



Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Trimester 3 di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati

Sheren Eviani¹, Aisyah Lahdji², Chamim Faizin³

¹⁻³ Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia

*Korespondensi penulis: sherennevi02@gmail.com

Abstract. *The Maternal Mortality Rate (MMR) is closely related to the low number of pregnant women visiting the Community Health Center (Puskesmas). This situation can occur due to patient dissatisfaction with the quality of services provided by health facilities, which can lead to patients deciding not to undergo check-ups at the Puskesmas or going to non-medical personnel, which can lead to complications in pregnant women. The purpose of this study was to analyze the effect of health service quality on patient satisfaction among third-trimester pregnant women at Pucakwangi 2 Pati Community Health Center. This study adopted a quantitative, observational, analytical, cross-sectional approach. This study was conducted at Pucakwangi 2 Pati Community Health Center in October 2023. The sample size was 42 third-trimester pregnant women using BPJS services. The sampling method used was total sampling, and the results were analyzed using the Mann-Whitney statistical test. The results showed that the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, and empathy were related to patient satisfaction with a p-value of 0.000. Meanwhile, the assurance dimension was not related to patient satisfaction because the p-value was 0.356. Four quality dimensions were found to be related to patient satisfaction, namely tangible, reliability, responsiveness, and empathy dimensions on the satisfaction of pregnant women in the third trimester at Pucakwangi 2 Community Health Center, Pati. Meanwhile, no relationship was found between the assurance dimension and the satisfaction of pregnant women in the third trimester at Pucakwangi 2 Community Health Center, Pati. This finding indicates that improving the quality of health services, especially in the aspects of tangible, reliability, responsiveness, and empathy, is very important to increase the satisfaction of pregnant women. The Community Health Center needs to conduct continuous evaluation and improvement in maternal health services to encourage regular visits by pregnant women, reduce the risk of complications, and contribute to reducing maternal mortality in the Pucakwangi 2 Community Health Center's working area.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Pregnant Women, Service Quality*

Abstrak. Angka Kematian Ibu (AKI) erat kaitannya dengan rendahnya kunjungan ibu hamil di Puskesmas. Situasi ini bisa terjadi karena ketidakpuasan pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan dan memutuskan untuk tidak melakukan kontrol di Puskesmas atau pergi ke tenaga non medis yang dapat mengakibatkan terjadinya komplikasi pada ibu hamil. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ibu hamil trimester 3 di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif observasional analitik dengan metode cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati pada bulan Oktober 2023. Jumlah sampel 42 ibu hamil trimester 3 yang menggunakan layanan BPJS dengan metode pengambilan sampel yang digunakan yakni total sampling, dan hasilnya dianalisis dengan uji statistik Mann-Whitney. Hasil penelitian didapatkan dimensi tangible, reliability, responsiveness dan empathy berhubungan dengan kepuasan pasien dengan p-value sebesar 0.000. Sedangkan pada dimensi assurance tidak berhubungan dengan kepuasan pasien sebab p-value sebesar 0.356. Empat dimensi kualitas yang ditemukan berhubungan dengan kepuasan pasien, yakni dimensi tangible, reliability, responsiveness, serta empathy pada kepuasan pasien ibu hamil trimester 3 di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati. Sedangkan tidak ditemukannya hubungan dari dimensi assurance dengan kepuasan pasien ibu hamil trimester 3 di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, terutama pada aspek tangible, reliability, responsiveness, dan empathy sangat penting untuk meningkatkan kepuasan ibu hamil. Pihak Puskesmas perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan maternal agar dapat mendorong kunjungan rutin ibu hamil, menurunkan risiko komplikasi, serta berkontribusi terhadap penurunan angka kematian ibu di wilayah kerja Puskesmas Pucakwangi 2 Pati.

