HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS LEYANGAN TAHUN 2020

ARTIKEL

Oleh :

NURAINI

NIM . 152191181

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

TAHUN 2021

HUBUNGAN KOMUNIKASI BIDAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN ANC DI PUSKESMAS LEYANGAN TAHUN 2020

Nuraini[1] , Eti Salafas[2]
S1 Kebidanan Reguler Transfer, Universitas Ngudi Waluyo
Email: [1] ainiqueen180897@gamil.com

[1]Mahasiswa S1 Kebidanan Reguler Transfer Universitas Ngudi Waluyo
[2]Dosen Program S1 Kebidanan Reguler Transfer Universitas Ngudi Waluyo

ABSTRAK

Latar Belakang: penurunan jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC. Upaya percepatan penurunan AKI dilakukan dengan menjamin sehingga ibu bisa mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas, seperti perawatan selama kehamilan, persalinan, perawatan setelah melahirkan bagi ibu serta bayinya, dengan fasilitas yang memadai. Cakupan kunjungan K1 dan K4 di Puskesmas Leyangan dengan presentasi K1 sebesar (73%) dan presentasi K4 sebesar (58,9%).
Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan Tahun 2020.
Metode Penelitian: jenis penenlitian *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data univariat. Jumlah populasi 377 orang, sampel 40 orang dengan metode *accidental sampling.* Instrument penelitian kuesioner tertutup.
Hasil Penelitian: Dari hasil penenlitian hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil sebagian besar cukup baik sejumlah 24 orang (62,5%), sebanyak 24 orang (60,0%) menyatakan puas dan hasil analisis dengan *Uji Gamma Somers'd* tidak ada hubungan antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan Tahun 2020 (p=0,498).
Kata Kunci: Komunikasi Bidan, Kepuasan Ibu Hamil

COMMUNICATION RELATIONSHIP OF MIDWIVES WITH THE LEVEL OF SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN IN OBTAINING ANC SERVICES IN LEYANGAN HEALTH CENTER IN 2020

ABSTRACT

Background: a decrease in the number of pregnant women making ANC visits. Efforts to accelerate the decrease of AKI is carried out by ensuring that mothers can access quality health services, such as care during pregnancy, childbirth, post-childbirth care for mothers and their babies, with adequate facilities. Coverage of K1 and K4 visits at Leyangan Health Center with K1 presentation of 73(%) and K4 presentations (58,9%).

Research Objective: To find out the communication relationship between midwives and the level of satisfaction of pregnant women in obtaining ANC services at the Leyangan Health Center in 2020.

Research Method: type of descriptive *quantitativeening with* cross *sectional approach.* Analysis of univariate data. The population was 377 people, a sample of 40 people by *accidental sampling method.* The research instrument questionnaire is closed.

Research Results: From the results of the research on the communication relationship of midwives with the level of satisfaction of pregnant women is mostly quite good a number of 24 people (62.5%), as many as 24 people (60.0%) expressed satisfaction and the results of the *analysis with The Gamma Somers'd Test there* is no relationship between Midwife Communication and The Level of Satisfaction of Pregnant Women In Obtaining ANC Services in Leyangan Health Center Year 2020 (p=0.498).

Keywords: Midwife Communication, Pregnant Women Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar belakang

Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan upaya kesehatan ibu. Rasio kematian ibu disebabkan oleh kehamilan, persalinan, nifas dan pengelolaannya tetapi bukan disebabkan oleh kecelakaan atau insidental di setiap 100.000 kelahira hidup, (Kemenkes RI, 2019).

Menurut Ketua *Komite Ilmiah Konferensi Internasional Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi Indonesia* (ICIFPRH), angka kematian ibu di Indonesia pada tahun 2019 masih tinggi yaitu 305 per 100.000 kelahiran hidup.

Berdasarkan data rutin Direktorat Kesehatan Keluarga Tahun 2019 terdapat penurunan jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC. Upaya percepatan penurunan AKI dilakukan dengan memastikan ibu bisa mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas baik, seperti perawatan selama kehamilan, persalinan, perawatan setelah melahirkan bagi ibu serta bayinya, dengan fasilitas yang memadai (Direktorat, 2019).

