

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, R. P. and Wahyono, B. (2021) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas', *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(2), pp. 282–290.
- Anisa, F. N., Istiqomah and Fitri, A. A. (2017) 'Hubungan Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Mendapatkan Pelayanan ANC di Puskesmas Sei Jingah Banjarmasin Utara', *Dinamika Kesehatan*, 8(1).
- Astari, R. Y. (2020) *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan [e-book]*. Yogyakarta: Deepublish. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Mutu\\_Pelayanan\\_Kebidanan\\_Dan\\_Kebijakan\\_K/RdAOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mutu+Pelayanan+Kebidanan+dan+Kebijakan+Kesehatan+Ruri+Yuni+Astari&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Mutu_Pelayanan_Kebidanan_Dan_Kebijakan_K/RdAOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mutu+Pelayanan+Kebidanan+dan+Kebijakan+Kesehatan+Ruri+Yuni+Astari&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Astuti, A. et al. (2021) *Mutu Pelayanan Kebidanan: Standar, Indikator dan Penilaian [e-book]*. Yayasan Kita Menulis. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Mutu\\_Pelayanan\\_Kebidanan\\_Standar\\_Indikat/FiQ5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mutu+Pelayanan+Kebidanan+Standar,+Indikator,+dan+Penilaian&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Mutu_Pelayanan_Kebidanan_Standar_Indikat/FiQ5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mutu+Pelayanan+Kebidanan+Standar,+Indikator,+dan+Penilaian&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Cahyati, E. W., Sriatmi, A. and Fatmasari, E. Y. (2021) 'Perbedaan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pendampingan Langsung dan Telemedicine Selama Pandemi Covid-19', *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, 10(04), pp. 191–196.
- Chrismardani, Y. (2015) 'Mengukur Loyalitas Pelanggan Melalui Retail Service Quality', *Jurnal Neo-bis*, 9(2), pp. 87–101.
- Dhevy, F. N. and Marom, A. (2017) 'Implementasi Program Kesehatan Ibu dan Anak bidang Pelayanan Antenatal Care dan Nifas di Puskesmas Bandarharjo Kota Semarang', *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(4). doi: 10.14710/jppmr.v6i4.17582.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (2020) 'Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan 2020'.
- Etlidawati and Handayani, D. Y. (2017) 'Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional', *MEDISAINS: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15(3), pp. 142–147.
- Fatihudin, D. and Firmansyah, A. (2019) *Pemasaran Jasa [e-book]*. Yogyakarta: Deepublish. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran\\_Jasa/txyPDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Pemasaran+Jasa+DIDIN+DAN+ANANG&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa/txyPDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Pemasaran+Jasa+DIDIN+DAN+ANANG&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. and Baharun, R. (2015) 'Service Quality Measurements : A Review', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). doi: 10.6007/IJARBS/v5-i2/1484.

