

**Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Melalui Penerapan Askeb
Berbasis Kepuasan Pasien**

Syarifah Sahirah¹, Wahida Munir², Ummu kalsum³, Amelia Darwis⁴, Ernawati⁵

^{1,3}Kebidanan, Universitas Mega Buana Palopo, Indonesia.

²Kebidanan, STIKES Marendeng Majene, Indonesia.

^{4,5}Kebidanan, Universitas Kurnia Jaya Persada Palopo, Indonesia.

Correspondensi : iraasahirah2@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) merupakan komponen penting dalam menurunkan risiko komplikasi, meningkatkan keselamatan ibu dan bayi, serta memastikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Di wilayah kepulauan, termasuk Poskesdes Mattirowalie, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep), tantangan kualitas pelayanan masih cukup besar akibat keterbatasan sumber daya, jarak geografis, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai standar pelayanan dan hak pasien. Metode kegiatan meliputi penyuluhan, diskusi interaktif, demonstrasi, dan simulasi penerapan standar mutu pelayanan KIA yang mencakup aspek struktur, proses, dan output pelayanan. Peserta diberikan edukasi mengenai indikator mutu pelayanan, teknik komunikasi terapeutik, serta cara memberikan umpan balik terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Evaluasi dilakukan melalui pre-post test dan observasi keterlibatan peserta selama kegiatan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam memahami mutu pelayanan KIA serta penerapan asuhan kebidanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Bidan dan kader menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan yang empatik, responsif, dan sesuai standar. Peserta ibu hamil dan nifas melaporkan peningkatan pemahaman mengenai hak pasien, alur pelayanan, dan pentingnya komunikasi dua arah dengan tenaga kesehatan. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan KIA di Poskesdes Mattirowalie dan memperkuat kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pelayanan kebidanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kegiatan ini diharapkan menjadi model implementasi perbaikan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak di wilayah kepulauan.

Kata kunci: Asuhan Kebidanan, Kepuasan Pasien, KIA, Mutu Pelayanan.

ABSTRACT

The quality of maternal and child health (MCH) services is a crucial component in reducing the risk of complications, improving maternal and infant safety, and ensuring a positive service experience for the community. In island regions, including the Mattirowalie Village Health Post (Poskesdes) in Pangkajene and Kepulauan (Pangkep) Regency, service quality challenges remain significant due to limited resources, geographic distance, and low public understanding of service standards and patient rights. The activity methods included outreach, interactive discussions, demonstrations, and simulations of the implementation of MCH service quality standards, covering aspects of service structure, process, and output. Participants were educated on service quality indicators, therapeutic communication techniques, and how to provide feedback. The results of the activity demonstrated an increase in participants' knowledge and skills in understanding the quality of maternal and child health services and the implementation of midwifery care oriented towards patient satisfaction. Midwives and cadres demonstrated improved ability to provide empathetic, responsive, and standardized services. Pregnant and postpartum women reported an increased understanding of patient rights, service flow, and the importance of two-way communication with health



workers. Overall, this activity had a positive impact on improving the quality of maternal and child health services at the Mattirowalie Village Health Post and strengthened community awareness of the importance of quality midwifery services oriented towards patient satisfaction. This activity is expected to become a model for implementing improvements in the quality of maternal and child health services in the archipelago on the health services received. Evaluation was conducted through pre-post tests and observation of participant engagement during the activity.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Midwifery Care, KIA.*

I. PENDAHULUAN

Kesehatan ibu dan anak (KIA) merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan kesehatan suatu negara. Tingginya angka kematian ibu dan bayi baru lahir di negara berkembang, termasuk Indonesia, menunjukkan perlunya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berfokus pada keselamatan dan kebutuhan pasien. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO, 2016), sekitar 295.000 perempuan meninggal setiap tahun akibat komplikasi kehamilan dan persalinan, dan lebih dari 94% kematian tersebut terjadi di negara berpenghasilan menengah ke bawah.

