

MATERNAL SATISFACTION WITH DELIVERY CARE SERVICES BY MIDWIVES IN THE WORK AREA OF NAIKLIU HEALTH CENTER

Ariyani Dole^{1*}, Masrida Sinaga², Yoseph Kenjam³

¹*Program Studi Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana*

²*Bagian Kesehatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana*

³*Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana*

*Korespondensi: doleariyani@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is an indicator of the success of providing health services to the community. Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimension can be used to measure the quality of health services. This study aims to describe maternal satisfaction with delivery assistance services by midwives. This research was descriptive. The study population was all mothers who gave birth in the work area of Naikliu Health Center from December 2019 to October 2020, totaling 133 people. The sample size was 57 mothers taken by a simple random sampling technique. The results showed that more than half of the mothers were satisfied with delivery assistance services based on the dimension of tangibility (57.9%) and assurance (52.6%). However, mothers were also dissatisfied with delivery assistance services in terms of reliability (57.9%), responsiveness (52.6%), and attention dimensions (54.4%). Service improvement on the dimensions of reliability, responsiveness, and attention is needed to improve the quality of delivery services.

Keywords: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui dimensi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu terhadap layanan pertolongan persalinan oleh bidan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah semua ibu bersalin di wilayah kerja Puskesmas Naikliu dari bulan Desember 2019 sampai bulan Oktober 2020 yang berjumlah 133 orang. Besar sampel sebanyak 57 orang yang diambil dengan teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari separuh ibu bersalin merasa puas terhadap layanan pertolongan persalinan dilihat dari dimensi bukti langsung (57,9%) dan dimensi jaminan (52,6%). Ibu bersalin lebih banyak ditemukan tidak puas terhadap layanan pertolongan persalinan dilihat dari dimensi kehandalan (57,9%), dimensi ketanggapan (52,6%), dan dimensi perhatian (54,4%). Perbaikan pelayanan pada dimensi kehandalan, daya tanggap, dan perhatian diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan persalinan.

Kata Kunci: Bukti Langsung, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati.

Pendahuluan

Kepuasan merupakan respons penilaian setiap orang setelah menggolongkan antara hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapannya.¹ Umumnya, kenyamanan yang dirasakan konsumen ketika menerima pelayanan kesehatan dapat dilihat dari fasilitas fisik seperti kondisi peralatan, personel dan media komunikasi. Namun, kenyamanan bukan hanya dilihat dari fasilitas fisik yang diberikan, tetapi dari tindakan atau sikap penyedia layanan saat memberikan pelayanan kesehatan.²

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur suatu mutu pelayanan. Aspek kepuasan konsumen sangat penting. Apabila pasien puas dengan layanan yang diterima maka peluang pasien untuk menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut menjadi lebih besar. Akan tetapi bila yang terjadi pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diterima maka pengalaman buruk yang akan disampaikan kepada orang lain.³ Untuk menciptakan kepuasan pasien, bidan sebagai salah satu penyedia pelayanan harus mampu

memberikan kenyamanan kepada pasien. Kemampuan ini harus dimiliki oleh seorang bidan sebagai tenaga kesehatan, agar jumlah ibu bersalin yang ingin ditolong oleh bidan semakin meningkat. Kepuasan pasien ini juga akan menjadi umpan balik bagi bidan sebagai tenaga kesehatan untuk menilai keberhasilan program persalinan.⁴

Penilaian pasien terhadap penggunaan pelayanan persalinan merupakan salah satu komponen utama keberhasilan program persalinan sekaligus menjadi ukuran paling penting bagi kualitas pelayanan.⁵ Secara umum, kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi; kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan dan kemampuan pemberi layanan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan respons yang cepat; jaminan (*assurance*) yang meliputi kemampuan, kesiapan, kesopanan, dan sifat yang dapat diyakini dan dimiliki oleh staf; dan perhatian (*empathy*) ialah suatu hubungan dalam membangun percakapan yang baik dan kebutuhan pelanggan.⁶