- Hadioetomo (2009) 'Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intentions', *Karisma*, 3(2), pp. 113–122.
- Hamidiyah, A. and Hidayati, N. (2018) 'Kualitas Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil', *OKSITOSIN KEBIDANAN*, V(2), pp. 119–125.
- Handayani, S. (2016) 'Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno', *PROFESI*, 14(1), pp. 42–48.
- Hanifah, Setyadi, N. A. and Werdani, K. E. (2021) 'Kajian Literatur Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit', *JMIK Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 4(1), pp. 76–86.
- Hardianti, U., Amir, M. Y. and Balqis (2013) 'Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Antenatal di Puskesmas Pattingalloang Kota Makassar', *Jurnal AKK*, 2(2), pp. 35–41.
- Hasugian, L. E. *et al.* (2021) 'Analisis Pelaksanaan Pelayanan ANC pada Masa Pandemi Covid-19 di Wilayah Kerja Puskesmas Parlilitan Kecamatan Parlilitan Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), pp. 1236–1250.
- Helvian, F. A. (2018) 'Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Antenatal Care (ANC) dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa', *Alami Journal*, 2(1), pp. 37–45.
- Hendarwan, H. *et al.* (2018) 'Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(2), pp. 97–108. doi: <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i2.307>.
- Herniwati *et al.* (2020) *Etika Profesi Dan Hukum Kesehatan [e-book]*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/ETIKA\\_PROFESI\\_DAN\\_HUKUM\\_KESEHATAN/dcHnDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+kesehatan+azwar+1994&pg=PA57&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/ETIKA_PROFESI_DAN_HUKUM_KESEHATAN/dcHnDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+kesehatan+azwar+1994&pg=PA57&printsec=frontcover) (Accessed: 12 January 2022).
- Hidayanti, N. (2016) 'Penilaian Mutu Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Loyalitas Pasien Poli Umum di RS Aisyiyah Bojonegoro', *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Hubaedah, A. and Inayanti, E. (2019) *Mutu Pelayanan Kebidanan [e-book]*. Bogor: Guepedia. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/MUTU\\_PELAYANAN\\_KEBIDANAN/EB3-DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+kesehatan+azwar+1994&pg=PA32&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/MUTU_PELAYANAN_KEBIDANAN/EB3-DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+kesehatan+azwar+1994&pg=PA32&printsec=frontcover) (Accessed: 12 January 2022).
- Iklima, N., Hayati, S. and Komalasari, A. (2021) 'Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care pada Masa Pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie', *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(2), pp. 192–199.
- Jabeen, S. (2019) *Customers Switching Intentions Behavior in Retail Hypermarket Kingdom of Saudi Arabia [e-book]*. Partridge publishing. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Customers\\_Switching\\_Intentions\\_Behavior/VjGgDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Retail+Service+Quality](https://www.google.co.id/books/edition/Customers_Switching_Intentions_Behavior/VjGgDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Retail+Service+Quality)

- +Scale+dabholkar+et+al.(1996)&pg=PA1996&printsec=frontcover  
(Accessed: 15 December 2021).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018) 'Menjaga Kesehatan Ibu & Anak', *Warta Kesmas*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020a) *Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, dan Bayi Baru Lahir di Era Adaptasi Kebiasaan Baru (Revisi 2)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020b) 'Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019'. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Maisaroh (2021) 'Kajian Dampak Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dimasa Pandemi Covid-19 (Studi di Polindes Desa Pocong Kecamatan Tragah Kabupaten Bangkalan)', *repository stikesnhm*.
- Mugiati and Rahmayati, E. (2021) 'Analisis Pelaksanaan Pelayanan Antenatal pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Kesehatan*, 12(1), pp. 147–155.
- Nurani, D., Kaseke, M. M. and Mongan, A. E. (2021) 'Dampak Pandemi Coronavirus Disease -19 terhadap Mutu Pelayanan Kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado', *e-CliniC*, 9(2), pp. 412–423.
- Pasalli, A. and Patattan, A. A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 4(1), pp. 14–19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.
- Pentingnya Pemeriksaan Kehamilan (ANC) di Fasilitas Kesehatan* (2018) Kementerian Kesehatan. Available at: <https://promkes.kemkes.go.id/pentingnya-pemeriksaan-kehamilan-anc-di-fasilitas-kesehatan> (Accessed: 30 November 2021).
- Permatasari, M. D. and Haksama, S. (2015) 'Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Poli Gigi dan Mulut dengan Metode Spider Web berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(1), pp. 40–49.
- Permatasari, P., Pulungan, R. M. and Setiawati, M. E. (2020) 'Sistem Perencanaan Logistik Obat Di Puskesmas', *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 3(3), pp. 193–201.
- Piranti, K. (2019) 'Analisis Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar', *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(2), pp. 160–173. doi: 10.20473/ijph.v14i1.2019.160-173.
- Pohan, I. S. (2004) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan [e-book]*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Jaminan\\_Mutu\\_Layanan\\_Kesehatan/bO00Wy--gOUC?hl=id&gbpv=1&dq=BOOK+Jaminan+Mutu+Layanan+Kesehatan](https://www.google.co.id/books/edition/Jaminan_Mutu_Layanan_Kesehatan/bO00Wy--gOUC?hl=id&gbpv=1&dq=BOOK+Jaminan+Mutu+Layanan+Kesehatan)

