

Research article**Kepuasan Klien Post Natal Care Terhadap Kualitas Pelayanan Bidan di Puskesmas**Hatijar Hatijar¹, Risma Putri Utama², Dian Susanti Toyo³^{1 2 3} Stikes Husada Mandiri Poso

Article Info	Abstract
Article History:	
Received 2021-07-01	Pendahuluan; cara untuk mengurangi angka kematian ibu, perlu adanya kualitas pelayanan yang di perlukan oleh setiap klien karena dengan pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan klien terhadap pelayanan. Tujuan; untuk mengetahui hubungan Kepuasan Klien <i>Post Natal Care</i> terhadap kualitas pelayanan Bidan. Metode; penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Hasil; menunjukkan ada hubungan antara ketanggapan bidan dengan kepuasan klien <i>post natal care</i> serta ada hubungan antara perhatian bidan dengan kepuasan klien <i>post natal care</i> . Kesimpulan: bahwa ada hubungan antara pelayanan bidan terhadap kepuasan ibu nifas.
Accepted 2021-09-30	
Published 2021-12-31	
Keywords; pascapersalinan; keandalan; daya tanggap; empati;	Introduction; How to reduce maternal mortality, there is a need for quality services that are needed by every client because good service can foster client confidence in services. Purpose; to determine the relationship of Post Natal Care Client Satisfaction to the quality of Midwife services. Method; analytic descriptive research with cross-sectional approach. Results; show that there is a relationship between the midwife's response to post-natal care client satisfaction and there is a relationship between the midwife's attention and post-natal care client satisfaction. Conclusion: that there is a relationship between midwifery services to postpartum mother satisfaction.
Corresponding author	: Hatijar Hatijar
Email	: yjharsaja@gmail.com

Pendahuluan

Salah satu cara untuk mengurangi Angka Kematian Ibu, perlu adanya kualitas pelayanan yang di perlukan oleh setiap klien karena dengan pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan klien terhadap pelayanan. Di ibaratkan pasien sebagai pelanggan yang harus di puaskan, sebagaimana di ketahui bahwa pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang dan pada merekalah yang dapat menentukan kualitas pelayanan seperti apa yang diinginkan dan hanya mereka yang dapat menyampaikan pelayanan apa yang di butuhkan dan bagaimana kebutuhan mereka. kesehatan maternal dan neonatal merupakan salah satu unsur penentu status kesehatan ibu, sesuai ketentuan permenkes RI no.1464/ MENKES/ PER/X/2010 pasal 18, yaitu bidan dalam menjalankan praktik/kerja senantiasa meningkatkan mutu pelayanan profesinya, dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya. Bidan dalam menjalankan praktek kebidanan harus membantu program pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Sari, 2012). Upaya penurunan AKI dan AKB berhubungan erat dengan kualitas pelayanan. Data hasil penelitian tentang kepuasan klien merupakan hasil penilaian klien terhadap apa yang di harapkannya dan di bandingkan dengan persepsi klien terhadap apa yang di terimanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sagita & Septiyani, 2019) yang dinilai dari lima aspek kualitas pelayanan kesehatan yaitu hubungan bidan dengan pasien, kehandalan,

