

## PELAYANAN ANC TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KELUARGA HUSADA BATAM

<sup>1</sup>Murniawati, <sup>2</sup>Arum Dwi Anjani

<sup>1</sup>tunggalmurniawati7@gmail.com, <sup>2</sup>arum.dwiamjani05@univbatam.ac.id

Prodi Kebidanan, Universitas Batam

uploaded: 20/04/2026 revised: 20/04/2026 accepted: 20/04/2026 published: 28/04/2026

### ABSTRACT

*Patient satisfaction in Antenatal Care (ANC) services is an important indicator in assessing the quality of maternal health services, which has a direct impact on the sustainability of visits and pregnancy monitoring. Various factors such as the attitude of health workers, facilities, speed of service, and communication influence patient perceptions of service quality, which if not optimal can lead to decreased visits and increased risk of pregnancy complications. This study aims to determine Antenatal Care Services on Patient Satisfaction at the Husada Family Hospital in Batam City. This study uses a quantitative approach with an observational cross-sectional design. Conducted on May 10 - June 10, 2025 at the Husada Family Hospital in Batam City on 32 pregnant women who were taken by accidental sampling, Data were analyzed using SPSS. The results of the study showed a relationship between the ANC services provided and patient satisfaction at the Husada Hospital in 2025. This can also be interpreted that the better the ANC services are provided, the more patient satisfaction will increase. It is expected that the Husada Family Hospital will conduct periodic patient satisfaction surveys using standardized instruments, to obtain constructive feedback and a basis for continuous improvement in service quality.*

---

**Keywords:** ANC Services, Patient Satisfaction

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif mengenai tingkat kenikmatan yang diperoleh dari produk atau layanan yang diberikan. Pasien merasa puas jika persepsinya tentang pelayanan sama atau lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan ini ditentukan oleh bagaimana pasien memandang kinerja layanan dalam memenuhi harapan mereka, dan hal ini berdampak langsung pada frekuensi kunjungan ibu hamil. Jika tingkat kepuasan rendah, masalah kesehatan pada ibu hamil dapat muncul sebagai konsekuensinya (Umaternate, 2015 dan Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. 2021).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan antenatal masih sangat tinggi, baik di Indonesia maupun di negara lain. Beberapa penyebab ketidakpuasan ini

meliputi kualitas peralatan, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap petugas, serta komunikasi yang kurang baik. Ketidakpuasan ini dapat mendorong pasien untuk beralih ke fasilitas pelayanan lain atau bahkan mencari bantuan dari tenaga non-kesehatan. Hal ini menjadi salah satu penyebab tidak langsung dari tingginya angka kematian ibu, karena ketidakpuasan terhadap layanan dapat mengakibatkan pasien tidak mendapatkan perawatan yang tepat, sehingga risiko tinggi pada kondisi mereka tidak terdeteksi (Maulana, 2017 dan Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. 2021).

Kepuasan masyarakat terbentuk dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi maupun individu, dengan

persepsi terhadap kualitas jasa sebagai faktor utama penentu. Tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik. Rendahnya mutu pelayanan dapat menciptakan citra buruk bagi pemerintah di mata masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan. Organisasi publik perlu membangun komitmen untuk memperbaiki proses pelayanan, memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan melalui sistem saran dan kritik, serta mengembangkan layanan untuk mencapai harapan masyarakat. Penilaian kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan kinerja aparat negara, yang dievaluasi berdasarkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan publik. Meskipun demikian, masih banyak kelemahan dalam pelayanan publik yang mengakibatkan ketidakpuasan dan keluhan dari masyarakat. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai langkah untuk meningkatkan pelayanan publik (Harisjati, 2022)

Data WHO tahun 2020, cakupan Antenatal Care (ANC) di Indonesia sebesar 82%, yang masih jauh dari standar yang ditetapkan dan lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara seperti Korea Utara (95%), Sri Lanka (93%), dan Maladewa/85% (Unicef, WHO, WBG, 2021). Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2017, cakupan ANC mencapai 72,3%. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2018 menunjukkan proporsi pemeriksaan kehamilan untuk

ANC K1 sebesar 96,1% dan ANC K4 sebesar 74,1%. Meskipun target rencana strategis Kementerian Kesehatan tahun 2020 untuk cakupan K4 ibu hamil adalah 78%, secara umum pada tahun 2020 tercapai 88,03% (Riskesdas, 2018).