Pada tahun 2018, di Kabupaten Kupang tercatat hanya sebesar 66,2% populasi sasaran (ibu hamil) yang memanfaatkan fasilitas pelayanan persalinan di Puskesmas. Sisanya sebanyak 33,8% tidak memanfaatkan fasilitas kesehatan untuk pelayanan persalinan.⁷ Secara spesifik, di wilayah kerja Puskesmas Naikliu, Kecamatan Amfoang Utara diketahui bahwa cakupan pemanfaatan fasilitas kesehatan untuk pertolongan persalinan hanya sebesar 52,6%. Rendahnya cakupan ini disebabkan oleh infrastruktur jalan yang tidak memadai untuk mengakses puskesmas. Kondisi jalan berbatu dan licin pada musim hujan, serta terdapat lubang pada jembatan kayu mengakibatkan kondisi jalan dan transportasi kurang kondusif bagi mobilitas ibu bersalin. Di sisi lain, pemanfaatan mobil *ambulance* puskesmas masih terbatas karena belum ada tenaga yang mahir mengemudi. Upaya penjemputan ibu hamil sebelum waktu persalinan ke puskesmas belum bisa dilakukan secara maksimal. Implikasinya, banyak ibu hamil yang tinggal jauh dari puskesmas bersalin di rumah dengan pertolongan bidan. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap layanan pertolongan persalinan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif bersifat deskriptif. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu dari bulan Januari sampai Februari 2021. Populasi penelitian adalah semua ibu bersalin yang mendapat pelayanan pertolongan persalinan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu selama bulan Desember 2019 sampai dengan Oktober 2020 yang berjumlah 133 orang. Besar sampel sebanyak 57 orang yang dicuplik dengan dengan teknik *simple random sampling*. Variabel dalam penelitian ini ialah dimensi *tangible* (bukti langsung) yaitu ketersediaan sarana pendukung layanan persalinan, meliputi; ruang bersalin bersih, ruang perawatan nyaman dan bersih⁸, alat-alat yang digunakan selama proses persalinan bersih, tersedianya papan informasi biaya secara lengkap, dan petugas menyampaikan prosedur pelayanan persalinan secara rinci dan lengkap.⁹ Dimensi *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan persalinan meliputi: pelayanan persalinan cepat dan tepat sesuai dengan jadwal yang ada di papan informasi, selama proses persalinan petugas memberitahukan biaya pelayanan sesuai dengan yang ada di papan tulis, petugas memberitahukan prosedur pelayanan sederhana dan tidak berbelit-belit, dan petugas menyampaikan persyaratan administrasi dengan jelas dan mudah.⁹ Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan persalinan meliputi: bidan cepat menanggapi selama proses persalinan, selama proses persalinan bidan bertindak cepat dan tepat dalam memberikan pertolongan persalinan, bidan siap membantu saat dibutuhkan, dan bidan tepat dalam melakukan observasi untuk melahirkan.⁹ Dimensi jaminan ialah perilaku

yang mampu menumbuhkan kepercayaan oleh bidan kepada ibu, sehingga menciptakan rasa aman bagi ibu pasca persalinan yang meliputi: bidan mengantarkan ibu menggunakan ambulance ke rumah sakit apabila ibu terjadi komplikasi pada saat persalinan, bidan menjelaskan prosedur pelayanan persalinan, dan petugas selalu memeriksa keadaan umum pasien (tekanan darah). Dimensi perhatian yaitu memahami kebutuhan ibu dalam persalinan seperti: pelayanan yang diberikan sopan dan ramah, mendengarkan keluhan ibu dan keluarga, dan petugas sabar dalam menolong persalinan,¹⁰ petugas tidak membedakan golongan atau status pasien, dan biaya pelayanan persalinan dapat dijangkau atau tidak mahal.⁹ Skor kriteria objektif dalam penelitian ini yaitu variabel dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *emphaty* masing-masing memiliki dua tingkatan ialah kurang puas jika nilai <65% dan puas jika nilai kesesuaian $\geq 65\%$. Pengambilan data dilakukan dengan mengunjungi rumah ibu bersalin dan melakukan wawancara dengan lembar kuesioner. Data dianalisis secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Penelitian ini mendapatkan kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan nomor: 2020215-KEPK.

Hasil

Distribusi responden berdasarkan dimensi kepuasan pelayanan pertolongan persalinan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu disajikan selengkapnya dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan Pertolongan Persalinan oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Naikliu Tahun 2020

Variabel	Frekuensi (n=57)	Proporsi (%)
Bukti Langsung		
Kurang puas	24	42,1
Puas	33	57,9
Kehandalan		
Kurang puas	33	57,9
Puas	24	42,1
Ketanggapan		
Kurang puas	30	52,6
Puas	27	47,4
Jaminan		
Kurang puas	27	47,4
Puas	30	52,6
Perhatian		
Kurang puas	31	54,4
Puas	26	45,6

Tabel di atas menunjukkan bahwa ibu bersalin lebih banyak yang merasa puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan dilihat dari variabel bukti langsung (57,9%) dan variabel jaminan (52,6%). Ibu bersalin lebih banyak yang tidak puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan dilihat dari variabel kehandalan (57,9%), variabel ketanggapan (52,6%), dan variabel perhatian (54,4%).