ketanggapan, jaminan, empati Penelitian ini menggunakan sampel 56 orang, Hasil penelitian menunjukkan 78,28% pasien menyatakan kepuasan sedang, 7,30% kepuasan tinggi dan 2,38% kepuasan rendah pada pelayanan nifas khususnya dalam hal ketanggapan bidan dalam menanggapi keluhan pasien. Implikasi yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan berada dalam tingkat sedang dan perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga tercapai kepuasan yang tinggi terhadap layanan kesehatan). Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Cahyawati, 2012) yang menunjukkan responden merasa puas dengan pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kondisi ini digambarkan dengan persentase 82,2% memiliki kepuasan sedang dan sisanya menyatakan kepuasan tinggi. Berdasarkan analisis secara umum kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah telah baik maka kepuasan yang didapatkan tinggi pula. Adapun pelayanan kebidanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan ke pasien di ruang nifas Puskesmas Mapane terdiri dari 3 dimensi yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional dan kenyamanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan antara lain; usia, pendidikan, pengalaman, kualitas pelayanan, dan lain-lain (Bustami, 2011). Dalam penelitian ini, usia responden sebanyak 70% berada dalam kategori usia reproduktif dimana termasuk usia yang telah matang daya tangkapnya dalam memahami segala hal dan biasanya telah mempunyai pengalaman sehingga akan dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan dengan baik. Sebanyak 66% responden berpendidikan menengah ke atas dan sebanyak 70% berperan sebagai ibu rumah tangga. Kondisi ini memperkuat hasil penelitian karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah responden menelaah informasi yang didapat walau mayoritas responden adalah ibu rumah tangga namun tidak menutup kemungkinan mereka mendapat banyak informasi dari berbagai media social seperti Televisi, internet, majalah, informasi dari perkumpulan (Fauziah et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati & Nilakesuma, 2021) mengatakan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan layanan masa nifas. Kepuasan masa nifas adalah perasaan konsumen dalam hal ini ibu nifas setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki, dimana hasil yang diharapkan sesuai maka ibu nifas akan puas. Ibu nifas yang puas adalah ibu nifas yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau value dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Tujuan; untuk mengetahui hubungan Kepuasan Klien *Post Natal Care* terhadap kualitas pelayanan Bidan

Metode

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional* untuk mengetahui hubungan antara kepuasan ibu nifas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan bidan yang meliputi dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *empathy* (perhatian). Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin yang ada di puskesmas Mapane. Sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu *post natal care* (masa nifas) yang sudah mendapat pelayanan di ruang *post natal care* Puskesmas Mapane pada bulan Juli s.d Agustus 2021 sebanyak 57 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *Purposive sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel pada semua subyek yang datang dan memenuhi criteria pemilihan yang di masukan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi.

Dalam Metode Pengumpulan Data, yang diambil adalah data primer dengan menggunakan angket yang pembuatannya berpedoman pada dimensi kualitas dan dipadukan dengan dimensi kepuasan klien terhadap pelayanan kebidanan. Angket yang digunakan terdiri dari pernyataan-pernyataan tentang dimensi *reliability* (keandalan) 7 pertanyaan, dimensi

responsiveness (ketanggapan) 5 pertanyaan, dan dimensi *empaty* (perhatian) 8 pertanyaan, angket diberi langsung kepada responden. Pengolahan data: editing, coding, entry data dan cleaning data kemudian Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan bivariante dan univariat menggunakan program pengolahan data dengan SPSS 16.

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1
Hubungan Keandalan Terhadap kualitas pelayanan bidan di Ibu Nifas

Keandalan	Kualitas Pelayanan				Total		Chi Square (X ²) CL = 0,95 $\alpha = 0.05$
	Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	
Handal	44	77,2	0	0	44	77,2	0,000
Kurang Handal	4	7,0	9	15,8	13	22,8	
Total	48	84,2	9	15,8	57	100	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 2
Hubungan dimensi Ketanggapan terhadap kualitas pelayanan bidan Terhadap Kepuasan Ibu Nifas

Ketanggapan	Kualitas pelayanan bidan				Total		Chi Square (X ²) CL = 0,95 $\alpha = 0.05$
	Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	F	%	
Tanggap	46	80,7	0	0,0	46	80,7	0,000
Kurang tanggap	2	3,5	9	15,8	11	19,3	
Total	48	84,2	9	15,8	57	100	

Sumber Data: Data Primer, 2021

Tabel 3
Hubungan Dimensi Perhatian Terhadap kualitas pelayanan Bidan di Puskesmas Mapane