- +Imbalo+Pohan&printsec=frontcover (Accessed: 30 November 2021).
- Prapitasari, R. and Jalilah, N. H. (2020) *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan [e-book]*. Edited by Abdul. Indramayu: Penerbit Adab. Available at:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Konsep\\_Dasar\\_Mutu\\_Pelayanan\\_Kesehatan/OXMTEAAAQBAJ?hl=id&gbphttps://www.google.co.id/books/edition/Konsep\\_Dasar\\_Mutu\\_Pelayanan\\_Kesehatan/OXMTEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=mutu+pelayanan+kesehatan&printsec=frontcover=1&dq](https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dasar_Mutu_Pelayanan_Kesehatan/OXMTEAAAQBAJ?hl=id&gbphttps://www.google.co.id/books/edition/Konsep_Dasar_Mutu_Pelayanan_Kesehatan/OXMTEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=mutu+pelayanan+kesehatan&printsec=frontcover=1&dq) (Accessed: 15 November 2021).
- Pratiwi, S. and Rahayuningsih, F. B. (2021) 'Gambaran Kepuasan Ibu Hamil tentang Pelayanan Antenatal Care pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Tasikmadu', *ePrints UMS*.
- Prihatini, T. (2014) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rsud Dr. Moewardi Surakarta', *Skripsi*. Available at: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/42732/Kualitas-Pelayanan-Kesehatan-Pasien-Di-Instalasi-Rawat-Jalan-Poliklinik-Penyakit-Dalam-Rsud-Dr-Moewardi-Surakarta> (Accessed: 10 January 2022).
- Rahmawati, A. F. and Supriyanto, S. (2013) 'Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(2), pp. 132–139.
- Rangkuti, N. H., Zein, U. and Utami, T. N. (2021) 'Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur', *Jurnal AKRAB JUARA*, 6(1).
- Respati, S. A. (2015) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014', *Skripsi*.
- Rezanda Af, M. (2019) 'Pengaruh Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira)', *IDEA Jurnal Humaniora*, 2(1), pp. 32–40.
- Rismayanti, Ilyas, G. B. and Kadir, I. (2018) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru', *YUME Journal of Management*, 1(2).
- Sagita, Y. D. and Septiyani, L. (2019) 'Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil', *Wellness and Healthy Magazine*, 1(1), pp. 23–28.
- Salasiah and Rohayati, S. (2021) 'Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara', *Dedikasi*, 22(1), pp. 99–109.
- Salma, Oktaviyana, C. and Nazari, N. (2021) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(2).
- Sani K, F. (2018) *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental [e-book]*. Yogyakarta: Deepublish. Available at:

