

### UPAYA BIDAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN *ANTENATAL CARE* YANG BERKUALITAS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PMB BIDAN DELIMA WILAYAH BANJARMASIN TIMUR

Yayuk Puji Lestari<sup>(1)</sup>, Latifah<sup>(2)</sup>

<sup>(1)(2)</sup>Sarjana Kebidanan/Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia, Jalan Pramuka  
No. 2 Banjarmasin

\*corresponding author: yayuk.pujilestari1892@gmail.com

#### ABSTRAK

Latar Belakang: Munculnya wabah virus COVID-19 membawa dampak yang sangat besar terhadap kesehatan dunia. Beberapa layanan kesehatan diberbagai negara terganggu akibat perubahan prioritas dan penyesuaian situasi pandemi. Seiring dengan perubahan prioritas dan penyesuaian situasi pandemi, beberapa atau seluruh layanan kesehatan di suatu negara terganggu. Pandemi COVID-19 membuat ibu hamil merasa khawatir untuk mengunjungi rumah sakit dan puskesmas untuk melakukan pemeriksaan, sehingga mereka datang ke PMB karena takut tertular COVID-19. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan selama masa pandemi menyebabkan bidan kewalahan karena beban kerja semakin meningkat, berkurangnya jumlah staf karena mengundurkan diri, mereka dikarantina, terinfeksi, atau harus merawat teman dan keluarga. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan *generic qualitative study*. Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa bidan menggunakan berbagai strategi dalam memberikan pelayanan dimasa pandemi COVID-19, yaitu berupa penyediaan fasilitas dan konsultasi *online*; bidan menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan yaitu mahalnya sarana dan prasarana, kepatuhan pasien kurang dan infeksi COVID-19; selama memberikan pelayanan bidan mendapatkan dukungan emosional, informasi, informatif dan instrumental. Kebutuhan fisik dan psikologi bidan saat memberikan pelayanan yakni pola makan sehat, istirahat yang cukup, mengurangi stres dan rutin olahraga. Simpulan: Strategi bidan dalam memberikan pelayanan yang paling mendominasi yakni pemenuhan sarana-prasarana; hambatan yang sering dialami yakni sarana dan prasarana yang mahal; saat memberikan pelayanan bidan membutuhkan semua jenis dukungan; kebutuhan fisik dan psikologi yakni pola makan sehat, istirahat yang cukup, mengurangi stress dan rutin olahraga.

**Kata kunci:** Pelayanan, Bidan, Antenatal Care, COVID-19

#### ABSTRACT

*Background: The COVID-19 pandemic has significantly impacted global healthcare systems, causing disruptions in health services across various countries. Pregnant women, concerned about contracting COVID-19, have increasingly sought care at Primary Maternity Care (PMB)*

facilities. This surge in visits has placed substantial strain on midwives, who are facing increased workloads due to reduced staff numbers caused by resignations, quarantine, infections, and caregiving responsibilities. *Methods:* This qualitative research study adopts a generic qualitative approach to investigate how midwives adapt their services during the COVID-19 pandemic. *Results:* The study reveals that midwives employ diverse strategies to navigate the pandemic, including the provision of facilities and online consultations. However, they encounter challenges such as the high cost of facilities and infrastructure, as well as patient non-compliance and COVID-19 infections. To cope with these challenges, midwives require various forms of support, including emotional, informational, informative, and instrumental assistance. Additionally, they have specific physical and psychological needs, such as maintaining a healthy diet, obtaining adequate rest, managing stress, and engaging in regular exercise. *Conclusion:* The primary service strategy employed by midwives during the pandemic is the enhancement of facilities and infrastructure. Key challenges include the affordability of these resources. Midwives also rely on multifaceted support systems and must address their physical and psychological well-being, encompassing dietary habits, rest, stress reduction, and exercise.