Berdasarkan data Program Kesga Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019, kematian maternal terjadi pada saat hamil sebesar 25,72%, pada waktu nifas sebesar 64,18%, dan terjadi pada saat persalinan sebesar 10,10%. Sementara berdasarkan kelompok umur, kejadian kematian maternal terbanyak adalah pada usia 20-34 tahun sebesar 64,66%, kemudian pada kelompok umur ≥ 35 tahun sebesar 31,97%, dan pada kelompok umur ≤ 20 tahun sebesar 3,37%, (Kesga Prov, 2019).

Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Jawa Tengah Tahun 2019, penyebab kematian ibu meliputi 102 kasus perdarahan (24,5%), Hipertensi selama kehamilan mecapai 123 (29,6%), penyakit sistemik sirkulasi darah sebanyak 49 (11,8%), Infeksi sebanyak 25 (11,8%), Gangguan Metabolik sebanyak 2 (0,5%), jenis lainnya 115 (27,6%), (Prof Jateng, 2019).

Pelayanan kesehatan yang bermutu jikalau beri tambahan rasa puas terhadap pasien. Kepuasan pasien bergantung bagaimana tenaga kesehatan memberikan layanan yang bermutu salah satunya yakni kelancaran komunikasi petugas kesehatan terhitung bidan bersama pasien. Pelayanan kesehatan bukan hanya perawatan secara medis melainkan juga kesempurnaan didalam berkomunikasi. Komunikasi yang baik antara bidan dengan pasien benar-benar berpengaruhi bersama tingkat kepuasan ibu hamil dalam layanan ANC (Ikes Dwiasturi, Ratih Purnama Indah.S, 2018).

Menurut hasil penelitian Maria sebelumnya (2015), berjudul "Sikap dan Tingkat Komunikasi Bidan Hasilnya adalah kepuasan ibu dengan pelaksanaan antenatal care " Hasil penelitian yaitu menghitung data melalui uji korelasi Spearman Rant didapatkan bahwa komunikasi p = 0,001, r = 0,879, Menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil. Menunjukkan kekuatan korelasi antara dua faktor Arah korelasinya bertanda positif dan memiliki kekuatan korelasi yang sangat kuat.

Setelah melakukan survey pendahuluan di ruangan KIA Puskesmas Leyangan cakupan K1 dan K4 pada tahun 2019 yaitu K1 sebesar (80,3%) dan K4 sebesar (70,8%). Terjadi penurunan jumlah ibu hamil yang kunjungan ANC dari bulan Januari-Oktober 2020, cakupan kunjungan K1 dan K4 di Puskesmas Leyangan dengan presentasi K1 sebesar (73%) dan presentasi K4 sebesar (58,9%).

Kurangnya komunikasi yang dijalin bidan dengan ibu hamil berdampak pada tidak puasnya ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan, kemungkinan minat kunjungan ulang menurun, sebaliknya komunikasi bidan yang baik dengan ibu hamil akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian pendahuluan dengan 5 orang ibu hamil di Puskesmas Leyangan, dua ibu hamil menyatakan penjelasan bidan di Puskesmas Leyangan sudah cukup baik karena mudah dimengerti, 1 orang ibu hamil menyatakan merasa enak periksa dengan dukun baik dalam komunikasi maupun sikap, sedangkan 2 orang ibu hamil menyatakan pelayanan ataupun komunikasi bidan di Puskesmas Leyangan masih kurang baik , alasan periksa dengan tenaga kesehatan terlalu lama menunggu dan bidan memberikan informasi yang kurang dan menggunakan bahasa yang sulit untuk dimengerti oleh pasien.

Berdasarkan uraian di atas, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Salah satunya adalah komunikasi bidan dalam menyediakan layanan ANC. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang " Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan".

Rumusan masalah

Menurut latar belakang masalah, bisa dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah ada hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

Tujuan peneliian

1. Tujuan umum

   Untuk mengetahui hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.
2. Tujuan khusus
   a. Untuk mengetahui komunikasi bidan saat memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.
   b. Untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

c. Untuk menganalisa hubungan antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Leyangan menggunakan jenis penenlitian *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Analisa data univariat. Jumlah populasi 377 orang. Sampel dalam penelitian ini 40 orang ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Leyangan dengan menggunakan metode *accidental sampling.* Menggunakan data primer dan data sekunder. Instrument penelitian ini menggunakan kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Komunikasi Bidan dalam memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

No	Komunikasi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	15	37,5
2	Cukup Baik	24	62,5
	Total	**40**	**100.0**

Sumber : *Data Primer, Januari 2021*

Dari Tabel 4.1 terlihat komunikasi bidan dalam pelayanan ANC sebagian besar dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 24 orang (62,5%).