- [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Farmasi\\_Komunitas/FY-IDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Metodologi+Penelitian+Farmasi+Komunitas+dan+Eksperimental&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Farmasi_Komunitas/FY-IDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Metodologi+Penelitian+Farmasi+Komunitas+dan+Eksperimental&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Sasmitha, J. L. (2021) 'Pengaruh Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) selama Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Penjualan UMKM', *JRAK Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 7(2), pp. 1–6.
- Shihab, N. (2020) *Covid-19 Kupasan Ringkas yang Perlu Anda Ketahui [e-book]*, Literati. Ciputat: Literati. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Covid\\_19/5srlDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=covid-19&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Covid_19/5srlDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=covid-19&printsec=frontcover) (Accessed: 15 December 2021).
- Sinadia, A., Kimbal, M. and Undap, G. (2018) 'Peran Dinas Kesehatan Dalam Penyediaan Logistik Di Puskesmas Kecamatan Manganitu', *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1). Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/21131> (Accessed: 21 April 2021).
- Siregar, S. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS [e-book]*. Jakarta: KENCANA. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Pemilihan\\_Kuantitatif/IjTMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=menghitung+sampel+penelitian&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Pemilihan_Kuantitatif/IjTMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=menghitung+sampel+penelitian&printsec=frontcover) (Accessed: 24 December 2021).
- Siyoto, S. and Sodik, A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian [e-book]*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/DASAR\\_METODOLOGI\\_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Dasar+Metodologi+Penelitian&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Dasar+Metodologi+Penelitian&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Suarayasa, K. (2020) *Strategi Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia [e-book]*. Yogyakarta: Deepublish. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Strategi\\_Menurunkan\\_Angka\\_Kematian\\_Ibu\\_A/5IzrDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Strategi+Menurunkan+AKI&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Menurunkan_Angka_Kematian_Ibu_A/5IzrDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Strategi+Menurunkan+AKI&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Suratri, M. A. L., Suryanti, T. and Edwin, V. A. (2018) 'Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), pp. 239–246. doi: <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.
- Swarjana, K. (2015) *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi) [e-book]*. Yogyakarta: ANDI. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Kesehatan\\_Edisi\\_Re/DjrtCgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Metodologi+Penelitian+Kesehatan+\(Edisi+Revisi\)+I+Ketut+Swarjana&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kesehatan_Edisi_Re/DjrtCgAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Metodologi+Penelitian+Kesehatan+(Edisi+Revisi)+I+Ketut+Swarjana&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).
- Tasliah, Widagdo, L. and Nugraha P, P. (2017) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Care (ANC) pada Ibu Hamil di Wilayah

- Kerja Puskesmas Candilamakota Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(3), pp. 637–644.
- Wahyuni *et al.* (2020) *Kebidanan Komunitas [e-book]*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Available at:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Kebidanan\\_Komunitas/PAoOEA AAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pemanfaatan+antenatal+care&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Kebidanan_Komunitas/PAoOEA AAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pemanfaatan+antenatal+care&printsec=frontcover) (Accessed: 12 January 2022).
- Winarni (2014) 'Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care (ANC) oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan', *GASTER*, XI(2).
- Yuliana, A., Ruswanto and Gustaman, F. (2021) *Covid-19: Pandemi yang Menyerang Bumi Kami [e-book]*. Surabaya: Jakad Media Publishing. Available at:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Covid\\_19\\_Pandemi\\_yang\\_Menyerang\\_Bumi\\_Kami/fdYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pandemi+covid+19&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Covid_19_Pandemi_yang_Menyerang_Bumi_Kami/fdYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pandemi+covid+19&printsec=frontcover) (Accessed: 15 December 2021).
- Yuliani, D. R. *et al.* (2021) *Asuhan Kehamilan [e-book]*. Yayasan Kita Menulis. Available at:  
[https://www.google.co.id/books/edition/Asuhan\\_Kehamilan/RBgtEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=BOOK+Asuhan+Kehamilan&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Asuhan_Kehamilan/RBgtEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=BOOK+Asuhan+Kehamilan&printsec=frontcover) (Accessed: 30 November 2021).

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Instrumen Penelitian

Lembar Persetujuan

### PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Dengan menandatangani lembar ini, saya:

Nama :

Usia :

Alamat:

Memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sudiang Raya” yang akan dilakukan oleh Sri Anugrah Yani mahasiswi Program Studi Kesehatan Masyarakat Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Hasanuddin.

Saya telah dijelaskan bahwa jawaban kuesioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian dan saya secara suka rela bersedia menjadi responden penelitian ini.

Makassar, 2022

Yang menyatakan,

( )



## KUESIONER PENELITIAN

### Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sudiang Raya

Nomor Responden :

Tanggal Penelitian :

#### A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Alamat :
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :
6. No. Telepon :

#### B. Pertanyaan tentang Mutu Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sudiang Raya

Berilah tanda silang (×) atau ceklis (✓) pada kolom yang telah disediakan sebagai jawaban pada setiap pernyataan yang diajukan sesuai dengan pendapat Anda mengenai mutu pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Sudiang Raya.