**Keywords:** Services, Midwives, Antenatal Care, COVID-19

## PENDAHULUAN

Munculnya wabah virus COVID-19 membawa dampak yang sangat besar terhadap kesehatan dunia (Søreide et al., 2020). Sebagian pelayanan kesehatan di berbagai negara terganggu karena adanya perubahan prioritas dan penyesuaian dengan kondisi pandemic (Węgrzynowska et al., 2020). Seiring dengan perubahan prioritas dan penyesuaian situasi pandemi, beberapa atau seluruh layanan kesehatan di suatu negara terganggu. Studi *United States Agency for International Development (USAID)* peningkatan dampak tidak langsung pandemi COVID-19 pada kesehatan ibu dan bayi baru lahir di India, Indonesia, Nigeria, dan Pakistan sampai 31% bila gangguan layanan kesehatan Ibu dan Anak (KIA) tidak tertangani dengan efektif (Nurjismi, 2020). Pada saat yang sama, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan sebagai tindak lanjut rekomendasi strategis Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengenai penguatan sistem kesehatan, salah satunya adalah penerbitan Pedoman Pelayanan untuk

Ibu Bersalin, Nifas dan Bayi Baru Lahir di Era ini (Kemenkes RI, 2020)

Pandemi COVID-19 membuat ibu hamil merasa khawatir untuk mengunjungi rumah sakit dan puskesmas untuk melakukan pemeriksaan, sehingga mereka datang ke PMB karena takut tertular COVID-19 (Ikatan Bidan Indonesia, 2020). Ketika beban kasus terus meningkat selama pandemi ini, para bidan kewalahan dengan meningkatnya beban kerja dan berkurangnya jumlah staf karena pengunduran diri, karantina, infeksi, atau harus merawat teman dan keluarga. Selain itu, bidan juga mengalami beberapa kendala dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi, antara lain kesulitan dalam melengkapi alat pelindung diri, bahan pencegahan infeksi yang sulit dan mahal didapat, serta kurangnya kesadaran pasien akan perlindungan diri seperti penggunaan masker dan mencuci tangan.

Namun dalam konteks pandemi COVID-19, bidan tetap dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien yang berbasis bukti, aman, efektif, dan empati, sejalan dengan pedoman penanganan COVID-19 (Ikatan Bidan Indonesia, 2020). Perlu

adanya perhatian terhadap pelayanan antenatal pada masa pandemi untuk menghindari peningkatan angka kesakitan dan kematian ibu (Søreide et al., 2020). Kemudian, adanya pedoman pembatasan layanan ANC di masa pandemi mempengaruhi akses dan kualitas pelayanan (Asadi et al., 2020). Beberapa alternatif upaya inovatif yang direkomendasikan untuk menjaga kualitas layanan ANC seperti penggunaan konsultasi virtual, *telemedicine*, penggunaan *platform online* untuk mengurangi pertemuan tatap muka, memutus rantai penularan dengan memberikan informasi pola hidup bersih, sering mencuci tangan, menjaga menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan melakukan penyemprotan disinfektan (Bradfield et al., 2021)

## METODE

Metode penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pendekatan *generic qualitative study*. Penelitian dilakukan terhadap 8 orang bidan dengan teknik pemilihan informan secara *purposeve sampling*. Pengumpulan data secara *one on one indepth interview* dengan teknik wawancara semi terstruktur, kemudian analisis data menggunakan tematik *analysis*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Prosedur Pelayanan ANC

Di masa pandemi COVID-19, pelayanan kesehatan harus tetap berjalan optimal dan aman bagi pasien dan bidan, dengan segala penyesuaian sesuai pedoman penanganan Covid atau protokol Kesehatan (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan kesehatan pada masa kehamilan mengacu pada setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan sejak masa konsepsi sampai dengan persalinan. Pelayanan

Kesehatan kehamilan bertujuan untuk mewujudkan hak setiap ibu hamil atas pelayanan kesehatan yang bermutu agar dapat memperoleh kehamilan yang sehat, melahirkan dengan aman, dan melahirkan bayi yang sehat dan bermutu (González-timoneda et al., 2020)

Dalam penelitian ini ada beberapa prosedur pelayanan ANC pada masa pandemi COVID-19 yaitu pengaturan jadwal kunjungan ANC 1 bulan sekali jika tidak ada keluhan, skrining, protokol kesehatan seperti APD dan *psycal distancing*, fasilitas pelayanan seperti tempat cuci tangan, handsanitaizer, masker dan pengurangan waktu pemeriksaan sekitar 10-15 menit. Sejalan dengan penelitian Ornell et al (2020) SOP pelayanan pada dasarnya bertujuan untuk mengatur jumlah pasien yang boleh masuk ke ruang pelayanan, mengantri dengan menjaga jarak, penggunaan masker, pemeriksaan suhu sebelum masuk, mencuci tangan sebelum dan sesudah pelayanan, dan lain-lain.