Hasil penelitian tentang komunikasi bidan menunjukan bahwa sebagian besar 24 responden (62,5%) ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Leyangan mengatakan komunikasi bidan dalam memberikan pelayanan ANC sudah cukup baik sedangkan 15 reponden (37,5) ibu hamil mengatakan komunikasi bidan baik.

Kurangnya komunikasi dapat mempengaruhi level secara serius kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi: komunikasi verbal dan non-verbal, bidan yang berkomunikasi sikap tidak ramah dan komunikasi yang buruk menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini karena

pasien tidak dapat menjelaskan informasi verbal dan nonverbal telah dikirim.

Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan bidan meliputi komunikasi verbal dan non verbal, bidan yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan.

Hasil ini sesuai dengan teori Tri Johan (2015) yang menyatakan komunikasi kebidanan adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh bidan dalam memberikan asuhan kebidanan baik dalam bentuk komunikasi verbal maupun non verbal dengan tujuan klien dengan mudah memahami penjelasa bidan dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien.

Melalui komunikasi bidan sanggup menyampaikan inspirasi dan pikirannya kepada ibu hamil, dan lantas bidan sanggup mengetahui pikiran dan perasaan ibu hamil terhadap penyakit yang diderita dan juga sikap tingkah laku ibu hamil terhadap dirinya sendiri. Dengan demikianlah segala tindakan bidan disepakati oleh ibu hamil dan ibu hamil itu sendiri ikut mendukung segala pengobatan yang dilakukan terhadapnya bila dilaksanakan tindakan tanpa diberi penjelasan terlebih dahulu, atau pendapat ibu hamil tidak diminta atau sebaliknya ibu hamil memnyembunyikan perasaannya, maka usaha penyembuhan akan tidak cukup berhasil, (Rita Yulifah, 2015)..

Hasil ini identik bersama dengan penelitian yang dijalankan oleh Atik Tri Lestari (2018) perihal “Faktor-faktor yang terjalin dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada service ANC di Klinik Pratama Anugrah” berasal dari 30 orang responden, 22 orang (73,33%) ibu mengatakan bahwa komunikasi bidan bersama dengan pasien lumayan baik.

Hal ini tidak sama bersama hasil penelitian yang ditunaikan oleh Eti Diana Sulistyawati (2020) tentang *Analysis of Integrated ANC Services on the Satisfaction and"Event of High Risk in Pregnantmother in Islami Bangil Pasuruan.* Dengan hasil penelitian didapatkan hampir semua responden sebanyak 77 responden (70,6%) memiliki pelayanan ANC dalam kategori baik, selain itu 21 responden (19,3%) memiliki pelayanan ANC dalam kategori cukup baik.

Kepuasan ibu hamil

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	24	60,0
2	Cukup Puas	16	40,0
	Total	**40**	**100.0**

Sumber *: Data Sekunder, Januari 2021*

Dari tabel 4.3 terlihat tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (60,0%).

Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwasanya tingkat kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan dengan hasil yang diterima terhadap pelayanan kebidanan. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor yang diterimanya dalam pelayanan kebidanan, diantaranya faktor fisik, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Apabila faktor tersebut terpenuhi dalam pelayanan kebidanan maka pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC menunjukkan bahwa sebagian besar 24 (60,0%) mengatakan puas,

sedangkan 16 responden (40,0%) ibu hamil mengatakan cukup puas dengan komunikasi bidan ketika memberikan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

Hal ini sesuai dengan teori Ida Wira (2014). Kepuasaan ibu hamil adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh karena terpenuhnya secara relative semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan. Pasien dikatakan puas pelayanan yang diberikan bidan telah memenuhi harapannya.