Perhatian	Kualitas Pelayanan				Total		Chi Square (X ²) CL = 0,95 $\alpha = 0.05$
	Cukup		Kurang				
	F	%	F	%	f	%	
Perhatian	44	77,2	0	0	44	77,2	0,000
Kurang perhatian	4	7,0	9	15,8	13	22,8	
Total	48	84,2	9	15,8	57	100	

Sumber Data: Data Primer, 2021.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dari segi dimensi keandalan terhadap kepuasan klien, menunjukkan bahwa dari 57 responden yang diteliti menilai bidan handal dan merasa Cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 44 responden (77,2%) dan tidak ada responden yang merasa kurang puas atau (0%). Berdasarkan hasil analisa data yang menggunakan uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000$. Ini berarti H_a diterima H_0 di tolak, Jadi ada hubungan antara keandalan bidan dengan kepuasan pasien pada ibu masa nifas di Puskesmas Mapane.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Reinissa & Indrawati, 2017) dengan judul “Persepsi Ibu Nifas Tentang Pelayanan Postnatal Care dengan Kunjungan Ulang” menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi ibu nifas tentang bukti langsung pelayanan postnatal care dengan minat kunjungan ulang layanan postnatal care. Dalam penelitian tersebut juga peneliti menyatakan bahwa Semakin baik persepsi bukti langsung responden terhadap mutu pelayanan postnatal care, maka minat kunjungan ulang layanan postnatal care cenderung lebih banyak dan sebaliknya. Bukti langsung dalam penelitian ini dapat ditunjukkan dengan memiliki ruang tunggu yang mencukupi dan bersih, tersedia kamar mandi yang bersih, memiliki alat medis yang modern dan berfungsi dengan baik, ruangan periksa dalam keadaan bersih, rapi dan nyaman, tempat tidur periksa dalam keadaan bersih dan rapi, bahan habis pakai selalu diperbaharui, dan penampilan bidan selalu bersih dan rapi. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan haknya untuk memperoleh pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan, merupakan indikator positif dari meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan (Panarangi.M et al., 2020). Menurut (S. Suprpto et al., 2021) bahwa dalam meningkatkan pelayanan kesehatan diperlukan peningkatan kapasitas perawat dengan menambahkan konsep pendekatan spiritual dan teknologi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nazariah & Marianthi, 2016) dengan judul penelitian “Tingkat kepuasan Ibu PostPartum RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh” menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan Dimensi reliability pada ibu postpartum berada dalam kategori tidak puas sebanyak 31 responden (53,4%). Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang bahwa tingkat kepuasan ibu postpartum dalam kategori tidak puas disebabkan pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan pada ibu postpartum kurang. Pemeriksaan hanya sekedar saja dan tidak dilakukan secara menyeluruh dan apabila ibu postpartum memerlukan bantuan maka perawat atau bidan tidak segera datang. Pada saat perawat atau bidan melaksanakan asuhan keperawatan masih banyak perawat tidak memberikan pelayanan dengan baik yaitu perawat masih banyak yang cemberut pada saat memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ndruru et al., 2019) menunjukkan dengan dimensi reliability yang sesuai sebesar 7,30% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan di bagian di *postnatal care*, kehandalan (*Realibility*) merupakan kinerja dan kemampuan terikat, dimana kinerja yang baik diberikan pada saat pertama kali memberikan janji yang menggiurkan dan tepat. Petugas perlu menggunakan peralatan dan teknologi yang spesifik bukan abstrak untuk menghindari ketidak tahuan dan ketidak jelasan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari 57 ibu masa Nifas yang menilai bidan tanggap sebanyak 46 responden (80,7%) yang merasa cukup terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak ada responden yang merasa tidak cukup puas (0%). Berdasarkan hasil analisa data yang menggunakan uji statistic *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,000$ berarti H_a Di Terima H_o ditolak, Jadi ada hubungan antara ketanggapan bidan dengan kualitas pelayanan bidan di Puskesmas Mapane.