Standar pelayanan merupakan pedoman pengelolaan pelayanan dan tolok ukur penilaian mutu pelayanan yang merupakan kewajiban dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, nyaman, terjangkau dan teratur. Merujuk pada SOP, pihak pelayanan dan pengguna jasa akan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan (Fernandez et al., 2020).

### 2. Strategi

#### a) Sarana-Prasarana

Dalam penelitian ini sarana-prasarana yang disediakan tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan berupa masker, *gown*, alas kaki, alat steril ruangan dan kaca transparan. Semua

sarana-prasarana disediakan oleh tenaga kesehatan menggunakan dana pribadi sebagai salah satu upaya agar dapat memberikan pelayanan pada masa pandemi COVID-19. Bidan membuat masker dan *gown* dari kain guna untuk keperluan pribadi mereka juga dan membagikan ke pasien apabila saat berkunjung pasien tidak menggunakan masker (Capanna et al., 2022)

Infrastruktur adalah segala sesuatu yang berfungsi sebagai alat penunjang dalam penyampaian suatu pelayanan. Infrastruktur pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu proses kolaboratif. Memanfaatkan seluruh sarana dan prasarana kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang profesional. Integritas infrastruktur yang baik penting dalam menciptakan kepuasan pasien.

b) Konsultasi Online

Dalam penelitian ini untuk pelayanan secara online PMB menyediakan konsultasi online via WhatsApp. Didalam WhatsApp tersebut menyediakan grup khusus ibu hamil yang berisikan kegiatan berupa konsultasi, KIE, promosi dan pemantauan bumil. Konsultasi online tidak dapat menggantikan pemeriksaan fisik (Capanna et al., 2022), namun dapat menjadi pertolongan pertama bagi pasien, meskipun hasilnya hanya berupa diagnosis awal dan rekomendasi pengobatan. Jika memerlukan diagnosis yang jelas, Ibu hamil dapat pergi ke fasilitas kesehatan terdekat untuk melakukan pemeriksaan fisik. Dalam rangka pencegahan

penyebaran COVID-19, pemberian pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu langkah pencegahan penyebaran COVID-19 (Fernandez et al., 2020)

c) Pemenuhan Kebutuhan Fisik & Psikologi

Wabah COVID-19 telah berdampak serius pada kesehatan fisik, psikologis dan kehidupan tenaga kesehatan. Hal ini mengakibatkan tenaga kesehatan stress, takut dan cemas. Untuk mengurangi stres tenaga kesehatan melakukan rileksasi dengan meluangkanlah waktu untuk beristirahat, bersantai seperti mendengarkan musik dan mengatur nafas untuk menenangkan diri (Capanna et al., 2022).

Selain menjaga kesehatan mental tenaga kesehatan juga harus menjaga kesehatan fisik dengan cara istirahat yang cukup. Kebutuhan tidur harian orang dewasa selama 7-8 jam penting untuk kesehatan dan kesegaran (Htay et al., 2021). Tidur yang cukup membantu menjaga kesehatan fisik dan mental serta meningkatkan kualitas hidup petugas kesehatan. Saat kita tidur, tubuh bekerja keras untuk meningkatkan kesehatan kita (Capanna et al., 2022)

Untuk menjaga fungsi otak dan menjaga kondisi fisik, petugas kesehatan juga memerlukan istirahat yang cukup. Sistem kekebalan tubuh juga mengandalkan tidur berkualitas tinggi agar berfungsi dengan baik untuk menjaga kesehatan tubuh. Tidur yang cukup

melindungi tubuh dari partikel asing atau berbahaya serta dapat membantu tubuh melawan infeksi (Fukuti et al., 2020)

Menjaga kesehatan juga dapat dilakukan melalui olah raga ringan seperti bangun tidur, jalan-jalan, dan peregangan secara rutin yang dapat memberikan manfaat positif yang sangat tinggi. Jalan kaki atau *jogging* di alam sangat bagus untuk kesehatan fisik dan mental. Ketika tetap sehat, energi lebih siap menghadapi apa pun yang terjadi di masa depan (Htay et al., 2021). Kemudian dari segi pola makan, petugas Kesehatan sebaiknya mengonsumsi air mineral dalam jumlah yang cukup. Minum air mineral yang cukup mempunyai manfaat yang besar dalam membantu fungsi dan sistem organ tubuh. Selain itu, hidrasi yang sehat juga dapat membantu proses pembuangan sisa metabolisme dari tubuh dan membawa nutrisi ke sel-sel tubuh (Fernandez et al., 2020)

Indonesia telah merilis pedoman gizi seimbang selama pandemi COVID-19. Dalam panduan ini ada tiga hal yang harus Anda ubah dan lakukan untuk meningkatkan daya tahan tubuh, yaitu: mengonsumsi makanan bergizi seimbang, istirahat yang cukup, dan rutin berolahraga.

### 3. Hambatan

#### a) Sarana-prasana

Pada penelitian ini mayoritas informan menyebutkan bahwa kekurangan sarana-prasarana, seperti alat perlindungan diri (APD) bagi petugas kesehatan termasuk sarung tangan, masker,

pelindung wajah, dan pakaian pelindung. Kelangkaan alat pelindung diri (APD) bagi tenaga kesehatan disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan selama masa pandemi COVID-19, serta kendala rantai pasokan dan lonjakan harga (Betty Pfefferbaum, M.D., J.D., and Carol S. North, M.D., 2020)

Tujuan penggunaan alat pelindung diri adalah untuk melindungi kulit dan selaput lendir dari resiko percikan darah, cairan tubuh, sekret dan selaput lendir dari pasien ke petugas dan sebaliknya. Alat pelindung diri yang digunakan harus lengkap untuk memberikan perlindungan maksimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya rasa kurang nyaman saat menggunakan APD. Penggunaan APD yang lengkap tentunya akan sangat mengganggu proses kerja dan cara bekerja termasuk pada saat ketersediaan APD yang semakin sulit pada saat terjadi pandemi COVID-19.

#### b) Kepatuhan Pasien Kurang

Dalam penelitian ini, kepatuhan pasien terhadap protokol kesehatan 3M (yaitu memakai masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan) masih belum memadai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pasien meliputi pengetahuan, motivasi, persepsi, dan keyakinan tentang upaya pengendalian dan pencegahan penyakit, variabel lingkungan, kualitas pengajaran kesehatan, dan akses terhadap sumber daya yang tersedia (Søreide et al., 2020). Ketidakepatuhan adalah sejauh mana perilaku seseorang pemberi asuhan sejalan atau

tidak sejalan dengan rencana promosi kesehatan atau rencana terapeutik yang disetujui antara orang tersebut (atau pemberi asuhan) dan professional layanan Kesehatan (Htay et al., 2021)

Selain itu ada beberapa pasien juga yang tidak jujur saat dilakukan skrining kesehatan seperti riwayat kontak, riwayat perjalanan dan keluhan. Ketidakjujuran pasien menyulitkan tenaga kesehatan dikarenakan harus menggali secara mendalam keadaan pasien dan membuat tenaga kesehatan berisiko terpapar karena lamanya waktu kontak. Sesuai protokol kesehatan setiap pelayanan pada masa pandemi COVID-19 dibatasi sekitar 15 menit (Asadi et al., 2020).

Minimnya fasilitas kesehatan seperti APD dan kepatuhan pasien mengakibatkan angka positif terus meningkat hal ini memaksa tenaga kesehatan untuk bekerja dengan keras dan cepat. Seiring dengan meningkatnya jumlah pasien yang terpapar COVID-19, semakin banyak pula kejadian yang menyebabkan kelelahan petugas kesehatan. Kelelahan dalam bekerja merupakan salah satu penyebab terjadinya kecelakaan kerja sehingga dapat berdampak pada diri sendiri dan orang lain (Søreide et al., 2020).

#### 4. Dukungan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidan memang membutuhkan dukungan dalam memberikan layanan ANC yang berkualitas selama pandemi COVID-19 (Jembarwati, 2020). Dukungan tersedia dari mitra, keluarga, organisasi profesi,

kolega, dan pemerintah. Dukungan merupakan pemberian upaya moral dan materiil kepada seseorang untuk menginspirasi orang lain dalam melakukan suatu kegiatan. Sebagai makhluk sosial, kita memang membutuhkan orang lain untuk menjalani kehidupan kita. Kita membutuhkan kasih sayang dan dukungan dari orang-orang terdekat kita untuk menjalani kehidupan yang tidak selalu mudah (Tomlin et al., 2020).

##### a. Dukungan Suami

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan suami meliputi dukungan emosional, dukungan informasi, dan dukungan instrumental. Sebagian besar bidan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa dukungan suami penting bagi bidan karena suami merupakan orang terdekat. Dukungan suami merupakan salah satu bentuk perhatian dan kasih sayang (Tomlin et al., 2020). Dukungan fisik dan psikologis dapat diberikan. Suami memegang peranan penting dalam menentukan kesehatan ibu. Dukungan suami yang baik dapat memberikan motivasi yang baik bagi para ibu dalam memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19.