Hal ini sesuai dengan penenlitian yang dilakukan oleh Yenni Aryaneta dan Maryam (2017) tentang "Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan antenatal care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam" dari 54 responden yang mendapatkan pelayanan kebidanan antenatal care sebanyak 50 responden (92,5%) merasa puas dan 4 responden (7,4%) diantaranya merasa kurang puas.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fantaye Chemir (2014) tantang "*Satisfaction with focused antenatal care service and associated factor among pregnant centers in Jimma town, Jimma zone, South Wes Ethiopia*." Dengan hasil sebagian besar responden (60,4%) merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan ANC

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Hubungan Komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

Komunikasi	Yang menjawab						***P value***
	Puas		Cukup puas		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	10	66,7%	5	33,3%	15	100,0%	*P* 0,498
Cukup Baik	14	56,0%	11	44,0%	25	100,0%	
Total	40		40		100		

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan bahwa responden dengan komunikasi baik lebih banyak menyatakan cukup puas yaitu 10 orang (66,7%) dibandingkan dengan yang puas sebanyak 5 orang (33,3%). Namun responden dengan komunikasi cukup baik lebih banyak juga menyatakan puas sebanyak 14 orang (56,0%) dibanding yang cukup puas 11 orang (44,0%). Berdasarkan Hasil Uji korelasi *Gamma Shower'd* didapatkan nilai p= 0,498 yakni p ≥ a (0,05) dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak. Maka tidak ada hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa (2017) tentang "Hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasir Utara". Dari hasil penelitian komunikasi bidan dengan ibu hamil sebagian besar sangat baik berjumlah 28 orang (93,4%), sebnyak 21 orang (70,00%) menyatakan sangat puas dan hasil analisis statistik dengan uji rank Spearman didapatkan nilai p= 0,358 yang artinya tidak ada hungan bermakna antara komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin tahun 2015.

Hasil akhir penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riitta Suhonen (2011) tentang "*Patiene satisfaction as anoutcome of individualized nursing care*" dari hasil penenlitian dilapangan

menunjukkan bahwa dari 90 reponden sebanyak 8 responden (8,9%) merasa tidak puas, sedangkan 82 responden (91,1%) merasa puas dengan asuhan keperawatan individual. Dari hasil analisis di dapatkan *p* value 0,035> 0,05.

Hal ini sejalan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfiana (2014) tentang "Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Kebidanan didapat hasil dari 38 responden, 35 responden (92,11%) merasa puas dan 3 responden (7,89%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kebidanan.

Purwanto (2010) mengatakan bahwa, faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil yaitu kehandalan merupakan kemampuan dengan tepat dan terpercaya. Ketanggapan untuk membantu ibu hamil dan memberikan pelayanan dengan cepat. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulka kepercayaan dan keyakinan. Empati yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi ibu hamil dan ini adalah salah satu syart juga dalam pelaksanaan komunikasi seorang bidan. Wujud nyata yaitu penampilan fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Berdasarkan hal diatas, didapatkan bahwasanya tingkat kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan kebidanan. Karena tingkat kepuasan merupakan hasil apsresiasi serta penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini komunikasi bidan memegang peranan penting karena tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh baik dn kurangnya komunikasi bidan tersebut. Seperti yang kita ketahui apabila komunikasi bidan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Gambaran komunikasi bidan puskesmas Leyangan dapat disimpulkan dari hasil penelitian sebagian besar menyatakan komunikasi bidan cukup baik yaitu sebanyak 24 (62,5%) sedangkan baik yaitu sebanyak 15 (37,5%).

2. Gambaran kepuasan ibu hamil pasien Puskesmas Leyangan dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa sebagian besar ibu hamil yang menyatakan puas sebanyak 24 (60,0%) dan cukup puas 16 (40,0%).

3. Tidak ada hubungan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di Puskesmas Leyangan didapatkan hasil penelitian dengan *Uji Gamma Somers'd* dengan tingkat kesalahan <0,05. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa tidak ada hubungan antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil (p=0,498).

Saran

1. Bagi profesi bidan

   Bagi bidan khususnya yang berada di wilayah Puskesmas Leyangan diharapkan lebih meningkatkan keterampilan komunikasi yang baik kepada pasien dengan mengikuti pelatihan tentang cara komunikasi yang efektif sehingga pasien akan merasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi institusi

   Diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai sumber referensi untuk Universitas Ngudi Waluyo dan dijadikan dokumen untuk memacu minat peneliti selanjutnya.