Dalam penelitian ini dimensi ketanggapan diukur dengan 8 indikator. Ketanggapan merupakan keinginan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Menurut (Mulyaningsih, 2013) kemampuan mengenal dan memecahkan masalah pasien merupakan komponen yang sangat mempengaruhi kepuasan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Masitahsari, 2015) dalam penelitiannya di puskesmas mamajang makassar menemukan dengan kesesuaian dimensi ketanggapan (*responsiveness*) maka sebesar 73% pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap. Dimana Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan keinginan atau kesediaan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan selama perawatan. Dengan demikian bidan sebagai sahabat perempuan dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan maternal dan neonatal harus memperhatikan dan tanggap terhadap setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien. Menurut (Mulat & Hartaty, 2019) bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan kepala ruangan terhadap kinerja perawat pelaksana dalam memberikan asuhan

keperawatan. Kapasitas manajerial kepala ruangan dalam mengelola pelayanan keperawatan dan merumuskan kebijakan sistem seleksi dalam pengangkatan kepala ruang berbasis kompetensi.

Berdasarkan hasil penelitian dari 57 responden yang menilai bidan perhatian sebanyak 44 responden (77,2%) yang merasa cukup perhatian dan kurang perhatian 0 responden (0%). Hasil analisa data yang menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $P = 0,000$. Ini berarti H_a diterima. H_0 ditolak ada hubungan antara perhatian bidan dengan kualitas pelayanan bidan di Puskesmas Mapane.

Dalam penelitian ini dimensi kepedulian ini diukur dengan 8 indikator. Kepedulian merupakan kemampuan untuk memberi layanan, melakukan pendekatan dan berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan klien. Dengan mendengarkan dan memberi kesempatan untuk pasien berbicara serta mengadakan kontak mata saat memberikan asuhan, maka pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan. Sebagaimana menurut (Fimanaya & Syafruddin, 2014) bahwa empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggannya. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidan dari segi dimensi perhatian berhubungan erat dengan kualitas pelayanan bidan, karena hanya beberapa responden yang menilai bidan kurang perhatian dan kebanyakan responden menilai bidan perhatian terhadap klien dan merasa puas dengan pelayanan bidan tersebut. Menurut (Jabir, 2020) mengatakan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan ibu dan dukungan suami terhadap pemeriksaan kesehatan.

Disadari ada beberapa kelemahan dalam *penelitian* ini terlebih pada waktu pengumpulan yaitu responden terburu-buru dalam memberikan jawaban. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susilawati & Nilakesuma, 2021) mengatakan bahwa ada hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan layanan masa nifas. Kepuasan masa nifas adalah perasaan konsumen dalam hal ini ibu nifas setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki, dimana hasil yang diharapkan sesuai maka ibu nifas akan puas. Ibu nifas yang puas adalah ibu nifas yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Value ini berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau value bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidan dari segi dimensi perhatian berhubungan erat dengan kualitas pelayanan bidan, karena hanya beberapa responden yang menilai bidan kurang perhatian dan kebanyakan responden menilai bidan perhatian terhadap klien dan merasa puas dengan pelayanan bidan tersebut.

Pembangunan kesehatan adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap orang untuk dapat berperilaku hidup sehat untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Layanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang efisien, sebaliknya layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu adalah akan membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mengeluarkan biaya yang mahal. Menurut (Kurniati, 2020) bahwa tidak ada hubungan antara kualitas bidan dalam memberikan pelayanan ANC dengan persepsi ibu hamil. Bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan bidan dalam memberikan asuhan sayang ibu terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin (Dahlan, 2020). Bahwa tidak terdapat pengaruh antara faktor kepribadian dan lingkungan terhadap disiplin tenaga kesehatan, tenaga kesehatan dapat dijadikan sebagai masukan dalam melaksanakan tugasnya (T. C. M. Suprpto & Lalla, 2020). Bahwa ada hubungan antara pengetahuan dan sikap ibu terhadap pelayanan kesehatan (Hatijar & Saleh, 2020). Bahwa ada pengaruh mutu pelayanan kebidanan dari segi empati terhadap tingkat kepuasan ibu nifas (Harahap et al., 2020). Menurut (Lahdji et al., 2017) bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien.

