Original Research
https://doi.org/10.31605/nutrition
E-ISSN : 2962-5726
Nutrition Science and Health Research, Januari 2025 (3)2:12-18

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK

Nurfadila[1], Heriyati*[2], Sherly Rudianti Batter[3]

[1,2,3] Program Studi Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Kampus Baru Padhang-Padhang, Majene, Sulawesi Barat, 91412

[*)]*Email korespondensi:* : heriyati@unsulbar.ac.id

Diterima: 03/01/2025 Direvisi: 27/01/2025 Disetujui terbit: 31/01/2025

ABSTRACT

Campalagian Community Health Center in Polewali Mandar Regency faces issues with pregnant women's examinations and maternal health services not meeting minimum service standards targets, along with annual maternal and child mortality in its work area. The purpose of this study was to determine the factors related to the quality of maternal and child health services at Campalagian Community Health Center. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The number of samples in this study was 94 respondents, Data collection was carried out using a questionnaire instrument. The results of the study showed that the variables that were significantly related to the quality of maternal and child health services were, continuity of service p = (0.002), access to services p = (0.001), and comfort p = (0.005), while the variables that did not have a significant relationship with the quality of maternal and child health services were Interpersonal Relations p = (0.952). The conclusion of this study is that there is a significant relationship between the variables of service continuity, access to services, comfort with the quality of maternal and child health services, and there is no significant relationship between the variables of interpersonal relationships at the Campalagian Community Health Center.

Keywords: Maternal, Child Health, Service quality

ABSTRAK

Puskesmas Campalagian Kabupaten Polewali Mandar menghadapi permasalahan dalam hal pemenuhan target standar pelayanan minimal dalam hal pemeriksaan ibu hamil, pelayanan kesehatan ibu bersalin, serta angka kematian ibu dan anak setiap tahunnya di wilayah kerja Puskesmas Campalagian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Campalagian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan variabel yang berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah, kontinuitas pelayanan p = (0,002), akses pelayanan p = (0,001), dan kenyamanan p = (0,005), sedangkan variabel yang tidak mempunyai hubungan signifikan dengan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah Hubungan Interpersonal p = (0,952). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kontinuitas pelayanan, akses pelayanan, kenyamanan dengan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak, dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel hubungan antar manusia terhadap mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian.

Kata Kunci: Kesehatan Ibu, Kesehatan Anak, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah unsur vital dalam kehidupan dan merupakan hak dasar setiap orang dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat 1 menyebutkan "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Pasal 34 ayat 3 "Negara bertanggung-jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". Saat ini, kesadaran masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan semakin meningkat, dengan harapan dapat

memberikan kepuasan yang lebih baik (Parulian, 2021).

Dengan berkembangnya ilmu dan teknologi kesehatan serta peningkatan mutu pendidikan, keadaan sosial ekonomi masyarakat dan mutu pelayanan menjadi semakin penting. Muninjaya (2018) menyatakan bahwa mutu pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, semakin baik mutu pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, dan sebaliknya. Jika pelayanan kesehatan yang bermutu dapat disediakan, hal ini dapat mengurangi risiko yang muncul akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu dan teknologi serta memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang terus meningkat. Salah satu penyedia layanan kesehatan yang memiliki peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Astasia, 2020).

Kesehatan ibu merupakan aspek penting dalam pembangunan kesehatan suatu bangsa. Kematian ibu menjadi indikator yang sangat sensitif dalam mengevaluasi mutu sistem kesehatan suatu negara meskipun terdapat kemajuan signifikan dalam upaya meningkatkan kesehatan ibu di tingkat global, kematian ibu tetap menjadi masalah yang belum terpecahkan, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia (Musfirowati, 2021).

Pelayanan kesehatan ibu dan anak yang bermutu akan mampu mendeteksi segala bentuk komplikasi sejak dini melalui layanan antenatal yang rutin, serta mampu menangani komplikasi secara tepat pada saat persalinan dan masa nifas dengan bantuan tenaga medis terampil. Semakin tinggi mutu layanan kesehatan yang diberikan, seperti ketersediaan sarana prasarana dan dukungan tingkat keterampilan tenaga kesehatan, maka semakin tinggi pula kemungkinan angka kematian ibu dapat diturunkan. Dengan kata lain, terdapat hubungan timbal balik antara angka kematian ibu dengan tingkat mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak. Semakin baik mutu layanan, maka angka kematian ibu pun akan semakin rendah (Supardi, (2022).