Menurut Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014 yang diterbitkan oleh Departemen Kesehatan RI, cakupan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) menunjukkan bahwa cakupan K1 mencapai 92,25% dan K4 sebesar 86,85%. Meskipun angka K1 terlihat baik, cakupan K4 yang hanya 86,85% menunjukkan bahwa target nasional belum tercapai. Hal ini mencerminkan masalah dalam mutu pelayanan kesehatan ibu hamil, yang dapat dilihat dari kinerja petugas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Capaian cakupan ANC berfungsi sebagai indikator mutu pelayanan oleh bidan, serta mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat. Suatu layanan kesehatan dianggap berkualitas jika mampu memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga survei kepuasan pasien menjadi penting untuk dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan lainnya (Lilis, D. N., 2019).

Cakupan ANC K4 hingga 2020 menunjukkan peningkatan, meskipun masih di bawah target pemerintah (Kemenkes, 2021). Di Sumatera Utara, kunjungan ANC pertama mencapai 86,6% dan kunjungan keempat 94,4% pada tahun 2020, mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2019, di mana angka kunjungan pertama mencapai 102,5% dan kunjungan keempat 107,9%. Proporsi pemeriksaan kehamilan di Provinsi Sumatera Utara sebesar 92,4%, dengan 7,6% tidak melakukan pemeriksaan. Angka cakupan ANC K1 di Provinsi Sumatera Utara sebesar 85,9% dan ANC K4 sebesar 90,0%, menunjukkan bahwa cakupan K1

masih rendah dibandingkan target nasional yang ditetapkan sebesar 100% (Kemenkes, 2021).

Menurut Tanjung et al. (2024), dalam survei yang dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga pada 10 Mei 2023, dari 10 ibu nifas yang telah melaksanakan lebih dari 6 kunjungan *Antenatal Care* (ANC) selama kehamilan, hanya 6 orang yang memenuhi kriteria tersebut. Sementara itu, 4 ibu lainnya melakukan kunjungan kurang dari 6 kali. Dua dari mereka mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas kurang baik, dengan beberapa alat masih manual dan beberapa pemeriksaan tidak dilakukan, sehingga membuat mereka enggan untuk memeriksakan kehamilan. Satu ibu menyatakan bahwa suaminya tidak mendukung pemeriksaan karena sebelumnya tidak ada masalah selama kehamilan dan persalinan berlangsung lancar. Selain itu, dua responden menyoroti bahwa sikap petugas kesehatan tidak ramah dan pelayanan terasa terburu-buru, yang menyebabkan ketidakpuasan. Satu responden lainnya mengaku kesulitan melakukan pemeriksaan kehamilan sesuai anjuran tenaga kesehatan karena kesibukan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai faktor, termasuk kualitas fasilitas, dukungan keluarga, sikap petugas, dan waktu, memengaruhi kunjungan ANC.

Risiko kematian ibu dan bayi masih menjadi masalah serius di berbagai negara, termasuk Indonesia, yang tercermin dari tingginya angka kematian ibu dan bayi, dengan lebih dari 6.246 kematian yang terjadi di rumah sakit. Kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya penyelamatan ibu dan bayi perlu terus ditingkatkan, terutama dalam menyediakan fasilitas kesehatan yang aman dan berkualitas, terutama selama pandemi. Menkes Budi Gunadi

Sadikin menyatakan bahwa pandemi telah mengurangi aktivitas kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di puskesmas, yang penting untuk memantau kesehatan ibu dan anak. Untuk mengatasi masalah ini, Kementerian Kesehatan telah mengimplementasikan tiga langkah baru: meningkatkan cakupan imunisasi, meningkatkan kunjungan Antenatal Care (ANC) dari 4 menjadi 6 kali, dan memastikan infrastruktur USG tersedia di setiap puskesmas. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi angka kematian ibu dan anak serta meningkatkan perlindungan terhadap ibu, termasuk dari penyakit kanker serviks. Selain itu, pemerintah juga berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan edukasi tentang kesehatan ibu dan anak, serta memperkuat kolaborasi dengan berbagai organisasi non-pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di tingkat komunitas. Selama kehamilan, penting bagi ibu untuk secara aktif berkonsultasi dan melakukan pemeriksaan rutin untuk memantau kondisi kesehatan diri dan janin, sehingga potensi kelainan dapat diidentifikasi dan ditangani lebih awal (HM. 2021).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan dapat berdampak negatif pada kelangsungan praktik profesi bidan, karena pasien merupakan sumber pendapatan utama bagi mereka. Besar kecilnya pendapatan seorang bidan bergantung pada jumlah pasien yang menggunakan jasanya; semakin banyak pasien, semakin tinggi pendapatan yang diperoleh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi unsur penting untuk menarik lebih banyak pasien. Menurut Zeithaml dkk, jika pasien merasakan bahwa kualitas layanan yang diterima tinggi, mereka akan lebih cenderung memilih bidan dibandingkan profesi lain dan bersedia membayar harga premium untuk jasa tersebut. Hal ini akan

memperkuat hubungan antara pasien dan bidan, namun, ketidakpuasan pasien dapat melemahkan hubungan ini, sehingga penting untuk mengantisipasi masalah pelayanan dan mencari solusi agar semua pasien merasa puas. Menurut IBI (2006), pelayanan kebidanan yang bermutu harus dapat memenuhi kepuasan masyarakat dan diselenggarakan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Bidan harus melaksanakan praktik sesuai dengan kewenangan, pendidikan, pengalaman, dan standar profesi untuk memastikan pelayanan yang memuaskan baik dilakukan juga di Rumah Sakit (Widiastutik, S., 2021).