3. Bagi ibu hamil
   a. Meningkatkan kesadaran diri untuk lebih memperhatikan kondisi kesehatan kandungan dengan melakukan kunjungan ANC sesuai dengan standar.
   b. Meningkatkan ilmu berkenaan standar kunjungan ANC untuk mengurangi dampak kehamilan dan juga angka kematian ibu dan anak

4. Bagi peneliti

   Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa melakukan penelitian mengenai pelayanan kesehatan ibu dan anak oleh bidan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfiana. 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Puskesmas Lubuk Baja Tahun 2014.* Universitas Batam.

Aeni, Nurul. (2013). "Faktor Risiko Kematian Ibu", Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Vol. 7, No. 10, hal. 453-454.

"AKI di Indonesia Masih Tinggi", https://ugm.ac.id/id/ berita/17548-aki-di-indonesiamasih-tinggi, diakses 28 Nov 2020.

Arikunto, suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT Renika Cipta.

Departemen Kesehatan RI. 2010. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI

Dahlan, S. 2011 . *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.

Dahlan, S. M. 2012. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan.* Jakarta. Salemba Medika.

Direktorat Kesehatan Keluarga Tahun 2019 dengan sebaran kasus COVID-19, https://kesehatan-ibuanak.net/web/2020/07/27/latar-belakang/ di akses tgl 16 nov 2020.

Fadhiyah Noor Anisa. (2017). Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah. Banjarmasir Utara: Dinamika Kesehatan, Vol. 8 No. 1, Juli 2017.

Ida Wira, 2014. *Hubungan anatara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar.* Thesis, Universitas Udayana Denpasar.

Ikes Dwiastuti, Rati Purnama Indah. S. 2018. *Komunikasi Bidan Dan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Demi Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Palopo*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 7:65-69.

Israini Suriati, Yusnidar. 2020. *Bahan Ajar Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan.* Palopo: LPPI UM Palopo.

Kemenkes RI. 2013. *Survei Demografi AKI dan AKB*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI. 2019. *Survei Demografi AKI dan AKB*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI. 2010. *Rencana Strategis Nasional Making Pregnancy Safer (MPS), Direktorat Jendral Bina Gizi dan KIA Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.

Kemenkes RI. 2013. *Buku Saku Pelayanan Kesehatan Ibu di Fasilitas Kesehatan Dasar dan Rujukan.* Jakarta.

Kristanto, L.,P. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS

Lestari, A. 2010. *Buku Saku Kominikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.

M. Fais Sastrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Maria A. 2015. *Sikap dan komunikasi bidan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan antenatal care. J Vokasi Kesehat. 2015*;1 Nomor 5.

Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Machfoedz, I. 2015. Bio Statistika. Yogyakarta: Fitramaya

Notoatmodjo, S. 2018. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nurhayati. 2011. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri.* Melalui <http%3A%2F%2Fml.scribdcom%2Fdoc%2F183861083%2Fkepuasan-pasiean-di-bidan-praktiek-swasta-tahun-2011> (Diakses tanggal 29 oktober 2020).

Program Kesga Provinsi Jawa Tengah. 2019. *Program Kesga Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019.* Jawah Tengah. Tidak Di Publikasikan.

Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Jawa Tengah. 2019. *Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Jawa Tengah Tahun 2019.* Jawa Tengah. Tidak Di Publikasikan.

Riitta Suhonen. 2011. *Patiene satisfaction as anoutcome of individualized nursing care.* Scand J Caring Sci; 2011; 372-380. The Authors.

Rita Yulifah, Tri Johan. A.Y. 2015. *Komunikasi Dalam Praktik Kebidanan.* Jakarta: Salemba Medika.

Supriyanto. S, Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Sri Handayani, Sujono Riyadi. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan.* Yogyakarta: Samodra Ilmu Press.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: ALFABETA, CV.

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prrilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Singgih. S, 2015. *SPSS 20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi.* Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Sugito. 2011. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan Materna*. Jakarta: EGC.

Yenni A. dkk. 2017. *Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kebidanan Antenatal Care di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania. Batam*: Kedokteran. Volume 07, Nomor 03 September 2017.

Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Dalam Mendapatkan Pelayanan Anc Di Puskesmas Leyangan Tahun 2020