Pembahasan

Dimensi bukti langsung (*tangible*) berkaitan dengan ketersediaan sarana atau fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien yang mencakup kemutakhiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, dan keselarasan antara fasilitas dengan jasa yang diberikan.¹¹ Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap dimensi bukti langsung. Hal ini dibuktikan berdasarkan pernyataan dari ibu bersalin yang mengatakan bahwa ruangan bersalinnya bersih, alat-alat yang digunakan juga bersih dan petugas yang melayani berpakaian bersih dan rapi. Namun, sebagian responden tidak puas disebabkan karena ketidaknyamanan yang dialami ibu bersalin selama menerima pelayanan persalinan, mulai dari rasa panas dalam ruangan dan belum ada papan informasi lengkap untuk memudahkan ibu dalam memahami total biaya persalinan normal maupun biaya rujukan apabila mengalami gangguan sebelum dan selama proses persalinan. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian tingkat kepuasan ibu postpartum di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang menunjukkan bahwa ibu merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang sesuai standar yaitu perlengkapan dan fasilitas alat medis sudah memadai.¹²

Upaya untuk meningkatkan mutu dan memaksimalkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Naikliu dapat dilakukan dengan menyediakan papan informasi agar masyarakat mudah memperoleh informasi pelayanan kesehatan, termasuk dalam hal pembiayaan. Selain pelayanan persalinan yang gratis, pelayanannya juga harus diperhatikan agar melayani dengan tulus sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan. Diharapkan dengan adanya peningkatan dalam upaya menjaga mutu pelayanan kebidanan dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat.

Dimensi *reability* berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjiannya secara tepat dan terpercaya antara lain ketepatan melayani pasien, pemberian obat/suntikan sesuai jadwal dan menghindari kesalahan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan.¹³ Hasil penelitian menunjukkan paling banyak ibu merasa tidak puas terhadap pelayanan pertolongan persalinan oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu karena informasi mengenai kelengkapan administrasi untuk keperluan rujukan dari puskesmas ke rumah sakit tidak disampaikan secara lengkap oleh petugas kesehatan. Selain itu, adanya kendala selama proses persalinan di rumah disebabkan karena kesalahan dalam mendiagnosis ibu bersalin, misalnya penyampaian yang tidak akurat dari bidan kepada ibu bahwa dalam persalinannya nanti akan mengalami kendala saat proses persalinan (melahirkan melalui operasi caesar). Akibatnya proses persalinan berjalan kurang baik. Meskipun demikian, terdapat sebagian juga responden juga yang tetap merasa puas berkaitan dengan dimensi *kehandalan*. Hasil wawancara mengatakan selama dilayani bidan bersikap ramah dan memberitahukan langkah pelayanan yang sederhana dan tidak berliku-liku.

Temuan penelitian ini tidak mendukung dengan temuan penelitian sebelumnya tentang hubungan mutu pelayanan persalinan normal oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan. Dalam penelitian tersebut, pasien merasa puas dengan pelayanan bida karena bidan dapat memberikan alternatif posisi melahirkan yang nyaman, serta memantau kemajuan persalinan setiap saat.¹⁴ Untuk memperbaiki dan memaksimalkan pelayanan persalinan pada dimensi *reability* dapat dilakukan dengan penyampaian lisan setiap kunjungan agar ibu mampu mengingat tanda dan gejala waktu melahirkan.

Dimensi ketanggapan berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat. Petugas yang tanggap serta memberikan perhatian dengan suasana yang bersahabat, serta berusaha mengetahui keinginan klien, akan membuat mereka dihargai dan dihormati.¹⁵ Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih banyak merasa kurang puas terhadap ketanggapan pelayanan persalinan oleh bidan di wilayah Puskesmas

Naikliu (52,6%). Hal yang membuat responden merasa tidak puas adalah bidan dianggap bertindak lamban dan kurang tepat selama proses persalinan. Cara penyampaian informasi oleh bidan yang dianggap kasar diiringi volume suara yang tinggi. Hal ini dianggap ibu sebagai tindakan yang membuat ketidaknyamanan. Hal lain yang dikeluhkan misalnya pada kunjungan keempat (K4) pada trimester ketiga, petugas kesehatan tidak menginformasikan dengan baik dan jelas mengenai: tanda dan gejala menjelang persalinan, kelengkapan berkas yang harus disiapkan ibu dan keluarga pada saat persalinan, dan alat transportasi yang harus disiapkan keluarga. Keterlambatan pasien dalam mengenal tanda bahaya persalinan terjadi karena minimnya pengetahuan ibu akan tanda dan gejala menjelang persalinan. Hal ini terjadi karena buku KIA hanya diberikan tetapi tidak dijelaskan secara lisan pada saat ibu melakukan kunjungan *antenatal care*. Akibatnya bidan terlambat dalam menangani ibu pada saat proses persalinan.