Indikator Mutu di Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 30 Tahun 2022 Pasal 3, salah satu indikatornya yaitu ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ante natal care sesuai standar dan kepuasan pasien.

Capaian kunjungan ANC berkaitan dengan mutu pelayanan di puskesmas karena mencerminkan pemenuhan standar pelayanan, deteksi dini risiko kehamilan, kepuasan pasien, dan kontribusi pada penurunan morbiditas serta mortalitas ibu dan bayi. Tingginya kunjungan menunjukkan kepercayaan masyarakat dan kualitas layanan puskesmas.

Puskesmas Campalagian adalah salah satu puskesmas yang berlokasi di Kecamatan Campalagian, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat. Kinerja berkaitan dengan pelayanan kesehatan ibu dan anak pada tahun 2018-2024 berada di rentang 70-85 % sedangkan target dan standar berada di 90-100%. Berdasarkan data angka kematian ibu di tahun 2020 terdapat 3 kasus ibu meninggal, 2022 2 kasus, dan tahun 2023 3 kasus, Penyebabnya adalah pemeriksaan untuk penyakit tertentu belum tersedia di puskesmas, yang menyebabkan kematian tidak langsung. Kematian akibat penyebab langsung umumnya terjadi karena terlambat mencari pertolongan.

Masalah yang ada di Puskesmas Campalagian Kabupaten Polewali Mandar, terkait dengan kunjungan pelayanan rendah belum mencapai standar dan adanya angka kematian. Maka, diperlukan penelitian tambahan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang Berhubungan mutu pelayanan kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Campalagian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi serta menghasilkan saran-saran yang spesifik untuk meningkatkan

Mutu pelayanan KIA, sehingga dapat memenuhi standar yang diharapkan dan kebutuhan kesehatan masyarakat lokal.

Berdasarkan studi dan laporan Penelitian terdahulu oleh Rabiyatul Asgar berjudul "Faktor-faktor yang Memengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2022" yang menyatakan bahwa ada hubungan kelangsungan pelayanan, akses terhadap pelayanan, hubungan antar manusia, dan kenyamanan terdapat hubungan dengan mutu pelyanan kesehatan ibu dan anak (KIA).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor Yang Berhubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Wilayah Kerja Puskesmas Campalagian Kabupaten Polewali Mandar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan, dimulai dari bulan Juli hingga Agustus 2024, di Rawat Jalan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak wilayah kerja Puskesmas Campalagian, Kabupaten Polewali Mandar. Jumlah sampel dihitung menurut aturan rumus Slovin sebanyak 94 orang, metode pengambilan sampling dengan purposive sampling.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diadopsi dari penelitian Rabiyatul Asgar pada tahun 2022 dengan judul "Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (KIA) Di Puskesmas Lasusua Kab Kolaka Utara. Pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi subjek penelitian, sementara data sekunder didapat dari UPTD Puskesmas Campalagian, termasuk informasi terkait pelayanan KIA di Puskesmas.

Analisis data pada penelitian menggunakan aplikasi SPSS, yang terdiri dari analisis *univariat* adalah proses analisis yang dilakukan dalam konteks penelitian deskriptif dengan menggunakan metode statistik deskriptif, dan pembagian kategori berdasarkan nilai median sampel jawaban responden. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk perhitungan lebih lanjut. Analisis *Bivariat* digunakan untuk memeriksa hubungan antara dua variabel dengan menggunakan tabulasi silang dan uji statistik chi-square untuk menganalisis hubungan di antara variabel.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Karakteristik Responden dalam Penelitian Pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian Tahun 2024

Karakteristik responden	n	%
Umur		
15-20	15	16,0
21-30	64	68,1
31-40	15	16,0
Total	**94**	**100,0**
Jenis kelamin		
Perempuan	94	100,0
Total	**94**	**100,0**
Pekerjaan		
PNS	5	5,3
Pegawai swasta	4	4,3
Wiraswasta	2	2,1
IRT	83	88,3
Total	**94**	**100,0**

Sumber : Data Primer

Pada Tabel 1 menunjukkan mayoritas responden berumur 21-30 tahun yakni 64 (68,0%), dan pekerjaan responden mayoritas IRT yakni 83 (88,3%).