Kata kunci: Ibu Hamil, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam industri jasa di bidang kesehatan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pasien dalam memperoleh layanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan mereka (Kurniawati & Ansari, 2022). Angka kematian ibu (AKI) yang rendah menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, tetapi AKI yang lebih tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang buruk (Mawarti, Fauziah, & Thamrin, 2016). WHO melaporkan bahwa pada tahun 2017 ada 295.000 kematian ibu selama kehamilan dan persalinan. Sampai 2022, AKI di Indonesia akan mencapai 207 per 100.000 kehamilan. Sedangkan di Pati pada 2020 sebanyak 15 kasus, sedangkan untuk di akhir tahun 2021 sebanyak 18 kasus (Setiawan & Nurcahyanto, 2020).

Jumlah kunjungan ibu hamil yang rendah di Puskesmas dapat dikaitkan dengan angka kematian ibu (AKI). Kondisi ini terjadi karena Ketidakpuasan pasien dengan layanan yang telah diberikan di fasilitas kesehatan, sehingga mereka memilih untuk tidak melakukan kontrol di puskesmas yang dapat menyebabkan komplikasi pada ibu hamil (Aisyah, Rusmariana, & Mujiati, 2015).

Adanya pemeriksaan kehamilan adalah salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada ibu hamil. Kunjungan *Antenatal Care* (ANC) harus dilakukan setidaknya enam kali, yaitu dua kali selama awal trimester, satu kali selama pertengahan trimester, dan tiga kali selama trimester ketiga.

Alasan perlu dilakukannya kunjungan lebih banyak pada trimester 3 memiliki tingkat kecemasan yang tinggi dalam menghadapi persalinan, perlu adanya pemantauan dari pihak tenaga kesehatan dikarenakan jika ibu hamil trimester ketiga terlalu lelah dalam bekerja dapat memicu kesehatan. Ketidcakapan tenaga kesehatan disaat memberikan suatu pelayanan yang baik maka dapat menjadikan salah satu penyebab ketidakpuasan ibu hamil trimester ketiga (Khoeriah, Dinengsih, & Choerunnisa, 2021).

Kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan dengan mengukur respon pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dimensi kualitas terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphathy* (empati) (Elqibty & Sulistiawati, 2022).

Ketidakpuasan pasien salah satunya dikarenakan keikutsertaan pasien dengan menggunakan BPJS. Berdasarkan penelitian sebelumnya terjadi penumpukan calon pasien dengan BPJS kerap terjadi di puskesmas atau RS rujukan, para pasien menyebut adanya selang waktu yang lebih panjang dari kedatangan mereka di tempat fasilitas kesehatan yang

mereka terima.⁸ Sedangkan di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati terdapat penurunan kunjungan ibu hamil pada tahun 2022 sampai 2023 sebesar 30%, dengan alasan ibu hamil yang sibuk bekerja dan periksa di fasilitas kesehatan lainnya yang memiliki pelayanan yang lebih baik (Tridiyawati, 2019). Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat hubungan kehandalan dengan Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa 73,50% responden merasa puas, sementara 26,50% merasa tidak puas. Menurut penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa 51,20% responden menyatakan kepuasan, sedangkan 48,80% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Herawati, Fitri, & Paulina, 2021).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode analitik observasional kuantitatif melalui pendekatan *cross-sectional*. Pasien ibu hamil trimester 3 pengguna BPJS Kesehatan yang berada di wilayah Puskesmas Pucakwangi 2 Pati adalah sampel pada penelitian. Jumlah sampel sebanyak 42 dan memakai teknik *total sampling*. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien ibu hamil trimester 3 pengguna BPJS kesehatan di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati dan yang menyetujui berpartisipasi sebagai responden dengan melakukan pengisian dan penandatanganan surat persetujuan (*informed consent*) setelah diberi penjelasan oleh peneliti. Selanjutnya, sebagai kriteria eksklusi pada penelitian ini, meliputi pasien ibu hamil yang tidak memiliki literasi baca dan tulis, serta pasien ibu hamil yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap. Penelitian ini dilakukan di Kelas ibu hamil RW 04 wilayah kerja Puskesmas Bae pada Bulan Oktober 2023. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Pada penelitian ini, data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat, dengan mengaplikasikan uji *Mann Whitne*. Setelah memperoleh persetujuan atau penerbitan surat dari Komisi Etik Penelitian (KEPK) Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang, penelitian ini dilaksanakan dengan nomor surat No. 057/EC/KEPK-FK/UNIMUS/2023.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1 Karakteristik responden

