak = 0.

7. Uji Validitas Dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indikator yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat secara akurat mengukur apa yang harus diukur Kuesioner Kualitas Pelayanan Antenatal Care diambil dari kuesioner yang sudah di uji cobakan diukur untuk hubungan atau pengaruhnya terhadap variabel lain. Dalam ilmu keperawatan variabel bebas merupakan

stimulus atau intervensi keperawatan yang diberikan klien untuk mempengaruhi tingkah laku klien (Nursalam, 2016). Dalam penelitian ini peneliti menentukan variabel independen yaitu pelayanan Antenatal Care

Variabel Dependen (Terikat) Instrumen atau alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

A. Data Demografi Responden Berisi data nama (inisial), umur pendidikan terakhir, pekerjaan.

B. Kuesioner Kualitas Pelayanan Antenatal Care Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup tentang kualitas pelayanan Antenatal Care berisi 20 pernyataan dengan jawaban pernyataan negatif (unfavourable) apabila jawaban Ya =0 tidak = 1 Kuesioner Kepuasan Ibu Hamil pada 30 orang hasil uji validitas kuesioner dari 20 item pertanyaan terdapat nilai tertinggi 0,907 dan nilai terendah 0,534 sehingga kuesioner tersebut di katakana valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($> 0,444$) demikian juga untuk hasil uji kepuasan dari 15 pernyataan nilai tertinggi 0,863, dan nilai terendah 0,551 sehingga kuesioner tersebut dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($> 0,444$).

C. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan diukur atau diamati berkali-kali dalam waktu yang berlainan (Nursalam, 2017). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Alat pengukur dianggap reliable jika digunakan

dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten. Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan metode alpha Cronbach's 0 sampai 1, jika skala ini dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rank yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut (Hidayat, 2010):

1. Nilai Cronbach's alpha 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
2. Nilai Cronbach's alpha 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
3. Nilai Cronbach's alpha 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai Cronbach's alpha 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
5. Nilai Cronbach's alpha 0,81 s.d 1,0 berarti sangat reliabel

Untuk Kuesioner Kualitas Pelayanan Antenatal Care diketahui Nilai Cronbach's alpha sebesar 0.764 pertanyaan yang sudah valid kemudian diuji reliabilitas. Sedangkan untuk kuesioner kepuasan 0.760 sehingga dinyatakan reliabel.

8. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan beberapa tahapan, antara lain:

A. Tahap Persiapan

1) Persiapan administrasi

Peneliti mengurus perizinan tempat penelitian dengan mengajukan surat izin dari Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Sariputra Indonesia Tomohon yang ditujukan kepada kepala Puskesmas tempat penelitian.

B. Persiapan Penelitian

- 1) Penelitian mengkonfirmasi surat izin penelitian.
- 2) Peneliti menjelaskan secara rinci tentang proses penelitian.
- 3) Peneliti melakukan observasi data.
- 4) Peneliti turun ke lapangan dan menjelaskan prosedur penelitian kepada responden.
- 5) Peneliti menyiapkan dan memeriksa instrumen yang akan digunakan dalam penelitian

C. Tahap Pelaksanaan

Langkah-langkah proses pengambilan dan pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Pengumpulan data responden.
- b) Responden adalah ibu hamil yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.
- c) Peneliti memperkenalkan diri serta menjelaskan tujuan penelitian kepada responden.
- d) Jika responden bersedia ikut dalam penelitian, maka responden selanjutnya diminta menanda tangani informed consent, selanjutnya responden akan membagikan lembar Kuesioner
- e) Setelah data didapatkan maka peneliti melakukan tabulasi data kemudian penelliti melakukan analisis statistik pada variabel Dependen dan Independen. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square.
- f) Penyusunan hasil dan pembahasan dan selanjutnya dilakukan pemaparan hasil penelitian.

9. Analisa Data

1. Analisa Univariat

Analisa Univariat adalah menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung dari jenis datanya (Notoatmodjo, 2018). Analisa ivariat dalam penelitian ini terdiri dari karakteristik responden yaitu umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, kualitas pelayanan antenatal care, dan kepuasan ibu hamil.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat yaitu analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2018). Uji singnifikan menggunakan batas kemaknaan $\alpha = 0,05$.Analisa bivariat dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon menggunakan uji spearman rho. Uji spearman rho adalah metode statistic yang digunakan untuk menguji dugaan tentang adanya hubungan antara variabel apabila datanya berskala ordinal atau berskala resiko/interval namun tidak memenuhi asumsi normalitas yang terbagi atas beberapa bagian yaitu untuk melihat seberapa besar tingkat hubungan dapat di bandingkan dengan pedoman intepretasi koefisien korelasi.