Simpulan Dan Saran

Pelayanan bidan yang baik efektif dapat memberikan kepuasan kepada klien dalam hal ini adalah ibu nifas sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan bidan terhadap kepuasan ibu nifas. Penelitian ini sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas khususnya pada pelayanan bidan terhadap klien.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada teman-teman dosen yang telah membantu selama melakukan penelitian dan terima kasih juga kepada kepala puskesmas yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian

Daftar Rujukan

- Bustami, M. S. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*.
- Cahyawati, F. E. (2012). *Analisis Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Post Sectio Caesaria Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Dahlan, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Bidan Dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin. *Journal Of Social And Economics Research*, 2(1), 6–22.
- Fauziah, N., Marfuah, D., & Nuswantoro, B. (2018). Pencapaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di RSUD Surakarta. *Menara Medika*, 1(1).
- Fimanaya, F., & Syafruddin, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecurangan Laporan Keuangan (Studi Empiris pada Perusahaan Non Keuangan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2011). *Diponegoro Journal of Accounting*, 397–407.
- Harahap, H. P., Sikumbang, S. R., & Manalu, F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 130–139.
- Hatijar, H., & Saleh, I. (2020). Relationship between Knowledge and Mother's Attitudes Toward Choice of Intrauterine Contraception Method. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.469>
- Jabir, H. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ibu Hamil dalam Pemeriksaan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 9(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v11i1.346>
- Kurniati, C. H. (2020). Hubungan antara kualitas bidan dalam pelayanan antenatal care terhadap persepsi ibu hamil. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 10(1), 36–40.
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2017). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 5(2).
- Masitahsari, U. (2015). Analisis Kinerja Pegawai di Puskesmas Jongaya Makassar. *Universitas Hasanuddin Makassar*.
- Mulat, T., & Hartaty, H. (2019). Pengaruh Peran Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Diruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 8(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.105>
- Mulyaningsih, M. (2013). Peningkatan Perilaku Caring Melalui Kemampuan Berpikir Kritis Perawat. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(2), 111613.
- Nazariah, N., & Marianthi, D. (2016). Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1).
- Ndruru, D. L. P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Sriratu Medan Tahun 2019. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 4(2), 99–109.

- Pananrangi.M, A., Nippi, A., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). Quality of Health Services at Public Health Center Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.398>
- Reinissa, A., & Indrawati, F. (2017). Persepsi Ibu Nifas tentang Mutu Pelayanan Postnatal Care dengan Kunjungan Ulang. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 33–42.
- Sagita, Y. D., & Septiyani, L. (2019). Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Wellness And Healthy Magazine*, 1(1), 23–28.
- Sari, R. N. (2012). *Hubungan Motivasi Belajar dan Kepuasan Mahasiswa dalam Proses Belajar Mengajar dengan Prestasi Belajar Mahasiswa di Akademi Kebidanan Muhammadiyah Madiun*. UNS (Sebelas Maret University).
- Suprpto, S., Rifdan, R., & Gani, H. A. (2021). Nurse capacity-building strategy in health services in hospitals. *Linguistics and Culture Review*, 5(S1 SE-), 832–838. <https://doi.org/10.37028/lingcure.v5nS1.1467>
- Suprpto, T. C. M., & Lalla, N. S. N. (2020). Environmental and Personality Influences on Nurse Discipline Public Health Center. *International Journal of Nursing Education*, 12(4), 271–274. <https://doi.org/https://doi.org/10.37506/ijone.v12i4.11262>
- Susilawati, D., & Nilakesuma, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Pencapaian Kepuasan Layanan Masa Nifas. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 612–615.