Menurut Syamiyah (2024), kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat penting, namun sering kali kurang diperhatikan, dengan banyak rumah sakit yang lebih fokus pada tugas medis tanpa mempertimbangkan kepuasan pasien. Rendahnya tingkat kepuasan dapat berdampak negatif pada kelangsungan rumah sakit, menyebabkan berkurangnya kunjungan pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan, karena banyak yang berpindah ke rumah sakit lain akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan sebelumnya. Kepuasan pasien menciptakan hubungan harmonis antara rumah sakit dan pasien, meningkatkan peluang pengobatan ulang, mendorong loyalitas, dan menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Selain itu, reputasi rumah sakit dapat meningkat, yang berujung pada peningkatan laba. Bagi rumah sakit untuk memperhatikan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dan tetap setia menggunakan jasa mereka.

Penelitian Septiani, A., & Mulyana, D. S. (2023) Antenatal care (ANC) adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis kepada ibu hamil selama masa kehamilan, sesuai dengan standar

pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin, kemungkinan adanya kelainan pada janin dapat terdeteksi sejak dini dan segera diatasi (Azizah, 2022; Iklima et al., 2021). Namun, rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan ANC yang tidak teratur menjadi faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi. ANC bertujuan untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya melalui pelayanan berkala (Shintiya, 2020). Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh bidan dan klinik (Iklima et al., 2021). Namun, di era pandemi, ibu hamil menghadapi berbagai kendala. Mereka sering mengeluh harus datang beberapa kali ke klinik karena keterbatasan jumlah pasien per hari, serta adanya pembatasan yang mengharuskan pasien melakukan tes antigen sebelum memasuki klinik. Kekhawatiran terhadap penularan virus corona juga membuat banyak ibu ragu untuk pergi ke klinik (Dewanggayastuti et al., 2022).

Persentase cakupan kunjungan ibu hamil di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan bahwa pada K1 mencapai 102,1%, namun mengalami penurunan pada K4 menjadi 93,8%. Penurunan ini mengindikasikan bahwa usaha dan strategi dalam pengawalan konsistensi K1 kurang maksimal. Berbagai faktor memengaruhi tindakan ibu hamil dalam mengakses layanan kesehatan, seperti jarak, pendidikan, dukungan keluarga, umur, pekerjaan, sikap petugas kesehatan, dan faktor ekonomi (Dinas Kesehatan Kepri, 2019). Pemantauan cakupan layanan antenatal dilakukan melalui kunjungan ibu hamil (K1 hingga K4), dengan minimal empat kali pemberian layanan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Batam tahun 2019, persentase K1 adalah 98,7%, sedangkan

K4 sebesar 93,2%. Data ini menunjukkan bahwa target kepatuhan kunjungan antenatal care belum tercapai, sehingga penting untuk memantau berbagai faktor yang dapat menyebabkan komplikasi dan mempengaruhi proses kehamilan pada ibu hamil (DINKES Kota Batam, 2019).

Penelitian ini berperan sebagai acuan penting untuk mengevaluasi apakah Rumah Sakit Keluarga Husada Batam telah menyediakan pelayanan Antenatal Care (ANC) yang berkualitas. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menilai berbagai aspek kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kejelasan informasi, keramahan tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas, dan keakuratan diagnosis, serta dampaknya terhadap kepuasan ibu hamil. Menganalisis persepsi ibu hamil terhadap layanan ANC yang diterima, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, serta area yang perlu ditingkatkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan wawasan tentang kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan strategi pelayanan di Rumah Sakit, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan, terutama bagi ibu dan bayi. Memastikan bahwa pelayanan ANC memenuhi standar yang diharapkan, kita dapat mendukung terciptanya generasi yang sehat dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Survey pendahuluan yang dilakukan di RS Keluarga husada didapatkan rata – rata kunjungan ANC sebanyak 50 pasien setiap bulannya. Dari 10 pasien ANC yang melakukan

kunjungan di RS Keluarga Husada terdapat 6 pasien yang merasakan keberatan karena waktu tunggu antrian yang lama. Hal ini dapat menjadi masukan kepada manajemen RS Keluarga Husada untuk mengevaluasi sistem antrian agar kunjungan anc dapat meningkat.

Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pelayanan Antenatal Care (ANC) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan ANC memengaruhi kepuasan ibu hamil, dengan fokus pada faktor-faktor seperti interaksi dengan tenaga kesehatan, fasilitas, dan komunikasi. Melalui pengumpulan data dari ibu hamil yang menerima layanan ANC, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan pelayanan dan berkontribusi pada kesehatan ibu dan anak

## **TUJUAN PENELITIAN**

Untuk mengetahui Pelayanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Keluarga Husada Kota Batam

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan observasional cross sectional. Dilakukan pada 10 Mei – 10 Juni 2025 di RS Keluarga Husada Kota Batam pada 32 ibu hamil yang di ambil secara accidental sampling, Data dianalisa dengan menggunakan SPSS.

**HASIL PENELITIAN**

**1. Analisis Univariat**

A. Pelayanan ANC

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Pelayanan ANC**

Pelayanan	F	%
Tidak Dilakukan	10	31,3
Dilakukan	22	68,8
Total	32	100

Dari tabel 1 Tidak Dilakukan berjumlah 10 (31,3%) dan Dilakukan Berjumlah 22 (68,8%)

B. Kepuasan Pasien

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	F	%
Tidak	19	59,4
Ya	13	40,6
Total	32	100

Dari tabel 2 Hasil Tidak berjumlah 19 (59,4%), Yang hasil Ya berjumlah 13 responden (40,6%)

**2. Analisa Bivariat**

**Tabel 3**  
**Pelayanan ANC Terhadap Kepuasan Pasien**

**PELAYANAN ANC \* KEPUASAN PASIEN Crosstabulation**

Count		KEPUASAN PASIEN		Total	
		Tidak	Ya		
PELAYANAN ANC	Tidak Dilakukan	10	0	10	
	Dilakukan	9	13	22	
Total		19	13	32	
		Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	
		Pearson Chi-Square	9.952a	1	.002

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa Output diketahui bahwa nilai Asymptotic Significance (2-sided) pada uji adalah sebesar 0.002. Karena nilai Asymptotic Significance (2-sided)  $0.002 < 0.005$ , maka berdasarkan pengambilan

Keputusan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan demikian dapat diartikan bahwa ada hubungan antara pelayanan ANC yang diberikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Husada tahun 2025. Hal ini dapat diartikan juga semakin pelayanan ANC diberikan secara baik maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 32 ibu hamil, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 22 orang (68,8%), menyatakan telah menerima pelayanan Antenatal Care (ANC) sesuai dengan indikator 14 T yang dilakukan oleh bidan. Namun, sebanyak 10 orang (31,3%) belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan tersebut secara lengkap. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas ibu hamil telah terlayani dengan baik, masih terdapat sepertiga responden yang belum memperoleh pelayanan ANC sesuai standar.

Pelayanan 14 T sendiri merupakan bentuk implementasi standar pelayanan minimal dalam ANC yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan dan sejalan dengan pedoman WHO (2020). Keempat belas tindakan tersebut mencakup pemeriksaan fisik dasar seperti pengukuran tinggi dan berat badan, tekanan darah, dan lingkaran atas (LILA), hingga intervensi penting seperti pemberian tablet tambah darah (Fe), imunisasi tetanus toksoid (TT), skrining penyakit menular seksual, dan konseling gizi serta kebugaran ibu. Pelaksanaan layanan ini sangat penting karena tidak hanya berfungsi sebagai pemeriksaan rutin, tetapi juga menjadi sarana mendeteksi dan mencegah risiko kehamilan sejak dini. Maka, ketidaklengkapan pelayanan ini bukan hanya persoalan administratif, tetapi berpotensi menimbulkan dampak kesehatan yang serius.

Penelitian Septiani, A., & Mulyana, D. S. (2023) Antenatal care

(ANC) adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis kepada ibu hamil selama masa kehamilan, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin, kemungkinan adanya kelainan pada janin dapat terdeteksi sejak dini dan segera diatasi (Azizah, 2022; Iklima et al., 2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliyanti et al. (2024) mengungkap adanya ketidakpatuhan terhadap pedoman pelayanan antenatal terintegrasi di empat Puskesmas di Kota Semarang. Berdasarkan analisis terhadap 149 rekam medis ibu hamil, hanya 18,8% kasus yang menjalani pemeriksaan fisik secara lengkap, sementara cakupan pemeriksaan laboratorium seperti hemoglobin dan urine masing-masing baru mencapai 71,8% dan 61,1%. Hasil ini mencerminkan bahwa meskipun beberapa komponen pelayanan telah dijalankan dengan cukup baik, banyak aspek penting dalam pelayanan antenatal termasuk yang tercakup dalam indikator 14 T masih belum terlaksana secara optimal.