Keterangan :

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

B : Biasa

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		TS	KS	B	S	SS
<b>Dimensi Aspek Fisik</b>						
1.	Ruangan pelayanan ibu hamil dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman					

2.	Ruangan pelayanan menerapkan protokol kesehatan (tersedia pembatas jarak dan tempat cuci tangan atau cairan <i>handsanitizer</i> )					
3.	Lingkungan fasilitas kesehatan (ruang periksa, ruang tunggu, toilet) bersih, higienis, nyaman, dan teratur					
4.	Memiliki peralatan medis yang lengkap, modern dan dapat berfungsi dengan baik					
5.	Tempat tidur periksa dalam keadaan bersih dan rapi					
6.	Tata ruang pelayanan meyakinkan dan menarik					
7.	Penampilan bidan dan perawat selalu bersih dan rapi					
<b>Dimensi Reliabilitas</b>						
8.	Jika bidan berjanji melakukan pemeriksaan pada waktu tertentu, maka janji itu ditepati					
9.	Bidan memeriksa ibu hamil dengan teliti dan hati-hati					
10.	Bidan memberikan pelayanan secara tepat sejak awal pemeriksaan					
11.	Bidan memperhatikan kebutuhan dan keluhan ibu hamil					
12.	Bidan mencatat hasil pemeriksaan ibu hamil dengan akurat dan lengkap					
13.	Bidan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai dengan protokol kesehatan					

<b>Dimensi Interaksi Personal</b>						
14.	Bidan memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan ibu hamil					
15.	Bidan menjelaskan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti					
16.	Bidan bersikap ramah terhadap ibu hamil saat memberikan pelayanan					
17.	Bidan memberikan perhatian yang tulus terhadap ibu hamil					
18.	Bidan bersikap sopan kepada ibu hamil saat memberikan pelayanan					
19.	Bidan secara konsisten bersikap sopan dan ramah kepada ibu hamil saat memberikan pelayanan					
20.	Bidan dan petugas kesehatan dapat menumbuhkan kepercayaan ibu hamil					
21.	Ibu hamil merasa aman memeriksakan diri ke Puskesmas					
<b>Dimensi Pemecahan Masalah</b>						
22.	Bidan bersedia mendengarkan keluhan ibu hamil dengan baik					
23.	Bidan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan ibu hamil					
24.	Bidan dapat membantu mengatasi rasa cemas ibu hamil					
25.	Bidan bersedia membantu ibu hamil dalam mengatasi masalah kesehatan					
<b>Dimensi Kebijakan</b>						
26.	Jam buka pelayanan ibu hamil tepat waktu dan teratur					

27.	Lokasi Puskesmas mudah dijangkau					
28.	Puskesmas menyediakan lahan parkir kendaraan yang luas, nyaman dan aman					
29.	Puskesmas menyediakan ruang/kursi tunggu yang memadai, nyaman, dan luas					
30.	Prosedur administrasi jelas dan mudah dimengerti					
31.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan					

**C. Pertanyaan tentang Kepuasan Ibu Hamil terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Sudiang Raya**

Berilah tanda silang (×) atau ceklis (✓) pada kolom yang telah disediakan sebagai jawaban pada pertanyaan berikut.

Keterangan :

TP : Tidak Puas

KP : Kurang Puas

B : Biasa

CP : Cukup Puas

SP : Sangat Puas

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN				
		TP	KP	B	CP	SP
1.	Petugas kesehatan melayani ibu hamil dengan ramah dan sopan					
2.	Kecepatan prosedur penerimaan ibu hamil dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit					
3.	Lingkungan puskesmas bersih, higienis, dan rapi					
4.	Peralatan medis lengkap, bersih, dan					