Tabel 3.3 Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
a. (0,00-0,199)	Sangat Lemah
b. (0,20-0,399)	Lemah
c. (0,40-0,599)	Sedang
d. (0,60-0,799)	Kuat
e. (0,80-1,000)	Sangat Kuat

Sugiono (2020)

Hasil

Puskesmas Tinoor Dua, Tomohon, Sulawesi Utara 95412, Indonesia. Merupakan Salah satu dari dua puskesmas yang berada di kecamatan Tomohon Utara, di Kota Tomohon. Puskesmas Tinoor adalah Unit pemekarang dari Puskesmas Kaskassen dan di resmikan pada tahun 2008.

Wilaya kerja Puskesmas Tinoor mempunyai luas 20,7 km², dan secara administrasi wilaya kerja puskesmas Tinoor terdiri dari 4 (empat) kelurahan yaitu Kelurahan Tinoor Satu, Kelurahan Tinoor Dua, Kelurahan Kinolow dan Kelurahan Kinilow satu. batas-batas wilayah kerja puskesmas Tinoor yaitu: Sebelah utara : kecamatan pineleng kabupaten minahasa.

- 1) Sebelah timur : pegunungan mahawu kelurahan kakaskasen satu.
- 2) Sebelah selatan : kelurahan kakaskasen satu kecamatan Tomohon utara.
- 3) Sebelah barat: pegunungan lokon

A. VISI

1. Puskesmas Tinoor dengan Pelayanan Prima Menuju Masyarakat Kota Tomohon yang Sehat dan Mandiri.

2. Meningkatkan peran aktif Masyarakat dalam upaya keberhasilan program kesehatan berbasis masyarakat.
3. Meningkatkan keterampilan sehat dan profesionalisme sumber daya.
4. Meningkatkan akses dan keterjangkauan masyarakat dalam perilaku hidup bersih sehat.

A. Analisa Univeriat

Analisa univariat dalam penelitian ini terdiri dari karakteristik responden yaitu umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, jumlah kehamilan, kualitas pelayanan antenatal care, dan kepuasan ibu hamil.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan terakhir, Pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor pada Bulan juni Tahun 2025

Umur	Frekuensi	%
18 - 20 Tahun	9	9.5
21 – 30 Tahun	37	38.9
31 – 35 Tahun	25	26.3
>35 – Tahun	24	25.3
Total	95	100
Pendidikan	Frekuensi	%
SMP	20	21.1
SMA	52	54.7
DIII/S1	23	24.2
Total	95	100
Pendidikan	Frekuensi	%
IRT	36	37.9
SWASTA	39	41.1
PNS	20	21.1
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 4.1 di peroleh hasil dari 95 responden Sebagian besar berumur 21-30 tahun sebanyak 37 orang 38,9 %.dan paling sedikit berumur 18- 20 tahun yaitu 9 orang (9.5%),karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak adalah responden dengan pendidikan SMA yaitu 52 orang (54.7%) dan paling sedikit adalah responden dengan pendidikan SMP yaitu 20 orang (21.1%).Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak adalah responden dengan pekerjaan SWASTA yaitu 39 orang(41.1%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.

Tabel. *Antenatal Care* Wilaya di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon pada bulan Juni 2025.

No. Kualitas Pelayanan	Frekuensi	(%)
1. Baik	42	44.2
2. Cukup	44	46.3
3. Kurang Puas	9	9,5
Total	95	100

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh hasil dari 95 responden, mendapatkan kualitas pelayanan baik sebanyak 42 orang (44.2%). Dan responden yang mendapatkan kualitas

pelayanan cukup sebanyak 44 orang (46.3%), Sedangkan responden yang mendapatkan Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon kualitas pelayanan kurang sebanyak 9 orang (9.5%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil di Wilaya

No. Kepuasan	Frekuensi	(%)
1. Puas	48	50.5
2. Cukup Puas	39	41.1
3. Kurang Puas	8	8.4
Total	95	100

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh hasil bahwa dari 95 responden, sebagian besar responden Puas sebanyak 48 orang (50.5%). dan

responden yang cukup puas sebanyak 39 orang (41.1%), Sedangkan responden yang kurang puas sebanyak 8 orang (8.4%).

Ibu Hamil di Puskesmas Tinoor pada bulan Juni Tahun 2025

10. Analisa Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

Tabel 4.4 Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan

Kepuasan Ibu Hamil								
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Baik	41		43.2	1	1.1	0	0.0	42
Cukup	6		6.3	38	40.0	0	0.0	44
Kurang	1		1.1	0	0.0	8	8.4	9
Total	48		50.5	39	41.1	8	8.4	95

Singnifikan $p=0,000 < 0,05$ Koefisien Korelasi (r) =0,852

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 95 responden, ada 42 responden(43.2%) Kualitas Pelayanan Baik dengan tingkat kepuasan puas 41(43.3) dan cukup puas sebanyak 1 responden(1.1%) dan tidak ada responden yang kurang puas 44 responden (46.3%) dengan Kualitas Pelayanan Cukup dengan tingkat kepuasan Puas sebanyak 6 responden (6.3%), Cukup Puas sebanyak 38 responden (40.0%) dan tidak ada yang Kurang puas Sedangkan 9 responden Kualitas Pelayanan Kurang dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 1 responden (1.1%), Cukup Puas sebanyak 0 responden (0.0%) dan Kurang puas sebanyak 8 responden (8.4%).

Berdasarkan hasil analisis data bivariat dengan memakai uji statistik Berdasarkan hasil pengambilan keputusan dan kesimpulan dari nilai signifikan hasil uji spearman rho tabel output diatas A. symp sing (2sided)uji spearman rho statistik berjumlah 0.001,karena nilai A symp.sing(2 sided) adalah $p=0,000 < \alpha=0,05$ dari hasil keputusan diatas dapat sebagai kesimpulanya yaitu H_a : di terima H_o : di tolak .Dapat di artikan bahwa terdapat

hubungan Berdasarkan hasil analisis data bivariat dengan memakai uji statistik spearman rho antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil di peroleh nilai signifikan $p=0,000 < \alpha=0,05$ dan nilai koefisien spearman rho antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon di peroleh nilai signifikan $p=0,000 < \alpha=0,05$ dan nilai koefisien korelasi $r=0,852$ dengan demikian H_o di tolak , H_a di terima atau terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.Untuk melihat kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut maka nilai r dibandingkan dengan nilai yang ada di dalam koefisien korelasi (Sugiono 2020) dimana nilai $r=0,852$ berada di antara 0.80-1.000 dan Tingkat hubungan adalah sangat kuat.

PEMBAHASAN

signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon tahun 2025. Peneliti menyimpulkan bahwa semakin besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh

petugas kesehatan maka semakin besar dapat mempengaruhi kepatuhan ibu dalam melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin, serta kesehatan ibu dan janin. korelasi $r=0,852$ dengan demikian H_0 di tolak H_a diterima dapat di artikan bahwa adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon tahun 2025. Untuk melihat kekuatan hubungan antara kedua variabel 1.000 dan tingkat hubungan adalah sangat kuat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang mengisi kuesioner umur yang paling tinggi adalah umur >35 tahun berjumlah 24 ibu hamil yaitu 25.3%. Hal ini didukung oleh pendapat (Prawirohardjo 2012). kehamilan ibu dengan usia diatas 35 tahun dapat menimbulkan resiko terhadap persalinan, di karenakan alat reproduksi pada ibu yang terlalu tua untuk menerima kehamilan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Manuaba 2010). Semakin bertambahnya usia ibu saat yang tepat, termasuk pemeriksaan Kesehatan sebelum hamil dan pemeriksaan kehamilan yang lebih intensif selama kehamilan. Karena di usia 35 tahun di usia lebih muda. Dari hasil penelitian yang didapatkan, responden mengisi kuesioner menurut Pendidikan yang paling banyak yaitu yang Pendidikan SMA yang berjumlah 52 ibu hamil yaitu 54.7%. Faktor yang mempegaruhi kualitas pelayanan ialah Pendidikan dimana Pendidikan terdapat hubungan kualitas tersebut maka nilai r di bandingkan dengan nilai yang ada di dalam koefisien korelasi (

Sugiyono 2020). Dimana nilai $r = 0,852$ berada diantara 0,80- melahirkan, maka semakin tinggi pula kejadian BBLR. Hal ini di sebabkan karena usia ibu yang lebih 35 tahun mengalami penurunan fungsi organ reproduksi serta melemahnya fungsi pada beberapa sistem dari tubuh yaitu sistem muskuluskeletal, sistem kardiovaskuler, dan sistim endokrin. Kelemahan pada organ-organ tersebut dapat menyebabkan gangguan pertumbuhan konsepsi. Peneliti berasumsi bahwa ibu yang berusia 35 tahun keatas berencana hamil untuk berkonsultasi dengan dokter kandungan untuk mendapatkan informasi dan saran keatas memiliki resiko lebih tinggi mengalami berbagai komplikasi kehamilan di bandingkan dengan mereka yang hamil pelayanan dalam pemeriksaan kehamilan (ANC). Penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yaitu (Ida bagus G, 2002). Menjelaskan kurangnya tingkat pendidikan dari ibu yang rendah dapat menyebabkan kurangnya pengetahuan ibu tentang Kesehatan termasuk didalamnya tentang pentingnya pemeriksaan kehamilan. Peneliti berasumsi bahwa Pendidikan itu sangat penting untuk kita, apalagi puskesmas di bandingkan dengan yang tidak memiliki Pendidikan dan pengetahuan.

Berdasarkan hasil yang dibuat dan didapati oleh peneliti, yang mengisi kuisioner menurut pekerjaan didapatkan paling banyak yang bekerja sebagai swasta yaitu 39 responden atau 41.1%. penelitian ini untuk memahami pesan lebih mudah kita pahami maknanya. Contoh dalam membaca pesan Kesehatan yang ada di di dukung dengan teori

sebelumnya (Oktaviana Nazari 2021) yaitu alasan ibu hamil berstatus swasta dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ANC dan Kepuasan ibu hamil karena pekerjaan dapat membatasi waktu, ketersediaan, dan kemampuan ibu untuk mengakses serta menjalani pemeriksaan ANC secara rutin dan berkualitas yang menyebabkan keterbatasan waktu dan mobilitas, Faktor Finansial, Tekanan Kerja dan Stress, Kurangnya dukungan keluarga. Peneliti beranggapan bahwa di setiap pekerjaan semua pasti memiliki faktor resiko yang bisa menyebabkan ketidakpuasan ibu hamil yang berdampak pada tidak terdeteksinya potensi masalah kehamilan, meningkatkan resiko komplikasi saat persalinan, dan penurunan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon terdapat hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan ibu hamil, karena responden yang menjadi kuisioner kualitas pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan ibu hamil jumlahnya ada 95 responden. 42 responden (43.2%) kualitas pelayanan baik dengan tingkat kepuasan puas 4 responden (43.2) dan cukup puas sebanyak 1 untuk menjaga Kesehatan diri dan janin selama kehamilan dan juga pentingnya pengetahuan dan Pendidikan ibu dukungan keluarga, kenyamanan fisik agar ibu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian dari peneliti di Wilayah Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan

kepuasan up puas sebanyak 39 orang (41.1%), sedangkan responden yang oleh teori (Sesaria 2020) mengemukakan bahwa kepuasan ibu hamil muncul ketika pelayanan yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan mereka. Jika pelayanan tidak memenuhi harapan, mereka cenderung merasa tidak puas. Berdasarkan asumsi penelitian kualitas pelayanan dalam Antenatal responden (1.1%) dengan kualitas pelayanan cukup dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 6 responden (6.3), cukup puas sebanyak 38 responden (40.0%) dan tidak ada yang kurang puas sedangkan 9 responden kualitas pelayanan kurang dengan tingkat kepuasan puas sebanyak 1 responden (1.1%). Cukup puas sebanyak 0 responden (0.0%) dan kurang puas sebanyak 8 responden (8.4%). Hal ini didukung dari (Prasetyo 2015). Kualitas pelayanan antenatal care memiliki hubungan dengan kepuasan ibu hamil, pelayanan ANC dianggap berkualitas baik oleh ibu hamil, maka cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diterima sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan ibu hamil merasa tidak puas bahkan enggan untuk Kembali melakukan pemeriksaan. Peneliti beranggapan bahwa penting bagi petugas Kesehatan untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan ANC agar ibu hamil merasa puas dan termotivasi ibu hamil. karena responden yang mengisi kuesioner menurut kepuasan ibu hamil diperoleh hasil bahwa dari 95 responden Sebagian besar responden puas sebanyak 48 orang (50.5%), dan responden yang cukup kurang puas sebanyak 8 orang (8.4%). hal ini didukung care sangat penting

untuk menjamin kepuasan ibu hamil karena pemeriksaan yang lengkap penanganan yang profesional, serta komunikasi yang baik petugas kesehatan dan ibu hamil. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dapat meningkatkan kunjungan rutin, sehingga terdeteksi dini masalah Kesehatan kehamilan dapat dilakukan dan potensi komplikasi dapat di minimalkan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang di lakukan oleh (Rauf 2013) Keterampilan yang dimiliki oleh Tenaga Kesehatan sangatlah penting, ibu hamil di Puskesmas Rawat Inap Panjang Bandar Lampung dengan 141 p=1,000 (>0.05). Maka hasil penelitian menunjukan adanya hubungan signifikan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor Tomohon.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Tinoor

1. Kualitas pelayanan Antenatal Care di Wilaya Kerja Puskesmas Tinoor, Tomohon Sebagian besar pada pelayanan cukup
2. Kepuasan Ibu hamil tentang pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tinoor berada pada kategori puas.
3. Ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan Antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di puskesmas tinoor Tomohon

SARAN

1. Bagi Pelayanan Kesehatan Dapat meningkatkan mutu pelayanan yang sesuai dan memberikan informasi mengenai gambaran kepuasan dan ketidakpuasan ibu hamil dalam memberikan pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tinoor.
2. Bagi Institusi Pendidikan
Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk tambahan studi pustaka dan bahan acuan terkait Hubungan Kepuasan dengan Pelayanan Puskesmas Tinoor.
3. Bagi peneliti selanjutnya Hasil penelitian ini dapat dijadikan motivasi dalam pemberian pelayanan dalam asuhan keperawatan terhadap pasien dengan optimal dan sesuai SOP yang telah diterapkan.
4. Bagi Masyarakat
Diharapkan hasil penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan bagi masyarakat khususnya ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* dan memberikan informasi terkait pelayanan yang berkualitas di Puskesmas Tinoor.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Sri. 2021. Asuhan Ibu dalam Masa Kehamilan. Dewi EK, Editor. Erlangga. Astuti M. 2021. Buku Pintar Maya Astuti. Jakarta: EGC.
- Bartani Istri. 2015. Asuhan KePerawatan Pada Ibu Hamil Normal. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Care A. 2015. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan. 2015: XI (2)

- Chasan RH, Ternate B. 2020. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. H. Chasan Boesoirie Ternate.
- Empati J, Adelia PZ, Kementrian Republik Indonesia.
- Muninjaya. 2018. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2nd ed. Jakarta
- Nurtjahjanti H. 2020. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dokter Praktik Dengan Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di RSUP Dr Kariadi Semarang. 2020;5(April):3126.
- Gasong David, Agustina Venti, Valentina Clara. 2023. Hubungan Antara Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Layanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Salatoga. Jurnal Keperawatan Muhammadiyah. Handayani. 2016. The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers. 2016;14 (September):42–8. IkPantikawati. 2020. Askeb Ilka Pantikawarti. Yogyakarta: Nuha Medika. Republik Indonesia. 2017. Manajemen Puskesmas. balai pelatihan kesehatan Aceh. Komariyah O. 2024. Hubungan Antara Dukungan Keluarga Dengan Kepatuhan Ibu Hamil Dalam Pemeriksaan Antenatal care Di Puskesmas Banyu Biru Kabupaten Semarang. Jurnal STIKES Ngudi Waluyo Ung Semarang.
- Maya G. 2015. Pedoman Pelayanan Anrenatal Terpadu. Jakarta:
- Nissa AA, Mardiyarningsih E. 2023. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Getasan Kabupaten Sakit Umum Sundari Medan Semarang. Jurnal Keperawatan Matern. 2023;1(1).
- Nurpahmi Ilma. 2022. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal care Di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas 2022; 8(September):35–40.
- Nursalam. 2016. Manajemen Keperawatan. 5th ed. Jakarta Selatan: Salemba Medika.
- 53 Pohan IS. 2017. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti. 2018. Mutu pelayanan ANC. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Sembiring A. 2023. Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil tentang Tanda Bahaya Kehamilan dengan Kepatuhan Kunjungan ANC di Klinik Dina Bromo Ujung Lingkungan XX Meda Tahun 2023. Medan: Poltekes Medan.
- Widatiningsih Sri, Dewi Chistin Hiyana Tungga. 2017. Asuhan kehamilan Sri Widatiningsih. Yogyakarta: Trans

Medika.Yudanto AH. 2022. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Pandan Arang Boyolali.

Ferdiani, E. N. (2017). hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di puskesmas mangkang. hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di puskesmas mangkang.

Tahun 2020. Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan-Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara, ISSN 2614-2996 (Online