Hal ini ini diperkuat dengan penelitian Tanjung et al. (2024), dalam survei yang dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga pada 10 Mei 2023, dari 10 ibu nifas yang telah melaksanakan lebih dari 6 kunjungan *Antenatal Care* (ANC) selama kehamilan, hanya 6 orang yang memenuhi kriteria tersebut. Sementara itu, 4 ibu lainnya melakukan kunjungan kurang dari 6 kali. Dua dari mereka mengungkapkan bahwa fasilitas

pelayanan kesehatan di puskesmas kurang baik, dengan beberapa alat masih manual dan beberapa pemeriksaan tidak dilakukan, sehingga membuat mereka enggan untuk memeriksakan kehamilan. Satu ibu menyatakan bahwa suaminya tidak mendukung pemeriksaan karena sebelumnya tidak ada masalah selama kehamilan dan persalinan berlangsung lancar. Selain itu, dua responden menyoroti bahwa sikap petugas kesehatan tidak ramah dan pelayanan terasa terburu-buru, yang menyebabkan ketidakpuasan. Satu responden lainnya mengaku kesulitan melakukan pemeriksaan kehamilan sesuai anjuran tenaga kesehatan karena kesibukan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai faktor, termasuk kualitas fasilitas, dukungan keluarga, sikap petugas, dan waktu, memengaruhi kunjungan ANC.

Karakteristik dari responden dalam penelitian ini sebagian besar ibu hamil pada rentang usia 20–35 tahun (59%), yang tergolong usia reproduktif sehat dan memiliki paritas 1 (56%). Kehamilan pertama biasanya menjadi masa di mana ibu memiliki banyak pertanyaan dan kekhawatiran, sehingga mereka sangat membutuhkan pelayanan yang informatif dan empatik. Apabila komunikasi dari tenaga kesehatan minim atau tidak responsif, hal ini dapat mengurangi persepsi positif terhadap pelayanan meskipun prosedur medis telah dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa masih ada ibu hamil belum mengetahui secara jelas manfaat dari setiap prosedur dalam anc 14 T, dan sebagian lainnya merasa kunjungan ke fasilitas kesehatan sering kali hanya berfokus pada pemeriksaan rutin tanpa penjelasan yang mendalam. Persepsi ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care (ANC) tidak

semata-mata ditentukan oleh kelengkapan prosedur medis, namun lebih dipengaruhi oleh interaksi dengan tenaga kesehatan. Ibu hamil mengungkapkan harapan akan layanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga komunikatif, empatik, dan menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program ANC tidak hanya bergantung pada ketersediaan layanan 14 T secara administratif, melainkan juga sangat ditentukan oleh pengalaman subjektif pasien dalam menerima pelayanan. Selain itu, hambatan fisik seperti antrean Panjang juga perlu mendapatkan perhatian dari manajemen Rumah sakit.

Meskipun sebagian besar ibu hamil telah menerima pelayanan ANC sesuai standar 14 T, masih terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki. Optimalisasi pelayanan ANC secara menyeluruh akan berkontribusi besar dalam menciptakan pengalaman kehamilan yang sehat, aman, dan bermakna bagi setiap ibu. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya tentang memenuhi target cakupan pelayanan, tapi juga memastikan setiap ibu merasa diperhatikan, diperiksa dengan baik, dan diperlakukan dengan empati dan sikap profesional oleh tenaga kesehatan.

### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan data yang diperoleh dari 32 responden pasien, diperoleh hasil bahwa sebanyak 19 pasien (59,4%) menyatakan tidak puas, sementara hanya 13 pasien (40,6%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima masih tinggi dan pelayanan anc yang di terima belum memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Menurut Syamiyah (2024), kepuasan pasien dalam pelayanan

kesehatan di rumah sakit sangat penting, namun sering kali kurang diperhatikan, dengan banyak rumah sakit yang lebih fokus pada tugas medis tanpa mempertimbangkan kepuasan pasien. Rendahnya tingkat kepuasan dapat berdampak negatif pada kelangsungan rumah sakit, menyebabkan berkurangnya kunjungan pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan, karena banyak yang berpindah ke rumah sakit lain akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan sebelumnya. Kepuasan pasien menciptakan hubungan harmonis antara rumah sakit dan pasien, meningkatkan peluang pengobatan ulang, mendorong loyalitas, dan menghasilkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Selain itu, reputasi rumah sakit dapat meningkat, yang berujung pada peningkatan laba.