	higienis					
5.	Kesiapan, kemampuan dan keterampilan bidan dan perawat dalam memberikan pelayanan					
6.	Bidan dan perawat memperhatikan dan merespon keluhan ibu hami					
7.	Kecepatan bidan dalam menanggapi keluhan ibu hamil					
8.	Kejelasan bidan dalam menyampaikan informasi mengenai kesehatan dan tindakan yang dilakukan oleh bidan					
9.	Bidan memberikan kesempatan kepada ibu hamil untuk bertanya					
10.	Ibu hamil dapat leluasa berbicara masalah kesehatan yang dialami kepada bidan					
11.	Kelengkapan obat di puskesmas					
12.	Kesediaan ruang/kursi tunggu, lahan parker, dan fasilitas penunjang lain					
13.	Sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan lengkap dan dapat berfungsi dengan baik					
14.	Pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur dan mengikuti protokol kesehatan					

## Lampiran 2 Lembar Perbaikan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
 UNIVERSITAS HASANUDDIN  
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
 DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
 Kampus Iمامanica Telp. (0411) 583-658, 510-005, Fax 586-013  
 Sentral: 586-200, 583-1241 Ks. 2655, 2640, 2639, 2638

### LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Sri Anugrah Yani  
 Nim : K011181006  
 Hari/Tanggal : Jumat, 4 Februari 2022  
 Jam : 09.00 -10.00 WITA  
 Bagian : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan  
 Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Antenatal Care Pada Pandemi Covid-19 dengan Tingkat kepuasan Ibu Hamil di Puskemas Sudiang Raya

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu Diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1	Ir. Nurhayani, M.Kes	Kuesioner, rujukani dikardata dan teknik penulisan	Hal 4 dan Hal 74	Hal 4 dan Hal 80	
2	Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes	Penulisan kesimpulan dengan masalah	Hal 46 ; Hal 51	Hal 46 dan 51	
3	Suci Rahmadani, SKM, M.Kes	Dasar penulisan variabel uraian teori, kuesioner dan teknik sampel	Hal 54 ; Hal 59 ; Hal 74	Hal 53 ; Hal 51 ; Hal 60	
4	Prof. Dr.drg. Andi Zulkifli Abdullah, M.Kes	Sangat dan mengorganisasi penulisan, rujukani dan teknik sampel, margin tabel	Hal 4 ; Hal 60 ; Hal 46 dan 51	Hal 4 ; Hal 60 ; Hal 46 dan 51	

Makassar, 4 Februari 2022  
 Mengetahui  
 Pembimbing I

Ir. Nurhayani, M.Kes

## Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



### PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710  
M A K A S S A R

Nomor : 440/ 79 /PSDK /III/2022  
Lamp :  
Perihal : Penelitian

Kepada Yth,  
Kepala Puskesmas Sudiang Raya

Di -

Tempat

Sehubungan Surat dari Badan kesatuan bangsa dan Kesatuan Politik No : 070//  
II-BKBP/2022,tanggal 14 Maret 2022 ,maka bersama ini disampaikan kepada saudara  
bahwa :

Nama : Sri Anugrah yani  
NIM : K011181006  
Jurusan : S1 kesehatan Masyarakat  
Institusi : UNHAS Makassar  
Judul : Hubungan mutu pelayanan antenatal Care pada  
masa pandemi Covid-19 dengan tingkat  
kepuasan ibu hamil di puskesmas Sudiang Raya

Akan melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah puskesmas yang saudara  
pimpin pada tanggal 14 Maret 2022 s/d 14 Mei 2022

Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih



Makassar, 14 Maret 2022  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Makassar

Dr. Nursaidah Sirajuddin  
Pangkat : Pembina  
NIP : 19730112 2006042012

## Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian



### DINAS KESEHATAN KOTA MAKASSAR PUSKESMAS SUDIANG RAYA

Bumi Sudiang Permai Jl. Perumnas Raya No. 5 Telp.(0411) – 4812686 Fax. (0411)-4812686  
M A K A S S A R

#### SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

No : 118 -TU/ PKM – SR / V /2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. H. Muhammad Sofyan  
NIP : 19790504 200502 1 005  
Pangkat/GOL : Penata Tk.I / III.d  
Jabatan : Kepala Puskesmas Sudiang Raya

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sri Anungrah Yani  
NIM/Jurusan : K011181006 / S1 Kesehatan Masyarakat  
Institusi : Universitas Hasanuddin Makassar

Benar telah melaksanakan Penelitian di Puskesmas Sudiang Raya Kota Makassar dengan judul "*HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ANTENATAL CARE PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKEMAS SUDIANG RAYA*", Pada Tanggal 17 Maret s/d 14 Mei 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



30 Mei 2022  
Kepala Puskesmas Sudiang Raya  
**Dr. H. Muhammad Sofyan**  
NIP-19790504 200502 1 005





## Lampiran 6 Output Analisis Data SPSS

### 1. Analisis Univariat

**Dimensi Aspek Fisik (X1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	28	35.0	35.0	35.0
	Cukup	52	65.0	65.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Dimensi Reliabilitas (X2)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	22	27.5	27.5	27.5
	Cukup	58	72.5	72.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Dimensi Interaksi Personal (X3)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	16	20.0	20.0	20.0
	Cukup	64	80.0	80.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Dimensi Pemecahan Masalah (X4)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	10	12.5	12.5	12.5
	Cukup	70	87.5	87.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Dimensi Kebijakan (X5)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	22	27.5	27.5	27.5
	Cukup	58	72.5	72.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepuasan Ibu Hamil (Y)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	22	27.5	27.5	27.5
	Puas	58	72.5	72.5	100.0
	Puas	58	72.5	72.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

2. Analisis Bivariat

**Dimensi Aspek Fisik**

			Kepuasan Ibu Hamil		Total
			Kurang	Puas	
			Puas	Puas	Total
Mutu ANC Dimensi Aspek Fisik	Kurang	Count	13	15	28
		Expected Count	7.7	20.3	28.0
		% within X1	46.4%	53.6%	100.0%
		% within Y	59.1%	25.9%	35.0%
		% of Total	16.3%	18.8%	35.0%
	Cukup	Count	9	43	52
		Expected Count	14.3	37.7	52.0
		% within X1	17.3%	82.7%	100.0%
		% within Y	40.9%	74.1%	65.0%
		% of Total	11.3%	53.8%	65.0%
Total	Count	22	58	80	
	Expected Count	22.0	58.0	80.0	
	% within X1	27.5%	72.5%	100.0%	
	% within Y	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	27.5%	72.5%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.741 <sup>a</sup>	1	.005		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.350	1	.012		
Likelihood Ratio	7.518	1	.006		
Fisher's Exact Test				.008	.006
Linear-by-Linear Association	7.644	1	.006		
N of Valid Cases	80				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.70.

b. Computed only for a 2x2 table

Dimensi Reliabilitas

			Kepuasan Ibu Hamil		Total
			Kurang Puas	Puas	
Mutu ANC Dimen si Reliabil itas	Kurang	Count	12	10	22
		Expected Count	6.1	16.0	22.0
		% within X2	54.5%	45.5%	100.0%
		% within Y	54.5%	17.2%	27.5%
		% of Total	15.0%	12.5%	27.5%
	Cukup	Count	10	48	58
		Expected Count	16.0	42.1	58.0
		% within X2	17.2%	82.8%	100.0%
		% within Y	45.5%	82.8%	72.5%
		% of Total	12.5%	60.0%	72.5%
Total	Count	22	58	80	
	Expected Count	22.0	58.0	80.0	
	% within X2	27.5%	72.5%	100.0%	
	% within Y	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	27.5%	72.5%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	11.133 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9.340	1	.002		
Likelihood Ratio	10.466	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.001
Linear-by-Linear Association	10.994	1	.001		
N of Valid Cases	80				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.05.