Sementara itu, *Profil Kesehatan Indonesia* tahun 2023 menunjukkan bahwa *Angka Kematian Ibu (AKI)* masih berada pada kisaran 151 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan *Angka Kematian Bayi (AKB)* sebesar 20 per 1.000 kelahiran hidup (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Data tersebut menegaskan pentingnya penguatan mutu pelayanan kebidanan secara menyeluruh untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu serta bayi.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Menurut Jang et al. (2024), tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan kebidanan berpengaruh terhadap niat mereka untuk melakukan kunjungan ulang dan memanfaatkan layanan kesehatan di fasilitas formal. Dimensi mutu pelayanan seperti keandalan, empati, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, yang selanjutnya berpengaruh terhadap keberlanjutan perawatan (Tandung, 2025). Selain itu, penelitian lokal oleh Mando Care Journal (2025) menemukan bahwa kepuasan ibu hamil meningkat signifikan setelah penerapan sistem asuhan yang lebih komunikatif dan berbasis umpan balik pasien di Puskesmas.



Di tingkat regional, Provinsi Sulawesi Selatan masih menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022*, tercatat 195 kasus kematian ibu dan 844 kematian bayi (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan, 2022). Angka ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan mutu pelayanan kebidanan untuk menekan kematian maternal dan neonatal di daerah tersebut. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga mencatat bahwa sebagian besar kasus kematian ibu dan bayi terjadi akibat keterlambatan penanganan di fasilitas kesehatan dan keterbatasan akses di wilayah kepulauan (Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024).

Secara lebih spesifik, di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep), tantangan dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak masih cukup besar, terutama karena karakteristik wilayah yang terdiri dari pulau-pulau dan daerah pesisir yang sulit dijangkau. Meskipun demikian, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan akses dan mutu pelayanan melalui program seperti *ambulans laut* dan penguatan layanan primer (Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, 2024). Data terbaru menunjukkan bahwa prevalensi stunting di Pangkep menurun signifikan dari 34,1% pada tahun 2022 menjadi 25,2% pada tahun 2024, menandakan adanya peningkatan perhatian terhadap kesehatan ibu dan anak di wilayah ini (Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, 2024).

Berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) serta tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, masih ditemukan berbagai tantangan yang berdampak pada optimalisasi kualitas asuhan kebidanan. Tantangan tersebut meliputi rendahnya pemahaman tenaga kesehatan, khususnya bidan, dalam menerapkan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), terbatasnya mekanisme evaluasi kepuasan pasien secara terstruktur, serta kurangnya pelatihan berkelanjutan terkait peningkatan mutu pelayanan berbasis bukti.

Dalam konteks ini, kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang dilakukan oleh Tim dosen Universitas Mega Buana Palopo menjadi sangat penting sebagai bentuk peran aktif perguruan tinggi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kebidanan di wilayah kerja Posyandu Mattirowalie Kepulauan Pangkep. Perguruan tinggi memiliki fungsi tridarma, salah satunya adalah *pengabdian kepada masyarakat* sebagai sarana penerapan ilmu



pengetahuan, penelitian, dan teknologi untuk menjawab permasalahan nyata di masyarakat. Melalui kegiatan PkM, dosen dapat berkontribusi langsung dalam pemberdayaan tenaga kesehatan, peningkatan kapasitas bidan, serta edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya mutu pelayanan KIA yang berfokus pada kepuasan pasien.

II. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dan kondisi di lapangan, terdapat beberapa permasalahan utama yang mendasari perlunya kegiatan pengabdian kepada masyarakat tentang “*Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak melalui Penerapan Asuhan Kebidanan (Askeb) Berbasis Kepuasan Pasien*”, yaitu Bagaimana tingkat pemahaman dan penerapan prinsip asuhan kebidanan berbasis kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan primer dan apa saja faktor yang memengaruhi rendahnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di fasilitas kesehatan setempat

III. METODE PELAKSANAAN

A. Metode Kegiatan

Metode Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini telah disusun secara sistematis diantaranya :

1. Peninjauan langsung lokasi dan tempat kegiatan
2. Menentukan topik sesuai fenomena di lokasi kegiatan
3. Pengurusan surat dan perizinan dengan melibatkan beberapa stakeholder

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada tanggal 29 oktober 2025 bertempat di Poskesdes Mattirowalie Kepulauan Pangkep.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu metode penyuluhan atau ceramah dan dilanjutkan dengan diskusi tanya jawab interaktif antara penyuluh dan peserta kegiatan. Sebelum memulai kegiatan tim dosen sebagai pelaksana kegiatan ini membagikan keesoner untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Ibu dan Anak berbasis Asuhan Kebidanan. Kegiatan ini dilakukan secara bertahap sesuai rencana kegiatan yaitu :