Ketidakpuasan pasien dapat bersumber dari berbagai aspek, seperti sikap tenaga kesehatan yang kurang empatik, waktu tunggu yang lama, komunikasi yang tidak efektif, atau fasilitas pelayanan yang kurang memadai. Penelitian oleh Wahyuni dan Fauziah (2021) mengungkapkan bahwa dimensi empati dan responsivitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama dalam pelayanan rawat jalan

Berdasarkan hasil penelitian ketidakpuasan pasien dalam pelayanan antenatal care yang muncul dari aspek ketidaktanggapan petugas terhadap kondisi gawat, lambatnya respons terhadap keluhan, dan kurangnya perhatian selama pemeriksaan menunjukkan adanya kelemahan yang signifikan dalam dimensi responsiveness (daya tanggap) dan empathy (empati) sebagaimana dikemukakan dalam teori SERVQUAL. Dimensi responsiveness menuntut tenaga kesehatan untuk cepat dan sigap dalam merespon kebutuhan

pasien, terutama dalam situasi darurat yang dapat berdampak pada keselamatan ibu dan janin. Namun, ketika pasien tidak merasa dilayani dengan cepat saat menghadapi kondisi gawat, hal ini mencerminkan adanya hambatan dalam sistem pelayanan atau kurangnya kesiapsiagaan petugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Sutisna et al. (2022) menegaskan bahwa kecepatan petugas dalam menangani kasus gawat darurat pada ANC berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien, serta menurunkan risiko komplikasi kehamilan.

Peneliti meyakini bahwa ketidakpuasan pasien bukan hanya berdampak pada pengalaman individu pasien, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. peneliti berasumsi bahwa ketidakpuasan ini disebabkan oleh belum optimalnya penerapan dimensi responsiveness dan empathy dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

### **Pelayanan ANC Terhadap Kepuasan Pasien**

Analisis statistik dengan uji Chi-Square Pearson menghasilkan nilai signifikansi  $p = 0,002$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan juga semakin pelayanan ANC diberikan secara baik maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2020). Adanya

kualitas pelayanan yang baik di dalam rumah sakit dapat menciptakan kepuasan bagi pasiennya.

Hasil penelitian Salma dkk. (2021) menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kuta Alam, Banda Aceh. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, yang mencakup berbagai dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien. Pelayanan yang baik akan menciptakan kesan puas, sementara pelayanan yang kurang optimal berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, komunikasi yang lancar dan pelayanan yang responsif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC.

Sejalan dengan penelitian Penelitian oleh Khoeriah et al. (2021) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan—*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—dengan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC ( $p < 0,05$ ). Dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan adalah *tangible* dan *assurance*, yang mencerminkan pentingnya bukti fisik pelayanan serta jaminan profesionalisme dari tenaga kesehatan. Faktor seperti kelengkapan dan kebersihan alat serta kenyamanan lingkungan pelayanan menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi pasien (Putri, 2021). Sebagaimana dijelaskan oleh Kurniati (2020), kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sudut

pandang pelanggan dan terbentuk melalui pengalaman serta kepuasan yang dirasakan. Jika kepuasan terpenuhi, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa pelayanan ANC yang dilakukan secara lengkap, sesuai standar 14T, dan dilakukan dengan pendekatan komunikasi interpersonal yang baik akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap mutu layanan yang diterima. Hal ini akan membentuk pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan menumbuhkan kepuasan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan ANC tidak hanya perlu difokuskan pada aspek teknis pemeriksaan, tetapi juga pada faktor-faktor penunjang seperti kenyamanan, kebersihan, keterampilan komunikasi, dan sikap empatik tenaga kesehatan.

## KESIMPULAN

1. Diketahui dari 32 ibu hamil, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden, yakni sebanyak 22 orang (68,8%), menyatakan telah menerima pelayanan Antenatal Care (ANC) sesuai dengan indikator 14 T yang dilakukan oleh bidan. Namun, sebanyak 10 orang (31,3%) belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan ANC secara lengkap.
2. Diketahui dari 32 responden pasien, diperoleh hasil bahwa sebanyak 19 pasien (59,4%) menyatakan tidak puas, sementara hanya 13 pasien (40,6%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Analisis statistik dengan uji Chi-Square Pearson menghasilkan nilai signifikansi  $p = 0,002$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian pelayanan ANC dengan

tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan juga semakin pelayanan ANC diberikan secara baik maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat

## SARAN

Diharapkan pihak manajemen RS dapat melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan pelayanan antenatal care (ANC), khususnya pemenuhan standar 14 T, guna menjamin bahwa setiap ibu hamil menerima pelayanan secara menyeluruh dan bermutu. Dan penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan di RS