Karakteristik Responden	n	%
Pendidikan Terakhir		
SD	3	7,1
SMP	9	21,4
SMA	22	52,4
Perguruan Tinggi	8	19,1
Pekerjaan		
IRT	26	61,9
Wiraswasta	12	28,6
PNS	4	9,5
Penghasilan Keluarga		
<UMR (<2.107.697)	19	45,2
>UMR (>2.107.697)	23	54,8
Kelas BPJS		
Kelas 2	21	50
Kelas 3	21	50

Mengacu pada tabel 1 menunjukkan bahwa pasien ibu hamil yang menjadi responden dengan mayoritas pendidikan terakhir SMA 52,5% dengan pekerjaan ibu rumah tangga 61,9%. Pasien ibu hamil paling banyak dengan penghasilan di atas UMR sebanyak 54,8% dengan menggunakan BPJS kelas 2 dan 3 yaitu sama sebesar 50%. Kelas JKN mayoritas ibu hamil dengan Non PBI sebanyak 54,8% dan frekuensi kunjungan kehamilan terbanyak 6x sebanyak 59,5%.

Analisis Bivariat

Tabel 2 Ibu Hamil Yang Mendapat Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan (Tangible)	Kepuasan Pasien					
	Kurang		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Kurang	7	87,5	0	0	1	12,5
Baik	1	2,9	5	14,2	28	82,9
Kualitas Pelayanan (Realibility)	Kepuasan Pasien					
	Kurang		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Kurang	8	100	2	0	0	0
Baik	0	0	3	9,4	29	90,6
Kualitas Pelayanan (Responsiveness)	Kepuasan Pasien					
	Kurang		Cukup		Baik	
	n	%	n	%	n	%
Kurang	6	100	0	0	0	0
Baik	2	5,5	5	13,9	29	80,9

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil ibu hamil yang mendapat pelayanan kesehatan dimensi *tangible* baik dan kepuasan pasien baik sejumlah 28 responden (82,9%). Terdapat juga pasien ibu hamil yang mendapat pelayanan kesehatan dimensi *reliability* baik dan mendapat kepuasan pasien baik sejumlah 29 responden (90,6%).

Didapatkan pasien ibu hamil yang mendapat pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* baik dan mendapat kepuasan pasien baik sejumlah 29 responden (80,6%). Terdapat juga pasien ibu hamil yang mendapat pelayanan kesehatan dimensi *assurance* baik dan kepuasan pasien baik sejumlah 23 responden (67,6%). Serta pasien ibu hamil yang mendapat pelayanan kesehatan dimensi *empathy* baik dan mendapat kepuasan pasien baik sejumlah 29 responden (80,6%).

Tabel 3 Hasil Uji *Mann Whitney*

Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien p-value
Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0.000
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	0.000
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.000
Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.356
Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	0.000

Berdasarkan tabel 3 menggunakan uji *mann whitney* pada kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* nilai *p-value* = 0,000 (<0,05) artinya 4 dimensi tersebut ada hubungan terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* nilai *p value* = 0,356 (<0,05) berarti tidak adanya korelasi antara kualitas layanan kesehatan dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien.

Pembahasan

Temuan penelitian membuktikan bahwa adanya korelasi positif antara *tangible* dan tingkat kepuasan pasien. Dengan nilai *p-valuenya* sebesar 0.000 yang kurang daripada 0.05, menandakan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *tangible* dan tingkat kepuasan

pasien. Ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, di mana salah satu dimensinya ialah bukti fisik (*tangible*). Penampilan dan kemampuan sarananya serta prasarana fisik mencakup kondisi fisik dan keberfungsian, termasuk gedung, peralatan, dan teknologi kedokteran yang digunakan, serta penampilan karyawan (Lupiyoadi, 2013).