1. Setelah semua peserta hadir, penyuluh memberikan informasi bahwa akan dilaksanakan penyuluhan tentang optimalisasi Mutu pelayanan KIA kemudian selanjutnya tim membagikan kuesioner pre test
2. Penyuluh menyampaikan materi Kepuasan Pelayanan KIA berbasis Asuhan Kebidanan
3. Evaluasi kegiatan penyuluhan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta sebelum dan sesudah dilakukan penyuluhan.

B. Alat dan bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu :

1. Laptop
2. Lcd
3. Kuesioner pre test dan post test
4. Daftar hadir peserta

C. Susunan Acara Kegiatan

Berikut susunan acara kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul “Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak berbasis Asuhan Kebidanan”

Hari/ Tgl Kegiatan	Pukul	Kegiatan
Rabu, 29 Oktober 2025	08.15	Tiba di Poskesdes Mattirowalie
	08.30	Persiapan alat dan bahan kegiatan
	08.45	Registrasi peserta & Pengisian kuesioner
	09.00	Sambutan dan perkenalan
	09.15	Penyuluhan
	09.45	Diskusi / sesi tanya jawab
	10.20	Post test dan evaluasi kegiatan
	10.45	Penutup

D. Sasaran kegiatan

Sasaran kegiatan pengabdian masyarakat “*Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak melalui Penerapan Asuhan Kebidanan Berbasis Kepuasan Pasien*” adalah kelompok masyarakat yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan kesehatan ibu dan anak di wilayah kerja Poskesdes Mattirowalie, Kepulauan Pangkep.

E. Evaluasi kegiatan

Evaluasi kegiatan pengabdian masyarakat secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaan program “*Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak melalui Penerapan Asuhan Kebidanan Berbasis Kepuasan Pasien*” di Poskesdes Mattirowalie berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang direncanakan. Seluruh peserta yang berjumlah 24 orang mengikuti kegiatan dengan antusias, dan proses edukasi berlangsung lancar dengan partisipasi aktif dalam diskusi, tanya jawab, serta pengisian instrumen evaluasi. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta setelah edukasi, di mana kategori sangat puas meningkat dari 4 menjadi 10 orang dan kategori tidak puas menurun dari 8 menjadi 2 orang, yang menandakan meningkatnya pemahaman dan persepsi positif masyarakat terhadap mutu pelayanan KIA. Selain itu, peserta menunjukkan peningkatan pengetahuan terkait hak pasien, standar mutu pelayanan, dan peran bidan dalam memberikan asuhan yang berkualitas. Secara keseluruhan, kegiatan ini dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat sekaligus memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan masyarakat dalam pelayanan KIA.

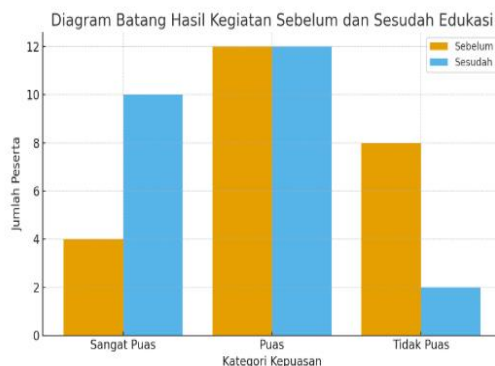
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh tim dosen Universitas Mega Buana Palopo di wilayah kerja Poskesdes Mattirowalie pada bulan Oktober berjalan dengan baik dan mendapat respon positif dari peserta maupun tenaga kesehatan setempat. Kegiatan ini berfokus pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) melalui penerapan asuhan kebidanan berbasis kepuasan pasien. Sebanyak 24 peserta, yang terdiri dari ibu hamil, ibu nifas, ibu balita, kader kesehatan, serta bidan desa, hadir dan terlibat aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan.