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, S. (2018). Gambaran Pelaksanaan Penerapan 10 T Dalam Pemeriksaan Antenatal Care (Anc) Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Namorambe Tahun 2018
- Afriani, R. (2023). Hubungan Kepatuhan Konsumsi Tablet Zat Besi Dengan Anemia Pada Ibu Hamil Trimester Iii. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4505-4513.
- Aghadiati, F. (2019). Hubungan Asupan Gizi, Tinggi Fundus Uteri Dan Sosial Ekonomi Dengan Berat Bayi Lahir. *Scientia Journal*, 8(1), 338-347.
- Anjani, A. D., Aulia, D. L. N., & Suryanti, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.
- Andira, A. (2022). *Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terpadu Di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Ilmu kesehatan Masyarakat).
- Armaya, R. (2018). Kepatuhan Ibu Hamil Dalam Melakukan Kunjungan Antenatal Care Dan Faktor Yang Mempengaruhi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(01), 43-50.
- Azizah, N. (2022). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Peran Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Masa Pandemi. *Journal For Quality In Women's Health*, 5(1), 76-81. <https://doi.org/10.30994/jqwh.v5i1.148>
- Azizah, N. (2015). Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Tanda Bahaya Kehamilan Dengan Keaktifan Kunjungan Antenatal Care. *Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 4(1), 59-63.
- Azizah, N. (2022). \*Pelayanan antenatal care dan deteksi dini komplikasi kehamilan\*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bustami. (2021). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Dewangayastuti, K. I., Surinati, I. D. A. K., & Hartati, N. N. (2022). Kepatuhan Ibu Hamil Melakukan Kunjungan Antenatal Care (Anc) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Gema Keperawatan*, 15(1), 54-67
- Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. (2019). *Profil Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau*. Tanjung Pinang: Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
- Elvira, D., Defrin, & Erwani. (2019). Studi Kualitatif Analisis Implementasi Standar Pelayanan Antenatal Care 10 Terpadu Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Bungus. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2),

- 151– 172. <https://Journal.Lppm-Unasman.Ac.Id/Index.Php/Jikm/Article/Vie W/520>
- Elvira, S. E., Dewi, A. S., & Azikin, W. (2023). Risk Factors For Anemia In Pregnant Women. *Jurnal Eduhealth*, 14(04), 515-519.
- Faozi, B. F., Rohmatullah, M. R., & Sunarya, U. (2022). Hubungan pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja puskesmas tanjungkerta. *JIKSA-Jurnal Ilmu Keperawatan Sebelas April*, 4(2), 42-47.
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, 4(1), 15-26
- Hm. (2021). 3 Langkah Penguatan Kesehatan Ibu Dan Anak. <https://www.dinkesprovkepri.or.g/blog/viewberita/3-Langkah-Penguatan-Keselamatan-Ibu-Dan-Anak>
- Hamidiyah, A., & Hidayati, N. (2018). Kualitas Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil. *Oksitosin : Jurnal Ilmiah Kebidanan*, 5(2), 119–125.
- Ikatan Bidan Indonesia. (2006). Strategi Meningkatkan Keunggulan Komparatif Profesi Bidan Di Era Global Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Bidan. *Bidan*, 26, 1-10. Jakarta: Pengurus Pusat Ibi.
- Iklima, N., Hayati, S., & Komalasari, A. (2021). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Keperawatan Bsi*, 9(2), 192–199
- Jannah, M., Arisanti, A. Z., & Annisa, J. D. P. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil: Literatur Review. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 11(2), 135-153.
- Kamil (2017) Yang Berjudul “Tingkat Kepuasan. Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. Kesehatan Di R sudza Banda Aceh
- Kotler, Philip (2009), Manajemen Pemasaran. Indeks, Jakarta
- Kemendes RI (2020) Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, Dan. Bayibu Baru Lahir Di Era Adaptasi Baru. Nugroho, E. E. (2020)
- Kemendes. 2021. “Ikhtisar Mingguan Covid-19.” (September):1–21.
- Khoeriah, Y., Dinengsih, S., & Choerunnisa, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jkm (Jurnal Kebidanan Malahayati)*, 7(4), 620-625.
- Kusumo, B A, And V Yulian. 2016. “Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Ibu Hamil Multigravida Dengan Kepatuhan Kunjungan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Kartasura.” <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/46309>
- Koestuanti, W. (2023). Hubungan Pelayanan Antenatal Care (Anc) Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Upt Blud Puskesmas Nipah (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (Stikes) Hamzar).
- Laila, L., Safaringga, M., Iffah, U., Suryafma, F., Wulandari, T., & Novelin, P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Praktek Mandiri Bidan Delima Sumatera Barat. *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 8(2), 359-369.