Tabel 2 Gambaran variabel Penelitian di Puskesmas Campalagian Tahun 2024

Variabel Penelitian	n	%
Kelangsungan pelayanan		
Kurang baik	5	5,3
baik	89	94,7
Akses terhadap pelayanan		
Kurang baik	19	20,2
Baik	75	79,8
Hubungan antar manusia		
Kurang baik	15	16,0
Baik	79	79,8
kenyamanan		
Kurang baik	9	9,6
Baik	85	90,4
Mutu pelayanan KIA		
Kurang puas	13	13,8
Puas	81	86,2
Total	**94**	**100,0**

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel menunjukan bahwa mayoritas responden mendapatkan kelangsungan pelayanan baik sebanyak 89(94,7%). Akses terhadap pelayanan responden baik sebanyak 75(79,8%). Hubungan antar manusia pada pelayanan baik sebanyak 79 (79,8%). Kenyamanan responden terhadap pelayanan baik sebanyak 85(90,4%). Mutu pelayanan KIA baik dengan jawaban responden 81(86,2%).

Tabel 3 Hasil Uji Hubungan Variabel Independen dan Dependen pada Responden Pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian Tahun 2024

Variabel	Mutu Pelayanan KIA						Nilai p
	Kurang Baik		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kelangsungan Pelayanan							
Kurang Baik	3	3,2	2	2,1	5	5,3	0,002
Baik	10	10,6	79	84,0	89	94,7	
Total	13	13,8	81	86,2	94	100,0	
Akses Terhadap Pelayanan							
Kurang Baik	7	7,4	12	12,8	19	20,2	0,001
Baik	6	6,4	69	73,4	75	79,8	
Total	13	13,8	81	86,2	94	100,0	
Hubungan Antar Manusia							
Kurang Baik	2	2,1	13	13,8	15	16,0	0,952
Baik	11	11,7	68	72,3	79	84,0	
Total	13	13,8	81	86,2	94	100,0	
Kenyamanan							
Kurang Baik	4	4,3	5	5,3	9	9,6	0,005
Baik	9	9,6	76	80,9	85	90,4	
Total	13	13,8	81	86,2	94	100,0	

Sumber : Data Primer

Hasil uji terdapat hubungan antara kelangsungan pelayanan dengan mutu pelayanan KIA dengan nilai p = (0,002). Terdapat hubungan antara akses terhadap pelayanan dengan mutu pelayanan KIA dengan nilai p = (0,001). Tidak terdapat hubungan antara hubungan antar anusia dengan mutu pelayanan KIA dengan nilai p = (0,952). Terdapat hubungan antara kenyamanan dengan mutu pelayanan KIA dengan nilaip = (0,005).

PEMBAHASAN

Hubungan Kelangsungan Pelayanan Terhadap Mutu Pelayanan KIA

Kelangsungan pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah pengukuran frekuensi kunjungan ibu hamil, cakupan imunisasi, ketersediaan tenaga kesehatan dan obat, kepuasan pasien, rujukan dan tindak lanjut, serta konsistensi ketersediaan layanan. Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Campalagian, berdasarkan data yang diperoleh mayoritas responden menilai bahwa mereka menerima kelangsungan pelayanan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan fasilitas atau tenaga kesehatan mampu menyediakan layanan yang terus menerus dan konsisten kepada pasien. Sebagian besar responden mengalami akses yang baik terhadap pelayanan, karena pelayanan yang memadai dan lokasi fasilitas yang strategis yang mempermudah responden untuk mengakses layanan kesehatan.

Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kelangsungan pelayanan dengan mutu pelayanan KIA. Ini berarti bahwa konsistensi dalam pemberian pelayanan KIA secara berkelanjutan berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diterima oleh pasien. Dengan adanya kelangsungan pelayanan yang baik, seperti jadwal yang teratur, penanganan yang berkelanjutan, dan pemantauan yang konsisten, mutu pelayanan KIA dapat dipertahankan atau bahkan meningkat.

Hubungan ini menekankan pentingnya memastikan bahwa pelayanan KIA diberikan secara rutin dan tidak terputus, karena hal ini berdampak positif pada tingkat kepuasan dan hasil kesehatan ibu dan anak. Sejalan dengan penelitian Asgar (2022) dan Ningsih (2021) yang sama melakukan penelitian di puskesmas dan pelayanan KIA, terdapat hubungan kelangsungan dengan mutu pelayanan, menyatakan bahwa perawat sebaiknya memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keterampilan, dan kemandirian yang terkait dengan profesionalisme kerja utuk menciptakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Hubungan Akses terhadap pelayanan terhadap mutu pelayanan KIA

Akses pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah pengukuran ketersediaan dan kemudahan ibu dan anak untuk mendapatkan layanan kesehatan, termasuk jarak ke fasilitas kesehatan, waktu tunggu, biaya, dan keterjangkauan informasi. Dalam penelitian ini, sebagian besar responden mengalami akses yang baik terhadap pelayanan, karena pelayanan yang memadai dan lokasi fasilitas yang strategis yang mempermudah responden untuk mengakses layanan kesehatan. Ada beberapa responden yang mengalami ketidak sesuaian antara akses terhadap pelayanan dengan mutu pelayanan. Akses terhadap pelayanan KIA kurang baik, dan mutu pelayanannya juga kurang baik. Hal ini terjadi karena beberapa masalah, seperti jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, sehingga pasien sering kesulitan mendapatkan pelayanan tepat waktu.

Hasil uji statistik dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara akses terhadap pelayanan dengan mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian. Ini mengindikasikan bahwa ketika akses masyarakat terhadap layanan kesehatan semakin baik, seperti mudahnya menjangkau puskesmas, ketersediaan jadwal pelayanan yang konsisten, dan waktu tunggu yang lebih singkat, mutu pelayanan yang diterima oleh ibu dan anak juga cenderung meningkat. Sejalan dengan penelitian terdahulu menyatakan terdapat hubungan akses terhadap pelayanan dengan mutu pelayanan kesehatan KIA Ameina (2022). Zaini (2022) menyatakan adanya hubungan Akses terhadap mutu pelayanan, yang memadai terhadap layanan kesehatan memungkinkan ibu dan anak mendapatkan pelayanan yang bermutu, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesehatan ibu dan anak secara keseluruhan.

Hubungan antar manusia terhadap mutu pelayanan KIA

Hubungan antar manusia adalah interaksi antara ibu, tenaga kesehatan, dan keluarga yang mempengaruhi mutu, keberhasilan, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan ibu dan anak, termasuk komunikasi, dukungan emosional, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, tampak bahwa mayoritas hubungan antar manusia dalam konteks pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dikategorikan sebagai baik. Ini menunjukkan bahwa secara umum, interaksi sosial antara tenaga medis dan pasien berlangsung dengan cara yang positif. Ketika hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien kurang baik, mutu pelayanan KIA sering kali menjadi kurang memuaskan. Hal ini terjadi karena petugas kesehatan kurang berkomunikasi dengan jelas atau tidak cukup mendengarkan kekhawatiran pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara hubungan antar manusia dan mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian. Ini berarti bahwa meskipun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, seperti komunikasi yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien, tampaknya tidak secara langsung mempengaruhi mutu pelayanan KIA yang diterima. Mutu pelayanan KIA tidak selalu

meningkat hanya karena interaksi yang baik. Ada faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti keterampilan dan pelatihan tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas medis yang memadai, serta penerapan prosedur yang tepat. Meskipun hubungan interpersonal yang positif dapat meningkatkan pengalaman pasien, faktor-faktor teknis dan operasional lainnya tetap memainkan peran penting dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan ibu dan anak di puskesmas tersebut.

Sejalan dengan penelitian Silalahi (2019) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan kesehatan. Adapun tidak sejanan dengan penelitan ini yaitu dari peneliti (Marini, 2023) menyatakan bahwa terdapat hubungan antar manusia merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan kondi si pasien, meyampaikan informasi cara keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan minum obat, memberi informasi untuk pasien. Indikatornya adalah mendengarkan kunjungan ulang, keluhan pasien dengan saksama, perhatian pada pasien. Asgar (2022) hubungan antar manusia, dan kenyamanan berhubungan signifikan dengan mutu pelayanan KIA.

Hubungan Kenyamanan terhadap mutu pelayanan KIA

Kenyamanan adalah merujuk pada kondisi di mana ibu hamil atau ibu yang melahirkan serta anak merasa aman, tenang, dan terbantu selama proses perawatan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa mayoritas responden merasa nyaman dengan pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, suasana dan kondisi pelayanan yang diberikan berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan pasien. Kenyamanan tersebut mencakup berbagai aspek, seperti kebersihan fasilitas, keramahan petugas kesehatan, hingga kemudahan akses layanan. Ditemukan bahwa, jika kenyamanan pasien kurang baik, mutu pelayanan KIA juga sering kali tidak memuaskan. Hal ini terjadi karena kenyamanan yang kurang bisa membuat pasien merasa tidak diperhatikan atau tidak nyaman saat mendapatkan pelayanan. Ketidaknyamanan ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ruang pelayanan yang kurang bersih atau tidak nyaman, waktu tunggu yang lama, atau komunikasi yang tidak jelas antara tenaga kesehatan dan pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kenyamanan dengan mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian. Ini berarti bahwa semakin baik tingkat kenyamanan yang dirasakan pasien selama mendapatkan layanan, semakin tinggi pula mutu pelayanan KIA yang mereka terima. Kenyamanan pasien meliputi faktor-faktor seperti kebersihan ruang perawatan, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang ramah dari tenaga kesehatan. Ketika pasien merasa nyaman, mereka lebih cenderung merasa puas dan percaya pada pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian Asgar (2022) menyatakan bahwa adanya hubungan antara kenyamanan terhadap mutu pelayanan KIA, Lingkungan yang nyaman, termasuk fasilitas yang bersih dan aman, serta interaksi yang penuh empati dari tenaga medis, dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pasien. Muninjaya (2018) menyatakan bahwa adanya hubungan kenyamanan dengan mutu pelayanan. Ratnawati (2019) menyatakan adanya hubungan yang berkaitan kenyamanan dengan mutu pelayanan KIA, Peningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dapat dilakukan mendesain ulang ruang tunggu, karena ruang tunggu yang ada terlihat kurang nyaman karena ruang tunggu langsung berhadpan dengan jalan masuk dan kerapihan ruangan.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara kelangsungan pelayanan, akses pelayanan, kenyaman dengan mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian dan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia dengan mutu pelayanan KIA di Puskesmas Campalagian. Saran bagi puskesmas yaitu latih tenaga medis, jaga fasilitas, dan manfaatkan sistem informasi, pantau mutu layanan dan lakukan edukasi kesehatan. Bagi masyarakat aktif dalam pemeriksaan rutin dan tingkatkan kesadaran kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

Ameina, F. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kampung Cirimpak Rt 02/05 Desa Megamendung Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 20 21. Promotor, 5(3), 249–254.

Asgar, R. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara. Skripsi, Universitas Hasanuddin

Astasia, A., Faeni, A., Pusat, B., Kabupaten, S., & Timur, O. (2020). Maternal Mortality Risk di Indonesia Analisis Biplot dan Klaster Menggunakan Data Survei Kesehatan dan Demografi Indonesia (SDKI). Jurnal Sistem Cerdas.

Marini, I., Prakoso, A. D., & Hutagaol, E. K. (2023). Persepsi Pasien Poli KIA tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(5), 9797–9806

Muninjaya, A. A. Gde, 2018, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,Jakarta : EGC

Parulian, E. samuel. (2021). Kajian Hubungan Antara Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Dengan Angka Kematian Neonatal Di Kota Medan. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, *5*(4), 5–24.

Supardi, S. A., Mamlukah, M., Wahyuniar, L., & Iswarawanti, D. N. (2022). Analisis Determinan Kematian Ibu Di Kabupaten Indramayu Tahun 2020. *Journal of Midwifery Care*, *3*(01), 64–74.

Silalahi, Joyce Yuliant Fitriani, Arifah Devi, Megawati (2019) Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. Jurnal Kesehatan Perintis *(Perintis's Health Journal)*

Ratnawati, L. (2019). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.

Zaini, R., Khodijah Parinduri, S., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. Promotor, 5(6), 484–487. https://doi.org/10.32832/pro.v5i6.8752