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa gedung Puskesmas Pucakwangi 2 Pati dipelihara dengan baik, terawat, dan selalu bersih, sementara petugasnya terlihat selalu rapi. Hal ini dirasakan oleh pasien ibu hamil baik PBI maupun non PBI sehingga bisa ditarik suatu simpulan tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan asuransi atau tidak.

Berdasarkan temuan penelitian, ditemukan nilai p-valuenya sebesar 0.000, yang secara signifikan lebih kecil dari nilai ambang batas 0.05 ($0.000 < 0.05$) yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara *reliability* dan kepuasan pasien. Dimana kehandalan merujuk pada kemampuan oleh suatu perusahaan dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan janji-janji yang diberikan, dengan tingkat ketepatan waktu, konsistensi, dan akurasi yang tinggi kepada semua pelanggan (Lupiyoadi, 2013). Ini sejalan dengan studi yang sebelumnya pernah dilakukan dimana disebutkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara dimensi kehandalan dan kepuasan pasien (Abidin, 2016 ; Fadillah, 2029).

Merujuk pada temuan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bahwa bidan mampu menjelaskan dengan baik keadaan janin ibu hal ini dapat dilihat dari bidan yang berkompeten di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati sehingga dapat menjelaskan terkait kondisi janin yang ada dalam kandungan ibu sehingga pasien ibu hamil memiliki kepuasan yang baik terhadap pelayanan. Hal ini dirasakan oleh pasien ibu hamil baik PBI maupun non PBI sehingga bisa ditarik suatu simpulan bahwasannya tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan asuransi atau tidak.

Dari temuan penelitian, menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara *responsiveness* pelayanan dan tingkat kepuasan pasien ditandai dengan nilai p-valuenya sebesar 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05. Penemuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen, di mana daya tanggap (*responsiveness*) adalah salah satunya (Lupiyoadi, 2013).

Di samping itu, temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya di mana hasil variabel *responsiveness* berdampak signifikan pada kepuasan pasien (Zulkifli, 2019).

Merujuk pada temuan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bahwa bidan mampu memberikan pendidikan kesehatan saat ibu hamil melakukan pemeriksaan ke

puskesmas serta bidan ramah kepada ibu hamil. Dalam hal tersebut pasien merasa sangat puas karena mendapatkan informasi yang penting dan disampaikan langsung oleh orang yang dapat mereka percaya dan berkompeten. Hal ini dirasakan oleh pasien ibu hamil baik PBI maupun non PBI sehingga bisa ditarik suatu simpulan bahwasannya tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan asuransi atau tidak.

Temuan penelitian membuktikan bahwa tidak adanya hubungan antara *assurance* dan kepuasan pasien. Nilai *p-value* nya adalah 0,356, yang lebih besar daripada 0.05 ($0,356 > 0,05$). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang aspek kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti halnya jaminan. Ilmu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai di rumah sakit meningkatkan kepercayaan pasien (Lupiyoadi, 2013).

Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak berdampak pada variabel kepuasan pasien (Abidin, 2016).

Merujuk pada temuan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bahwa bidan dapat membantu keluhan ibu saat berkunjung ke Puskesmas dan memberitahu cara perawatan penyakit/ keluhan ibu, hal ini dirasakan oleh pasien ibu hamil baik PBI maupun non PBI sehingga bisa ditarik suatu simpulan bahwasannya tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan asuransi atau tidak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0.000, yang lebih kecil daripada 0.05 ($0.000 < 0.05$), dengan begitu bisa ditarik suatu simpulan bahwasannya terdapat hubungan antara *empathy* dan kepuasan pasien. Hal tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya tentang dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen, di mana *emphaty* adalah salah satunya memberikan perawatan yang tulus, individual, dan pribadi kepada pasien. Untuk memastikan bahwa baik bisnis maupun rumah sakit menyediakan waktu kerja yang nyaman bagi pasien, memberikan perawatan yang tulus, dan memahami keinginan serta preferensi individu ataupun pribadi dari masing-masing pasien (Lupiyoadi, 2013).

Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa dimensi *empathy* memengaruhi variabel kepuasan pasien. Dalam konteks ini, *emphaty* mengacu pada kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan layanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan kepada pelanggan (Abidin, 2016 ; Fadillah, 2029). Di samping itu, penelitian ini konsisten dengan temuan terdahulu yang menunjukkan bahwa *empathy* memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan (Zulkifli, 2019).

Merujuk pada temuan penelitian yang telah dilaksanakan diperoleh hasil bidan menghibur dan memberikan dorongan supaya pasien dapat menjaga dengan baik kehamilannya dan bersikap sopan ketika berkomunikasi kepada ibu. Dalam hal tersebut pasien merasa sangat

puas karena merasa aman karena merasa mendapat dukungan dari bidan tersebut. Hal ini dirasakan oleh pasien ibu hamil baik PBI maupun non PBI sehingga bisa ditarik suatu simpulan bahwasannya tidak adanya perbedaan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan asuransi atau tidak.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis menunjukkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucakwangi 2 Pati menyandang korelasi positif yang signifikan dengan kepuasan pasien ibu hamil trimester 3. tidak ditemukan keterkaitan yang signifikan antara dimensi jaminan dan kepuasan pasien, mungkin dikarenakan fokus pasien lebih besar pada dimensi lain dari pelayanan kesehatan yang mereka terima.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin A. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehat Masy Indones*. 2016;12(2):70-5.
- Aisyah RD, Rusmariana A, Mujiati D. Frekuensi Kunjungan ANC (Antenatal Care) Pada Ibu Hamil Trimester III. *J Ilm Kesehat*. 2015;8(2).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pati. Profil Kesehatan Kabupaten Pati Tahun 2020. Pati: Dinas Kesehatan Kabupaten Pati; 2020.
- Elqibty F, Sulistiawati. Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida. *J Ilm Kesehat Diagnosis*. 2022;17(2):81-8.
- Fadillah M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2017. Universitas Sumatera Utara; 2019.
- Herawati Y, Fitri DM, Paulina R. Aspek Kecemasan Ibu Hamil Trimester Iii Di Puskesmas Pasir Mulya Kecamatan Bogor Barat. *J Kesehat Dan Kebidanan (Journal Heal Midwifery)*. 2021;10(2):1-8.
- Khoeriah Y, Dinengsih S, Choerunnisa R. Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (Anc) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Poli Kebidanan. *J Kebidanan Malahayati*. 2021;7(4):620-5. <https://doi.org/10.33024/jkm.v7i4.4891>
- Kurniawati R, Ansari D. Tingkat Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak: Kepuasan Pasien Ibu Hamil Dalam Proses Rujukan Di Puskesmas Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. *J Baja Heal Sci*. 2022;2(1):1-11. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1889>
- Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat; 2013.
- Lusiani M, Yuirafat A, Tannady H. Analisis Kepuasan Pengguna BPJS dan NON BPJS terhadap layanan rumah sakit dengan model Quality Function Deployment. In *Seminar Nasional Akuntansi dan Bisnis (SNAB)*, Fakultas Ekonomi Universitas Bunda Mulia; 2017. p. 1011-7.

- Mawarti F, Fauziah NK, Thamrin MH. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang Tahun 2015. *J Kedokt dan Kesehat.* 2016;3(1):363-71.
- Setiawan B, Nurcahyanto H. Analisis Peran Stakeholders dalam Implementasi Kebijakan Penanggulangan Angka Kematian Ibu Studi Kasus Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *J Public Policy Manag Rev.* 2020;9(2):127-44.
- Tridiyawati F. Analisis Kunjungan Antenatal Care K4 Pada Ibu Hamil Di Klinik Utama Ridho Cibitung Bekasi Tahun 201. *J ANTARA KEBIDANAN.* 2019;2(3):114-9. <https://doi.org/10.37063/ak.v2i3.190>
- Zulkifli. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare. *Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pareppare*; 2019. <https://doi.org/10.35915/cj.v3i2.377>