- Lestari, D. (2020, 12 23). Manfaat Protein Untuk Ibu Hamil.
- Lilis, D. N. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ancdi Bidan Kungkai. *Jambura Journal Of Health Science And Research*, 1(1), 13-19.
- Maharani, S. (2021). Manfaat Senam Hamil Selama Kehamilan Trimester Iii Di Puskesmas Putri Ayu Kota Jambi. *Jurnal Abdimas Kesehatan (Jak)*, 3(2), 126-130.
- Muninjaya. 2020. Manajemen Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta
- Maulana, A. F. (2017). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Pagedangan Kabupaten Tangerang (Tesis Sarjana, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan).
- Mursyida, R. F., Mawarni, A., & Agushybana, F. (2012). Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(2), 174-181.
- Nursalam. (2014). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pendekatan Praktis. Edisi 3, Jakarta: Salemba
- Nursalam. 2014. Buku Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional. Edisi 4 Jakarta: Salemba Medika
- Noviyana, A., & Kurniati, C. H. (2018). Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Ibu Hamil Terhadap Ketidapatuhan Dalam Mengonsumsi Tablet Tambah Darah Di Puskesmas Purwokerto Barat Banyumas. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 3, 53–57  
<https://doi.org/10.37402/Jurbidhi.p.Vol3.Iss1.28>
- Oktaviyana, Cut. Nazari, Nuri. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh
- Pratiwi, Dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. 2 (2)
- Putri, N. K. S. E. (2021). Analisis Pekerjaan Dengan Perilaku Ibu Hamil Untuk Melakukan Kunjungan Antenatal Care. *Jurnal Stethoscope*, 1(2).
- Putri, A. A. S., Munawaroh, M., Khaer, D. M., & Hernawati, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1439-1447.
- Purwoastuti, Walyani. Ilmu Kesehatan Masyarakat Dalam Kebidanan. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.; 2015.
- Pohan, 2007. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta
- Pohan, M. (2020). Hubungan respon Time Yang Diberikan Perawat Igd Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidempuan.
- Ramya, N., Et Al. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *Epra International. Journal Of Research And Development (Ijrd)*, 4(2)
- Sari, M. N. (2022). Analisis Strategi Marketing Pada Bisnis Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Digital Dan Enterpreneur (Bisenter)*, 1(1), 17-23.
- Salma, H. F., & Mas'ud, F. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Islami,

- Budaya Organisasi Islam, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Pku 'Aisyiyah Kabupaten Boyolali). *Diponegoro Journal Of Management*, 12(4).
- Septiani, A., & Mulyana, D. S. (2023). Hubungan Pelayanan Kebidanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Klinik Pratama Az-Zahra Tahun 2022. *Jurnal Ners*, 7(1), 473-476.
- Shintiya, P. (2020). Literature Review Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam. *Anc*, 1(11), 120–129. [Http://Digilib.Unisayogya.Ac.Id/](http://Digilib.Unisayogya.Ac.Id/)
- Syamiyah, N. (2024). Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit. *Journal Of Baja Health Science*, 4(01), 1-16.
- Soebyakto, B. B. (2016). Pelayanan Antenatal Berkualitas. Dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi Pada Ibu Hamil Oleh Tenaga Kesehatan
- Sulenti Widiastutik (2021) Yang Berjudul Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Bps Domingas Surabaya. <https://Ejournal.Unitomo.Ac.Id/In dex.Php/Jhest/Article/View/3596>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Pt Alfabet
- Suwandi, W. Y. (2024). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CISAATTAHUN 2024. *Jurnal Ilmu Kebidanan, Keperawatan dan Kesehatan Lingkungan*, 24(5), 41-50.
- Tanjung, F., Effendy, I., Utami, T. N., Asriwati, A., & Nasution, R. S. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Care (Anc). *Jurnal Kebidanan Khatulistiwa*, 10(2), 78-90.
- Umaternate, T. S., Kumaat, L., & Mulyadi, N. (2015). Hubungan Pelaksanaan Identifikasi Pasien Secara Benar Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsup Prof. Dr. Rd Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan Unicef. State Of The World's Children 2019: Children, Food And Nutrition.*; 2019
- Widiastutik, S. (2021). Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di Bps Domingas Surabaya. *Journal Of Health Educational Science And Technology*.
- Wiratna Sujarweni. (2016). Penelitian Akuntansi Dengan Spss. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Yayah Khoeriah1, Sri Dinengsih2\*, Risza Choerunnisa (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *Jkm (Jurnal Kebidanan Malahayati)*, 7(4), 620-625.
- Zeithaml, And Leonard L. Berry. 2019 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit