



**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ANTENATAL CARE  
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL**

**ARTIKEL**

**Oleh :**

**NURMINA**

**NIM. 152191003**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

Artikel dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan *Antenatal Care* Dengan Kepuasan Ibu Hamil” yang disusun oleh :

Nama : Nurmina

Nim : 152191003

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing utama skripsi program studi S1 kebidanan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 09 Februari 2021

**Pembimbing Utama,**



Kartika Sari, S.SiT., M. Keb  
NIND. 0616047901

## **Hubungan Kualitas Layanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Ibu Hamil**

\*Nurmina

\*\*Kartika Sari, S.SiT., M. Keb

Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo Semarang

Email : [mibel9898@gmail.com](mailto:mibel9898@gmail.com)

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Pelayanan kesehatan ibu meliputi pelayanan kesehatan antenatal, pertolongan persalinan dan pelayanan kesehatan nifas. Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas. Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan.

**Tujuan** : Studi literature ini dilakukan ntuk mengetahui hubungan kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil dengan menggunakan pendekatan meta analisis.

**Metode** : *Literature review* dilakukan dengan pencarian artikel menggunakan Google Scholar dengan keywords kepuasan ibu hamil, kualitas pelayanan, dan *antenatal care*. Keseluruhan artikel tersebut ditinjau kembali terkait dengan judul yang dianggap sesuai dengan variabel independen, didapatkan sebanyak 5 artikel yang dapat diakses *full text*.

**Hasil** : Dari 5 artikel hasil penelitian yang direview ada hubungan antara kualitas pelayana ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi standar operasional. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyak responden memilih kategori baik pada kualitas pelayanan *antenatal care* yang berikan dan sebagian besar ibu hamil puas dengan pelayanan *antenatal care*.

**Kesimpulan** : Terdapat ada hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan pasien dengan berpedoman pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya *reability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, *Antenatal Care*, Kepuasan, Ibu Hamil

## ABSTRACT

**Background** : Maternal health services include antenatal health services, delivery assistance and postpartum health services. The quality of antenatal services provided will affect the health of pregnant women and their fetuses, women giving birth and newborns as well as postpartum mothers. Patient satisfaction is often seen as an important component in health care.

**Purposes** : To determine the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction of pregnant women using a meta-analysis approach.

**Method** : Literature review was conducted by searching for articles using Google Scholar with the keywords pregnant women satisfaction, quality of service, and antenatal care. The entire article was reviewed in relation to the title which was considered in accordance with the independent variable, there were 5 articles that could be accessed in full text.

**Result** : Of the 5 research articles reviewed there was a relationship between the quality of ANC (Antenatal Care) service and the satisfaction of pregnant women. The quality of services provided by health workers has met operational standards. This is indicated by many respondents choosing a good category on the quality of antenatal care services provided and most pregnant women are satisfied with antenatal care services.

**Conclusion** : There is a relationship between the quality of antenatal care (ANC) and patient satisfaction based on the factors that influence patient satisfaction and the dimensions of service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

**Keywords** : Quality of Service, Antenatal Care, Satisfaction, Pregnant Women

## **PENDAHULUAN**

Pada tahun 2016 *World Health Organization (WHO)* merekomendasikan standar pelayanan pemeriksaan (ANC) kepada ibu hamil yang dimana pelayanan ini telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah , yaitu 10 T (Timbang berat badan dan ukur tinggi badan, ukur tekanan darah, nilai status gizi, ukur lingkaran lengan atas / (Lila), ukur tinggi fundus uteri, tentukan presentasi janin dan denyut jantung janin (DJJ), skrining status imunisasi tetanus dan pemberian imunisasi tetanus bila diperlukan, pemberian tablet tambah darah, pemeriksaan laboratorium sederhana (rutin/khusus), tatalaksana/penanganan kasus, temu wicara/ konseling (Kemenkes RI, 2014).

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas juga diperlukannya peran dari Puskesmas dengan didukung adanya tenaga penolong persalinan yang terlatih seperti dokter dan bidan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai. Dan diharapkan agar petugas memiliki standar pelayanan yang baik, serta kompetensi apa yang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan untuk diberikan ke pasien.

Tinggi rendahnya cakupan K1 dan K4 yang dimana menggambarkan perilaku kunjungan ibu hamil. Lauren Green, mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi perubahan perilaku meliputi tiga faktor yaitu: faktor yang mempermudah (*predisposing factor*), yang mencakup pengetahuan, sikap; faktor yang mendukung (*enabling factor*) yaitu jarak dengan fasilitas kesehatan, keterpaparan media dan faktor pendorong (*reinforcing factors*) yaitu dukungan petugas kesehatan, keluarga dan masyarakat (Notoatmodjo, 2012).

Pelayanan kesehatan pada ibu hamil ini berkaitan dengan pelayanan persalinan, dan ibu hamil juga mendapatkan pelayanan pada saat nifas dan pelayanan kesehatan pada bayi baru lahir. Kualitas pelayanan antenatal terpadu yang diberikan akan berpengaruh pada kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas. Dalam pelayanan antenatal terpadu, tenaga kesehatan harus bisa memastikan bahwa kehamilan berlangsung normal, dan bisa mendeteksi dini masalah dan penyakit yang ada pada ibu hamil, dan melakukan intervensi secara adekuat sehingga ibu hamil benar-benar siap untuk menjalani persalinan normal.

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh ketrampilan fisik (*tangible*), kemampuan (*reliability*), ketanggapan, kepastian (*assurance*) serta perhatian (*empathy*) petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Abdurraif, 2012).

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian *literature review* tentang “Hubungan Kualitas Layanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil”.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan mencari artikel melalui *google scholar*, Portal Garuda (IPI), dengan kriteria jurnal yang digunakan yaitu jurnal yang sesuai dengan tujuan penelitian, dan sudah

terakreditasi. Pencarian sumber informasi yang mengorganisasi literature yang membahas tentang hubungan hubungan kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil, adapun tahap dalam *Literature Review* ini disintesis menggunakan metode naratif dengan mengelompokkan data-data hasil ekstraksi yang sejenis sesuai dengan hasil yang diukur untuk menjawab tujuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Relevansi Hasil

No Artikel	Desain Penelitian	Kualitas Layanan Antenatal Care	Kepuasan Ibu Hamil
1	Observasional	Gambaran kualitas pelayanan ANC dalam kategori <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> persentasenya hampir sama yaitu 60,7%, 51,7% dan 57,3%, demikian juga untuk persepsi <i>reliability</i> dan <i>tangibles</i> yang menjawab baik persentasenya sama yaitu 56,2%.	Persentase ibu hamil yang puas sebesar 45 orang (50,6%) dan yang tidak puas sebesar 44 orang (49,4%).
2	Survey Analitik	Secara keseluruhan gambaran kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu <i>Reliability</i> 52%, <i>Responsiveness</i> 51%, <i>Assurance</i> 59%, <i>Emphaty</i> 59% dan <i>Tangibles</i> 56%.	Persentase ibu hamil yang puas sebesar 32 orang (52%) sedangkan yang tidak puas sebesar 29 orang (48%).
3	Survey Analitik	Hasil analisis univariat gambaran kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil secara keseluruhan gambaran kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu <i>Reliability</i> 52%, <i>Responsiveness</i> 51%, <i>Assurance</i> 59%, <i>Emphaty</i> 59% dan <i>Tangibles</i> 56%.	Sebagian besar ibu hamil puas terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih sebesar 52%.

4	Survey Analitik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>antenatal care</i> sebagian besar dalam kategori setuju atau dapat dikatakan baik sebanyak 25 responden (62,5%).	Kepuasan pasien terhadap pelayanan <i>antenatal care</i> di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, sebagian besar dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 29 responden (72,5%).
5	Observasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas fasilitas dan penyedia ANC yang diwawancarai di Kenya dan Namibia berada di sektor publik. Kebanyakan fasilitas adalah klinik dengan skala kecil fasilitas dan sarana prasarana yang terbatas. Di Kenya, setengah dari semua klien yang berada di rumah sakit tipe B ta C dan klinik kesehatan, juga rs di pusat kesehatan; di Namibia, hampir dua pertiga berada di depan umum klinik sektor dan fasilitas yang lebih kecil, dengan pelayanan yang tidak memadai.	-

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas pelayanan *antenatal care* berhubungan dengan kepuasan ibu hamil. Pada pemeriksaan *antenatal care* mempunyai tujuan untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan saling percaya dengan ibu, mendeteksi komplikasi-komplikasi yang dapat mengancam jiwa, serta mempersiapkan kelahiran dan memberikan pendidikan. Karena pentingnya dan rawanya pada saat kehamilan, diperlukan layanan yang

berkualitas. Dalam arti luas, layanan berkualitas tinggi didefinisikan sebagai kenyataan bahwa layanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar dan standar profesional medis terkini dan baik, dan pada saat yang sama memenuhi atau melampaui kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat efisiensi yang optimal. (Ali Gufran dalam Machmud, 2012).

Penelitian dilakukan menggunakan desain non eksperimental atau studi literatur yang bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil pada jurnal-jurnal terkait. Kelima artikel jurnal hasil penelitian yang telah direview secara umum juga menggunakan desain penelitian yang yaitu kuantitatif non eksperimental yaitu survey dan observasional. Artikel yang digunakan seluruhnya publish pada rentang tahun 2012-2019. Metode pengambilan sampel dalam lima jurnal berbeda-beda, yaitu *accidental sampling*, *purposive sampling*, dan *consecutive sampling*.

Menurut Oliver, kepuasan adalah perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara suatu kinerja yang sudah dilakukan atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) sudah sesuai dengan yang diharapkan (Irine, 2009).

Dalam artikel pertama jika dilihat dari segi karakteristik responden dalam penelitian tersebut, usia responden berkisar antara 17 tahun s.d 40 tahun dengan rata-rata 25 tahun. Sebagian besar berpendidikan SMP (40,5%) dan SD (34,8%), dan sebagian besar adalah ibu rumah tangga (71,9%). Dari segi pendapatan, pendapatan sebagian besar responden lebih rendah dari UMR yaitu <Rp. 800.000. Dari hasil tersebut terlihat bahwa pengguna Puskesmas Tanjung masih didominasi

oleh masyarakat yang berpendidikan rendah dan berpenghasilan rendah. Ini akan mempengaruhi pandangan mereka tentang kualitas dan kepuasan. Usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli. Semakin puas pelanggan maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama berulang kali serta mampu mempengaruhi konsumen lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut (Engel dkk, 1994).

Artikel kedua jika dilihat dari karakteristik mayoritas responden berusia 17-25 tahun sebesar 47%, sebagian besar responden berada pada trimester akhir kehamilan sebesar 60%, Sebagian besar responden memiliki riwayat paritas 2 sebanyak 36%, pendidikan mayoritas lulusan SLTA sebesar 33%, pekerjaan sebagian besar Ibu Rumah Tangga dan pendapatan keluarga di bawah Upah Minimum Rata-rata (UMR) sebesar 66%. Hasil analisis univariat gambaran kualitas pelayanan ANC dan kepuasan ibu hamil secara keseluruhan gambaran kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu *Reliability* 52%, *Responsiveness* 51%, *Assurance* 59%, *Emphaty* 59% dan *Tangibles* 56%. Dan sebagian besar ibu hamil puas terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih sebesar 52%.

Pada pemeriksaan *antenatal care* mempunyai tujuan untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan saling percaya dengan ibu, mendeteksi komplikasi-komplikasi yang dapat mengancam jiwa, serta mempersiapkan kelahiran dan memberikan pendidikan. Karena begitu penting dan rawannya saat-saat kehamilan maka sangat diperlukan

pelayanan yang berkualitas. Layanan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal (Ali Gufran, 2007 dalam Machmud, 2018).

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakannya dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan dapat menyembuhkan keluhan dan mencegah berkembangnya atau penyebaran penyakit. Pendapat pasien atau masyarakat sangat penting, karena pasien yang puas akan patuh terhadap pengobatan dan berharap mendapat pengobatan kembali. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Pasien atau masyarakat sering menganggap bahwa dimensi efektivitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan dan kenyamanan sebagai suatu dimensi mutu layanan kesehatan yang sangat penting (Pohan, 2017).

Dua hal yang harus dipantau dalam upaya perbaikan mutu yaitu kepuasan pasien dan standar pelayanan kesehatan. Kedua aspek ini haruslah seimbang (Machmud, 2018). Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada fasilitas layanan kesehatan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Hendroyono, 2013).

*Antenatal care* (ANC) merupakan upaya preventif dari program perawatan kebidanan yang mengoptimalkan kontribusi ibu dan bayi melalui rangkaian

kegiatan pemantauan rutin selama kehamilan. Pemeriksaan dan persalinan ANC yang bersih dan aman akan mengurangi kemungkinan komplikasi selama kehamilan, persalinan atau nifas (Prawirohardjo, 2014). Diterangkan dalam laporan seminar kualitas pelayanan kesehatan ibu di Indonesia tahun 2012, hanya 92,8% wanita hamil yang melakukan kunjungan antenatal care (K-1) di fasilitas kesehatan dan kunjungan antenatal care (K-4) sebesar 61,3%. Sedangkan target cakupan antenatal care yang ditetapkan dalam Kep.Menkes RI.No: 1457/Menkes/SK/X/2003 cakupan kunjungan ibu hamil ke fasilitas pelayanan kesehatan sebesar 95% untuk K-1 dan 90% untuk K-4 (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Syafudin, Masitoh & Rosyanawaty, 2011).

Sedangkan untuk kepuasan menurut Philip Kotler dalam Purwoastuti (2015) adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan konsumen diartikan sebagai kondisi dimana harapan konsumen terhadap produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika produk memenuhi ekspektasi maka konsumen akan merasa puas. Hal ini dimungkinkan untuk memahami harapan konsumen dari pengalaman menggunakan produk ini, informasi orang lain, dan informasi yang

diperoleh dari iklan atau kegiatan promosi lainnya, dan untuk mengukurnya sesuai dengan harapan konsumen akan produk dan layanan yang sesuai dengan kinerja produk dan aktual layanan Harapan konsumen. Setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan performa produk dan ekspektasinya, akan muncul perasaan senang atau kecewa (Sopiah, 2013).

Hasil penelitian Aghny dkk (2013) mengenai Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang menunjukkan sebagian besar ibu hamil mengatakan sedang tingkat kepuasannya sejumlah 16 (48,5%), kemudian ibu hamil mengatakan tinggi tingkat kepuasannya sejumlah 12 (36,3%) sedangkan ibu hamil mengatakan rendah tingkat kepuasannya sejumlah 5 (15,2%).

Kepuasan ibu hamil tergantung pada persepsi ibu hamil atau keluarga dekatnya. Jika hasil terbaik diperoleh dari setiap pemeriksaan, ibu hamil akan puas dengan pelayanan *prenatal care* yang diberikan. Pelayanan kesehatan menitikberatkan pada kemampuan ibu dan keluarganya, memperhatikan keluhan, kondisi fisik, dan merespon kebutuhan ibu hamil guna mencapai keseimbangan terbaik antara kepuasan dan upaya yang harus dilakukan untuk memperoleh hasil tersebut.(Tjiptono, 2010).

## **KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu pengukuran terhadap nilai layanan yang sudah diterima oleh pasien dan kondisi yang dinamis pada suatu jasa dalam memenuhi

harapan pada pasien. Kepuasan ibu hamil terhadap *antenatal care* sebagian besar dalam kategori memuaskan. Kepuasan adalah perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara suatu kinerja yang sudah dilakukan atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *antenatal care* yaitu produksi & konsumsi yang terjadi secara simultan, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, dan memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*. Ada hubungan antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan berharap menerima pengobatan lagi atau pasien tersebut akan kembali lagi. Kualitas pelayanan ANC dalam dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2011. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Aghny. 2011. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang*. Dalam <http://perpusnwu.web.id>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2020.
- Anzwar, Saifudin. 2016. *Sikap Manusia, Teori, dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Hal 4-38 : Yogyakarta.
- Cahyaningrum, Etika D & Safitri D. 2012. *Hubungan Kualitas Layanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara*. Viva Medika. VOL.5 (8).
- Cunningham F.G., 2012. *Obstetri Williams*. Cetakan 23, pp.774-797. EGC : Jakarta.

Denney, A. S., & Tewksbury, R. 2013. How to Write a Literature Review. Journal

- of Criminal Justice Education, 24(2), 218-234.
- Departemen Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Nomor 5, p441-448. Depkes RI : Jakarta.
- Depkes, R.I. 2012. *Buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*. Depkes RI dan JICA : Jakarta.  
<file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/4-Article%20Text-205-1-10-20191221-1.pdf>
- Ma Ido dkk. 2017. *Quality of Antenatal Care and Client Satisfaction in Kenya and Namibia*. International Journal for Quality in Health Care, 2017, 29(2), 183–193. doi: 10.1093/intqhc/mzx001.
- Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2016). *The Literature Review: Six Steps to Success* (3rd ed). London: Corwin Press.
- Manuaba, Ida Bagus Gede. 2012. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, KB untuk Pendidikan Bidan*. EGC : Jakarta.  
 Medika.
- Mufdlilah. 2009. *ANC Fokus*. Nuamedika : Yogyakarta.  
<http://ejournal.almaata.ac.id>. [accessed 21 November 2020].
- Mufdlilah. 2009. *Prosedur Asuhan Kebidanan Ibu Hamil*. Jogjakarta :Nuha
- Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada*.
- Mukti, Ali Gufron. 2018. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan kedua. PT. KHM : Yogyakarta.
- Mursyida, Rikhly Faradisy, dkk. 2012. *Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura*. [online] Available at < [accessed 1 Desember 2020] >.
- Pantikawati, Ika,Saryono. 2012. *Asuhan Kebidanan I (Kehamilan)*. Nuamedika : Yogyakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Cetakan Pertama. EGC : Jakarta.
- Sagita, Yoona Desni & Lusi S. 2019. *Kualitas Pelayanan Antenatal Care Hamil. Wellness And Healthy Magazine, Vol.1 (1)*.  
<http://wellness.journalpress.id/index.php/wellness/>
- Syafrudin, Siti Masitoh & Taty Rosyanawaty. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Cetakan Pertama. CV.Trans Info Media : Jakarta.