Temuan ini menunjukkan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) petugas kesehatan dalam menolong pasien dan memberikan jasa kebidanan belum tepat dan cepat.¹⁶ Hasil penelitian ini mendukung dengan temuan penelitian sebelumnya tentang hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin yang menyatakan bahwa sebagian responden kurang puas terhadap ketanggapan (50,6%). Penyebab ketidakpuasan yaitu kurangnya kecepatan dan ketepatan penerimaan pasien, kurang cepatnya penjelasan dan pengamatan yang diberikan oleh bidan.¹⁷

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan tanggapan pasien terhadap kapabilitas atau kemampuan pengetahuan petugas kesehatan yang ada sehingga pasien merasa yakin dalam berobat serta adanya kenyamanan ketika menerima layanan yang disediakan oleh petugas.⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak yang merasa puas terhadap jaminan pelayanan persalinan oleh bidan. Responden merasa puas karena bidan menjelaskan prosedur pelayanan persalinan, memeriksakan keadaan ibu mulai dari tekanan darah, nadi, pernafasan, dan suhu tubuh, dan menjelaskan kepada ibu tentang perawatan bayi setelah pulang ke rumah serta biaya pelayanan persalinan dapat dijangkau atau tidak mahal. Namun, masih ada juga responden yang kurang puas terhadap dimensi jaminan karena informasi yang dijelaskan bidan kurang dipahami pasien, khususnya mengenai komplikasi saat persalinan sehingga ibu harus dirujuk (47,4%). Akibat kurangnya informasi yang diberikan oleh bidan, menyebabkan pengetahuan ibu tentang tempat persalinan yang aman dan bersih juga rendah. Hal ini berdampak pada rasa ingin tahu ibu mengenai risiko atau komplikasi tentang persalinan di rumah dan dampak yang ditimbulkan juga semakin tinggi.¹⁰

Temuan penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya tentang tingkat kepuasan ibu bersalin pengguna jampersal dalam asuhan persalinan normal di RSUD Kota Surakarta Tahun 2012 yang menyatakan bahwa sebagian responden puas terhadap jaminan layanan persalinan (72%) karena bidan mempunyai ketrampilan yang bagus dan cepat dalam bekerja, sikap tidak membeda-bedakan pasien, alat-alat selalu disterilkan, dan memiliki surat ijin praktik bidan di ruangan praktik.¹⁸

Dimensi empati (*emphaty*) berkaitan dengan kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Indikator empati ini meliputi: keramahan/kesopanan melayani pasien, kesabaran melayani pasien, kemampuan menyelesaikan keluhan pasien, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pasien.¹⁹ Manfaat dari adanya empati dalam pelayanan ialah terbangunnya hubungan/interaksi yang baik dengan pasien sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sesuai dengan keadaan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih banyak merasa kurang puas terhadap perhatian pelayanan persalinan oleh bidan di wilayah Puskesmas Naikliu. Responden

kurang puas terhadap dimensi *empathy* karena bidan kurang mendengarkan keluhan, kurang berkomunikasi, dan kurang berempati terhadap keadaan yang diderita atau dialami oleh pasien. Ada juga responden yang merasa puas karena bidan melayani ibu dengan sopan dan ramah, serta tidak membedakan golongan atau status pasien (45,6%). Penelitian ini mendukung temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien sering kali ditemukan berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas, keterlambatan pelayanan, petugas kurang komunikatif dan informatif, petugas kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan lamanya proses pelayanan.¹⁶

Kesimpulan

Kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan pertolongan persalinan oleh bidan di wilayah kerja Puskesmas Naikliu lebih banyak ditemukan pada dimensi bukti langsung dan jaminan. Sementara ketidakpuasan ibu bersalin lebih banyak ditemukan dalam dimensi kehandalan, ketanggapan, dan perhatian. Petugas kesehatan perlu untuk menyediakan media papan informasi di puskesmas untuk mencantumkan persyaratan administrasi yang perlu disiapkan ibu hamil dan keluarga menjelang persalinan.

Daftar Pustaka

1. Aminah A. Hubungan Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa. *J Ilmu Kebidanan Imelda* [Internet]. 2018;3(1):233–9. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/288016739.pdf>
2. Putri A, Herawati S, Mustika DN. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersal di BPM Yulia Kota Semarang. *J Kebidanan* [Internet]. 2013;2(1):14. Available From: <https://jurnal.unimus.ac.id>
3. Yun DC, Hakim L, Sembiring R. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Ibu Nifas di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan Tahun 2017. *J Ilmu Kohesi* [Internet]. 2017;1(3):86–99. Available from: <https://sciencemakarioz.org/jurnal/index.php/KOHESI/article/view/165>
4. Hayati SN. Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu yang Bersalin pada Bidan dan Dukun Bayi di Wilayah Kerja Puskesmas Arjasari. *J keperawatan komprehensif* [Internet]. 3 No.1:34–44. Available from: <http://journal.stikep-ppnijabar.ac.id/index.php/jkk/article/view/82>
5. Elliana D, Kurniawati T. Dimensi Mutu Layanan Persalinan Normal dan Kepuasan Ibu Bersalin di Bidan Praktek Swasta (BPS). *J Promosi Kesehat Indones* [Internet]. 2018;5(2):156–63. Available from: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jpki/article/view/18700>
6. Marlisman DP. Gambaran Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Ciputat Timur tahun 2017 [Internet]. 2017. 226 p. Available from: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/36622>
7. Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang 2018. Dinkes Kabupaten Kupang; 2018.
8. Susana E. Gambaran Kepuasan Pasien Bersalin terhadap Pelayanan di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun Tahun 2012 Skripsi. 2012;64. Available from: [lib.ui.ac.id/file?file=digital/20319753-S-PDF-Emi Susana.pdf](lib.ui.ac.id/file?file=digital/20319753-S-PDF-Emi%20Susana.pdf)
9. Tikasari S. Hubungan antara Kinerja Bidan dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Wilayah Puskesmas Boyolangu Kabupaten Tulungangu 2016. 2016;106(1):6465–89. Available from: <http://www.bssaonline.org/content/95/6/2373%5Cnhttp://www.bssaonline.org/content/95>

- /6/2373.short%0Ahttp://www.bssaonline.org/cgi/doi/10.1785/0120110286%0Ahttp://gji.oxfordjournals.org/cgi/doi/10.1093/gji/ggv142%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/s00024-013-0646
10. Gea AR. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemilihan tempat Persalinan pada Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Tuhemberua Kabupaten Nias Utara Tahun 2018 [Internet]. 2020. Available from: <https://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/229>
 11. Fitriyani I. Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Somba Opu [Internet]. Makasar; 2019. Available from: <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>
 12. Nazariah, M D. Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. 2016;1(1):1–7. Available from: <http://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/JKMA/article/download/546/28>
 13. Kurniasih H, Utami VN, Sumiyati, Zakiyya A. Analisis Kepuasan Ibu Bersalin di Ruang Kebidanan. *J sains kebidanan* [Internet]. 2020;02(01):3. Available from: <https://ejurnal.poleteks-smg.ac.id>
 14. Hikma, Kartasurya MI, Mawarni A. Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan. 2014;02(01). Available from: <http://ejournal.undip.ac.id>
 15. Herwanto H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. *J Manaj dan Terap* [Internet]. 2015;6(4):1621–34. Available from: <http://repository.ut.ac.id>
 16. Nurasi, N E, Atin. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pertolongan Persalinan oleh Bidan di Puskesmas Poned Ujungjaya Tahun 2013. 2014;2(3):25–30. Available from: <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/215>
 17. Ndruru DLP, Wau H, Manalu P. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019. *Prev Indones J Public Heal* [Internet]. 2019 Dec 30;4(2):99. Available from: <http://journal2.um.ac.id/index.php/preventia/article/view/12183>
 18. Nugraheni A, Shifa B, Insani. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna RSUD Kota Surakarta Tahun 2012 [Internet]. Available from: <https://jurnal.stikesmus.ac.id/index.php/JKebIn/article/viewFile/69/67>
 19. Nugraheni A, Sifa B, Insani. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jampersal dalam Asuhan Persalinan Normal di RSUD Kota Surakarta Tahun 2012. 2012;22–38. Available from: <https://jurnal.stikesmus.ac.id/index.php/JKebIn/article/viewFile/69/67>