##### b. Dukungan Keluarga

Dukungan keluarga dalam penelitian ini meliputi dukungan emosional berupa perhatian dan pengingat. Dalam memberikan layanan ANC di masa pandemi COVID-19, petugas kesehatan memang memerlukan dukungan kuat dari keluarga dengan menunjukkan kepedulian dan

kasih sayang (Pallangyo et al., 2020)

Beban tenaga kesehatan perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki, terutama yang sudah berkeluarga dan mempunyai anak. Dalam penelitian sosial, pengalaman yang dialami oleh tenaga kesehatan perempuan disebut sebagai beban kerja ganda, yaitu harus menanggung beban menjadi pekerja produktif di ruang publik serta menjadi pekerja reproduktif yang tidak dibayar, yaitu pekerjaan rumah tangga. Beberapa tugas rumah tangga tersebut dapat dialihkan, misalnya dengan mempekerjakan asisten rumah tangga. Namun ada pula yang tidak, seperti menyusui (Rossi Valentina, 2020)

c. Dukungan Lintas Sektor

Dukungan lintas sektor termasuk kolega, organisasi profesi, dan layanan kesehatan diperlukan untuk memotivasi petugas kesehatan dalam memberikan layanan selama pandemi COVID-19 (WHO, 2020). Prosedur operasional standar pelayanan pada masa pandemi mempersulit petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan karena infrastruktur pelayanan yang belum memadai. Pandemi COVID-19 telah menyebabkan banyak penyedia layanan kesehatan di seluruh dunia mengalami kesulitan dalam manajemen dan infrastruktur pemberian layanan akibat peningkatan jumlah pasien dalam waktu singkat (Liang & Acharya, 2020).

Dukungan lintas sektor, seperti alat dan informasi, dapat mempengaruhi komitmen afektif selain kinerja. Komitmen afektif adalah keadaan psikologis dengan kekuatan emosional.

5. Sumber Daya Manusia (SDM)

(Payne & Fisher, 2019)

berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan komprehensif dari kemampuan berpikir individu dan kemampuan fisik. Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam sebuah pelayanan. Tingkat sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, jika suatu organisasi pelayanan mempunyai tingkat sumber daya manusia yang tinggi dan mempunyai personel yang terampil, maka organisasi kesehatan seringkali dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Tingkat sumber daya manusia dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, etika dan keterampilan. Hasil penelitian terhadap tingkat pendidikan tenaga kesehatan memenuhi standar yang ditentukan. Webinar dan workshop mengenai SOP pelayanan yang difasilitasi bagi tenaga kesehatan di masa pandemi COVID-19. Selain itu, penilaian bulanan dilakukan di tempat kerja untuk mengetahui kinerja petugas kesehatan dalam memberikan layanan

6. Pasien/Customer

Pelanggan atau konsumen merupakan objek dari rencana pelayanan Peranan konsumen dalam suatu pelayanan sangatlah penting karena respon yang diberikan oleh konsumen dapat mengetahui seberapa baik pelayanan tersebut telah dilaksanakan. Bersama konsumen

akan tercipta inovasi-inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Hole et al., 2018).

Dalam penelitian ini, respon positif pasien terlihat dari peningkatan jumlah kunjungan kesehatan ibu hamil di masa pandemi COVID-19. Namun adanya standar operasional prosedur pelayanan pada masa epidemi mengakibatkan kepuasan pasien sedikit menurun karena terbatasnya jam pelayanan, berkurangnya waktu pemeriksaan, dan sedikit lambatnya respon petugas medis saat memberikan layanan konsultasi online.