Pelaksanaan kegiatan diawali dengan penyuluhan mengenai pentingnya mutu pelayanan dalam asuhan kebidanan, yang mencakup aspek struktur, proses, dan output pelayanan. Materi diberikan dengan metode ceramah interaktif dan diskusi, sehingga peserta dapat memahami bagaimana kualitas pelayanan yang baik berdampak pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pasien. Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum

sepenuhnya memahami indikator mutu pelayanan serta hak-hak mereka sebagai penerima layanan kesehatan. Setelah pemberian materi, terjadi peningkatan pemahaman peserta mengenai pentingnya komunikasi yang baik antara bidan dan pasien, standar pelayanan yang harus dipenuhi, serta cara memberikan umpan balik terhadap layanan yang diterima.

Pada sesi praktik, tim dosen memperkenalkan penerapan Askeb berbasis kepuasan pasien melalui demonstrasi alur pelayanan yang ramah, responsif, dan berfokus pada kebutuhan ibu dan bayi. Peserta memperoleh pelatihan mengenai teknik komunikasi terapeutik, penilaian kepuasan pasien, serta simulasi pelayanan KIA yang sopan dan sesuai standar. Hasil observasi menunjukkan peningkatan keterampilan bidan dan kader dalam memberikan pelayanan yang lebih empatik dan informatif. Peserta ibu hamil dan nifas memberikan tanggapan positif, terutama pada aspek keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan dan peningkatan kenyamanan selama kegiatan simulasi.



Gambar 1. Hasil Kegiatan

Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta dalam memahami dan menerapkan konsep mutu pelayanan KIA. Evaluasi akhir menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa lebih percaya diri untuk menyampaikan kebutuhan dan keluhan mereka kepada tenaga kesehatan, serta memahami standar pelayanan yang seharusnya mereka terima. Di sisi lain, pihak Poskesdes Mattirowalie menyatakan komitmennya untuk mengintegrasikan penilaian kepuasan pasien secara berkala sebagai bagian dari upaya perbaikan mutu layanan. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan pelayanan KIA di wilayah kepulauan Pangkep semakin berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan serta keselamatan ibu dan anak.



Kegiatan pengabdian masyarakat dengan judul “*Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Melalui Penerapan Askeb Berbasis Kepuasan Pasien*” dilaksanakan oleh Tim Dosen Universitas Mega Buana Palopo pada bulan November di wilayah kerja Poskesdes Mattirowalie, Kepulauan Pangkep. Pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan edukatif-partisipatif, di mana peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga terlibat langsung dalam praktik, diskusi, dan simulasi.

Sebelum edukasi, peserta yang menyatakan sangat puas hanya berjumlah 4 orang. Setelah diberikan edukasi mengenai pentingnya mutu pelayanan, standar askeb, komunikasi efektif, dan peran pasien dalam proses pelayanan, jumlah tersebut meningkat signifikan menjadi 10 orang. Kenaikan ini menunjukkan bahwa edukasi mampu memperbaiki pemahaman peserta mengenai indikator mutu pelayanan serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan bidan.

Kategori puas tidak menunjukkan perubahan jumlah (tetap 12 orang), namun hal ini tidak berarti tidak ada peningkatan kualitas persepsi. Stabilitasnya jumlah kategori puas mengindikasikan bahwa sebagian peserta tetap memiliki persepsi positif yang konsisten terhadap pelayanan KIA, baik sebelum maupun sesudah kegiatan. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki dasar mutu yang cukup baik dan edukasi membantu mempertahankannya.

Perubahan paling mencolok terlihat pada kategori **tidak puas**, yang menurun drastis dari 8 orang menjadi hanya **2 orang** setelah edukasi. Penurunan ini menunjukkan bahwa edukasi berhasil menjawab sebagian besar keraguan, keluhan, atau ketidaktahuan peserta mengenai prosedur pelayanan, hak pasien, dan standar askeb pada layanan KIA. Hal ini juga menunjukkan bahwa ketidakpuasan sebelumnya sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman atau komunikasi, bukan karena kualitas pelayanan yang sebenarnya.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa edukasi merupakan intervensi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan KIA. Peningkatan kategori sangat puas serta penurunan kategori tidak puas mencerminkan keberhasilan kegiatan dalam memperbaiki persepsi, meningkatkan keterlibatan, dan memperkuat pemahaman peserta mengenai mutu pelayanan kebidanan. Hal ini mendukung

teori bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh layanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat pengetahuan dan ekspektasi pasien terhadap layanan tersebut.