b. Computed only for a 2x2 table

### Dimensi Interaksi Personal

			Kepuasan Ibu Hamil		Total
			Kurang	Puas	
			Puas	Puas	Total
Mutu	Kurang	Count	9	7	16
ANC		Expected Count	4.4	11.6	16.0
Dimensi		% within X3	56.3%	43.8%	100.0%
Interaksi		% within Y	40.9%	12.1%	20.0%
Personal		% of Total	11.3%	8.8%	20.0%
	Cukup	Count	13	51	64
		Expected Count	17.6	46.4	64.0
		% within X3	20.3%	79.7%	100.0%
		% within Y	59.1%	87.9%	80.0%
		% of Total	16.3%	63.8%	80.0%
Total		Count	22	58	80
		Expected Count	22.0	58.0	80.0
		% within X3	27.5%	72.5%	100.0%
		% within Y	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	27.5%	72.5%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8.292 <sup>a</sup>	1	.004		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.587	1	.010		

Likelihood Ratio	7.575	1	.006		
Fisher's Exact Test				.010	.007
Linear-by-Linear Association	8.188	1	.004		
N of Valid Cases	80				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.40.

b. Computed only for a 2x2 table

#### Dimensi Pemecahan Masalah

			Kepuasan Ibu Hamil		Total
			Kurang	Puas	
			Puas	Puas	Total
Mutu ANC Dimensi Pemecahan Masalah	Kurang	Count	6	4	10
		Expected Count	2.8	7.3	10.0
		% within X4	60.0%	40.0%	100.0%
		% within Y	27.3%	6.9%	12.5%
		% of Total	7.5%	5.0%	12.5%
	Cukup	Count	16	54	70
		Expected Count	19.3	50.8	70.0
		% within X4	22.9%	77.1%	100.0%
		% within Y	72.7%	93.1%	87.5%
		% of Total	20.0%	67.5%	87.5%
Total	Count	22	58	80	
	Expected Count	22.0	58.0	80.0	
	% within X4	27.5%	72.5%	100.0%	
	% within Y	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	27.5%	72.5%	100.0%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6.055 <sup>a</sup>	1	.014		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4.335	1	.037		
Likelihood Ratio	5.391	1	.020		
Fisher's Exact Test				.023	.023
Linear-by-Linear Association	5.979	1	.014		
N of Valid Cases	80				

- a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.75.  
 b. Computed only for a 2x2 table

**Dimensi Kebijakan**

			Kepuasan Ibu Hamil		Total
			Kurang	Puas	
Dimensi Kebijakan	Kurang	Count	9	13	22
	ANC	Expected Count	6.1	16.0	22.0
		% within X5	40.9%	59.1%	100.0%
		% within Y	40.9%	22.4%	27.5%
		% of Total	11.3%	16.3%	27.5%
	Cukup	Count	13	45	58
		Expected Count	16.0	42.1	58.0
		% within X5	22.4%	77.6%	100.0%
		% within Y	59.1%	77.6%	72.5%
		% of Total	16.3%	56.3%	72.5%
Total	Count	22	58	80	
	Expected Count	22.0	58.0	80.0	
	% within X5	27.5%	72.5%	100.0%	
	% within Y	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	27.5%	72.5%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2.737 <sup>a</sup>	1	.098		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.888	1	.169		
Likelihood Ratio	2.617	1	.106		
Fisher's Exact Test				.159	.087
Linear-by-Linear Association	2.702	1	.100		
N of Valid Cases	80				

- a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.05.  
 b. Computed only for a 2x2 table

## Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian





## Daftar Riwayat Hidup



Nama : Sri Anugrah Yani

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Sungguminasa/16 Juni 2000

Agama : Islam

Suku : Bugis

Alamat : Bumi Sudiang Permai Jl. Pangkep 4 Blok D/115

Riwayat Pendidikan :

1. SD Inpres Pajjaiang II (2006-2012)
2. SMP Negeri 36 Makassar (2012-2015)
3. SMA Negeri 15 Makassar (2015-2018)
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan  
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan ((2018-2022)