## SIMPULAN

Strategi yang paling penting bagi bidan dalam memberikan pelayanan adalah menyediakan sarana dan prasarana; hambatan yang sering dihadapi adalah mahalnya sarana dan prasarana; bidan memerlukan berbagai macam dukungan dalam memberikan pelayanan; kebutuhan fisiologis dan psikologis yaitu pola makan yang sehat, istirahat yang cukup, mengurangi stress dan berolahraga secara teratur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asadi, L. ... Mohammadi, M. (2020). New corona virus (COVID-19) management in pregnancy and childbirth. *Archives of Clinical Infectious Diseases*, 15(COVID-19).  
<https://doi.org/10.5812/archcid.102938>
- Betty Pfefferbaum, M.D., J.D., and Carol S. North, M.D., M. P. E. (2020). Engla, Journal - 2010 - New engla nd journal. *New England Journal of Medicine*, 69(1), 1–2. [nejm.org](http://nejm.org)
- Bradfield, Z. ... Sweet, L. (2021). Experiences of receiving and providing maternity care during the COVID-19 pandemic in Australia: A five-cohort crosssectional comparison. *PLoS ONE*, 16(3 March), 1–15.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248488>
- Capanna, F. ... Di Renzo, G. C. (2022). Preparing an obstetric unit in the heart of the epidemic strike of COVID-19: quick reorganization tips. *Journal of Maternal-Fetal and Neonatal Medicine*, 35(7), 1412–1418.  
<https://doi.org/10.1080/14767058.2020.1749258>
- Fernandez, R. ... Ellwood, L. (2020). Implications for COVID-19: A systematic review of nurses' experiences of working in acute care hospital settings during a respiratory pandemic. *International Journal of Nursing Studies*, 111, 103637.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103637>
- Fukuti, P. ... Miguel, E. C. (2020). How institutions can protect the mental health and psychosocial well-being of their healthcare workers in the current COVID-19 pandemic. *Clinics*, 75(8), 1–3.  
<https://doi.org/10.6061/clinics/2020/e1963>
- González-timoneda, A. ... Pardo, S. (2020). Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19. The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information. January.
- Hole, Y. ... Bhaskar, M. P. (2018). Service marketing and quality strategies. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1), 182–196.  
<https://doi.org/10.21533/pen.v6i1.291>
- Htay, M. N. N. ... Su, T. T. (2021). How healthcare workers are coping with mental health challenges



- during COVID-19 pandemic? - A cross-sectional multi-countries study. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 11(February), 100759.  
<https://doi.org/10.1016/j.cegh.2021.100759>
- Ikatan Bidan Indonesia. (2020). *Pedoman Bagi Ibu Hamil, Ibu Nifas Dan Bayi Baru*.
- Jembarwati, O. (2020). Stres dan Dukungan Sosial pada Perawat, Dokter, dan Tenaga Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19. *PSISULA: Prosiding Berkala Psikologi*, 2(November), 292–299. <file:///C:/Users/user/Downloads/13092-29205-1-PB.pdf>
- Kemendes RI. (2020). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2019*.
- Liang, H., & Acharya, G. (2020). Novel corona virus disease (COVID-19) in pregnancy: What clinical recommendations to follow? *Acta Obstetrica et Gynecologica Scandinavica*, 99(4), 439–442. <https://doi.org/10.1111/aogs.13836>
- Nurjasmi, E. (2020). *Situasi Pelayanan Kebidanan Pada Masa Pandemi Covid-19*.
- Ornell, F. ... de Magalhães Narvaez, J. C. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on the mental health of healthcare professionals. *Cadernos de Saude Publica*, 36(4). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00063520>
- Pallangyo, E. ... Fleming, V. (2020). *Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19. The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information. January*.
- Payne, G., & Fisher, G. (2019). The servicetriangle and power: the role of frontline home support workers and consumer-directed care—an Australian context. *Industrial Relations Journal*, 50(2), 197–213.  
<https://doi.org/10.1111/irj.12247>
- Rossi Valentina. (2020). Mental health outcomes among front and second line health workers associated with the COVID-19 pandemic in Italy TT - Published article: Mental Health Outcomes Among Frontline and Second-Line Health Care Workers During the Coronavirus Disease 2019 (COVID. *MedRxiv*, 1–5. <https://doi.org/10.1101/2020.04.16.20067801>. <https://www.medrxiv.org/content/medrxiv/early/2020/04/22/2020.04.16.20067801.full.pdf>
- Søreide, K. ... Lorenzon, L. (2020). Immediate and long-term impact of the COVID-19 pandemic on delivery of surgical services. *British Journal of Surgery*, 107(10), 1250–1261.  
<https://doi.org/10.1002/bjs.11670>
- Tomlin, J. ... Lamph, G. (2020). Psychosocial Support for Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 11(August), 1–7.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01960>
- Węgrzynowska, M. ... Baranowska, B. (2020). Polish maternity services in times of crisis: in search of quality care for pregnant women and their babies. *Health Care for Women International*, 41(11–12), 1335–1348.  
<https://doi.org/10.1080/07399332.2020.1830096>