Dokumentasi Kegiatan



V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema “*Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak melalui Penerapan Asuhan Kebidanan Berbasis Kepuasan Pasien*” yang dilaksanakan oleh tim dosen Universitas Mega Buana Palopo di wilayah kerja Poskesdes Mattirowalie, Kepulauan Pangkep, memberikan dampak positif terhadap peningkatan persepsi peserta terkait mutu pelayanan KIA.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada tingkat kepuasan peserta setelah dilakukan edukasi. Kategori sangat puas meningkat dari 4 menjadi 10 orang, sementara kategori tidak puas mengalami penurunan dari 8 menjadi 2 orang. Stabilitasnya kategori puas (12 orang) menunjukkan bahwa sebagian peserta telah memiliki persepsi positif yang konsisten terhadap pelayanan KIA. Perubahan ini menunjukkan bahwa edukasi mampu meningkatkan pengetahuan, kepercayaan, dan pemahaman peserta mengenai standar mutu pelayanan serta hak dan peran mereka sebagai penerima layanan.



Secara umum, kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat terus berlanjut dan dikembangkan agar manfaatnya semakin luas bagi masyarakat. Puskesmas dan Poskesdes disarankan untuk mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan KIA melalui pelatihan berkala bagi tenaga kesehatan, terutama bidan, terkait komunikasi efektif, pendekatan empati, dan penerapan asuhan kebidanan berbasis kepuasan pasien. Selain itu, penting untuk melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien guna mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Keterlibatan aktif masyarakat juga perlu terus difasilitasi melalui edukasi kesehatan ibu dan anak secara berkesinambungan. Pemerintah daerah diharapkan mendukung penyediaan sarana dan prasarana pelayanan KIA agar pelayanan yang diberikan lebih optimal. Dengan sinergi yang baik antara tenaga kesehatan, masyarakat, dan pemerintah, mutu pelayanan KIA dapat terus ditingkatkan sehingga berkontribusi pada kesehatan ibu dan anak di wilayah tersebut.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ang, S., Kim, Y., & Ahmed, R. (2024). *Assessing maternal satisfaction in Chanika Hospital, Tanzania: A patient-centered approach. Journal of Maternal Health Research*,15(2),115–124. <https://doi.org/10.1007/jmhr-24-115>
- Erlindawati, E., Lubis, A. R., Musnadi, S., & Nurdasila, N. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Terhadap Kinerja Sistem Kesehatan di Daerah. Prosiding Seminar Nasional UNIMUS. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1305>
- Fitria, R., Setijowati, N., & Kusumaningtyas, D. (2023). Pengaruh E-KIE terhadap tingkat pengetahuan dan kepuasan ibu hamil dalam antenatal care di masa pandemi covid-19. *Journal of Issues in Midwifery*,7(2),88–100. <https://doi.org/10.21776/ub.JOIM.2023.007.02.5>
- Immawanti, I., Wahyuddin, M., & Yunding, J. (2022). Efek Kualitas Antenatalcare terhadap Kepuasan Ibu Hamil. *J-HEST Journal of Health Education Economics Science and Technology*, 2(2),89–93. <https://doi.org/10.36339/jhest.v2i2.39>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.



- Mando Care Journal. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. MCJ: Jurnal Kebidanan dan Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 33–42.
- Safitri, N., Burhanuddin, Y. E., Syahrianti, S., Putri, H. A., & Ekawati, E. A. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Topore Kabupaten Mamuju. Mando Care Jurnal*, 4(1), 68–77.
- Susmaneli, H. (2021). *Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien ibu bersalin di fasilitas kesehatan dasar. Jurnal Kesehatan Reproduksi Indonesia*, 12(3), 178–186.
- Tandung, M. R. (2025). *A study on pregnant women's satisfaction with maternal and child health services. E-Jurnal Kebidanan Nusantara*, 8(2), 99–108.
- World Health Organization. (2016). *Standards for improving quality of maternal and newborn care in health facilities*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2019). *Quality of care for maternal and newborn — A monitoring framework for network countries*. Geneva: WHO.