

## HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS II PURWOKERTO UTARA

Etika Dewi Cahyaningrum<sup>1)</sup>, Safitri Damayantii<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Kebidanan D3 STIKES Harapan Bangsa Purwokerto

Email : [tita.etika@gmail.com](mailto:tita.etika@gmail.com)

<sup>2)</sup>Mahasiswa Program Studi Kebidanan D3 STIKES Harapan Bangsa Purwokerto

### ABSTRACT

**Background** :The quality of maternal health services in Indonesia is still below expectations. Compliance with health care facilities to the standard of service is still need to be improved and enhanced. Antenatal care is health care by health professionals (obstetricians and midwives, general practitioners, midwives and nurses) to pregnant women during pregnancy. Factors influencing antenatal visits, among others: the knowledge of pregnant women, health center facilities, and the satisfaction derived.

**Target of** :The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of antenatal care with patient satisfaction.

**Method** :This type of research is a kind of analytic survey research with cross-sectional approach. The population in this study were all pregnant women who had antenatal care at the health center II North Purwokerto, Banyumas Regency. The sampling method used is incidental sampling, were 40 respondents. Methods of data collection using questionnaires.

**Result of** :Patient assessment of quality of ANC services at the health center II North Purwokerto, Banyumas regency in 2012, mostly in the category of either agree or as many as 25 respondents (62.5%). To the satisfaction of patients at the health center II North Purwokerto, the majority of respondents in the category satisfying as many as 29 respondents (72.5%). Based on the results of Spearman rank test, the value of  $\rho$  value  $0,001 < \alpha (0.05)$ , then there is a strong relationship between the quality of antenatal care with patient satisfaction in the health center II North Purwokerto, Banyumas Regency Year 2012 ( $CC = 0.622$ ).

**Conclusion** :There is a strong relationship between the quality of antenatal care with patient satisfaction in the health center II North Purwokerto, Banyumas regency.

**Keyword** :Quality of care, antenatal care, patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Kemampuan pelayanan kesehatan suatu negara ditentukan dengan perbandingan tinggi rendahnya Angka Kematian Ibu (AKI) dan angka kematian perinatal (Hani, 2011). Negara-negara Asia menunjukkan keragaman besar dalam hal indikator kunci kesehatan ibu dan bayi. Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) tahun 2007, Indonesia menduduki peringkat ketiga AKI tertinggi setelah India dan Bangladesh. AKI di India sebanyak 117.000 jiwa (68 %), Bangladesh sebanyak 21.000 jiwa (12,3 %), sedangkan Indonesia sebanyak 19.000 jiwa (11,2 %).

Berdasarkan data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007 AKI Indonesia masih tergolong tinggi yaitu sebanyak 228 per 100.000 kelahiran hidup. Hal ini tentu saja masih jauh dari target *Millenium Development Goals* (MDGs) tahun 2015 yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup. Sebagai salah satu provinsi di Indonesia, Jawa Tengah menduduki urutan kedua setelah Jawa Barat dengan jumlah AKI 1.766 jiwa pada tahun 2010 (SDKI,

2010). Pada tahun 2010 AKI di Jawa Tengah mencapai 106,01/100.000 kelahiran hidup mengalami peningkatan bila dibandingkan dengan AKI pada tahun 2010 sebesar 104,97/100.000 kelahiran hidup. Banyumas menduduki urutan ketiga AKI terbanyak pada tahun 2011 di daerah Jawa Tengah setelah Tegal dan Pemalang. AKI daerah Tegal sebesar 51 jiwa dan daerah Pemalang sebesar 45 jiwa (Profil Kesehatan Ibu dan Anak Jawa Tengah, 2010).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia bekerja sama dengan Himpunan Obstetri Ginekologi Sosial Indonesia (HOGSI)-Perhimpunan Obstetri Ginekologi Indonesia (POGI), Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI), dan Ikatan Bidan Indonesia (IBI) melakukan kegiatan pengumpulan data dan kajian Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Pada Tingkat Pelayanan Kesehatan Dasar dan Rujukan di Indonesia. Dari hasil penilaian yang dilakukan ditemukan bahwa tingkat kepatuhan institusi terhadap baku pelayanan kesehatan ibu masih relatif rendah, baik untuk asuhan antenatal, proses persalinan,

dan perawatan nifas bagi ibu dan bayi baru lahir. Untuk asuhan antenatal, Puskesmas (PKM) dan Bidan Praktik Mandiri (BPM) masih rendah kepatuhannya dalam pemeriksaan rutin (Direktorat Bina Kesehatan Ibu Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2011).

Hasil pelayanan *antenatal care* dapat dilihat dari cakupan kunjungan pertama (K1) dan cakupan kunjungan minimal empat kali (K4). Salah satu indikator kesehatan ibu yaitu persentase kunjungan antenatal terhadap semua ibu hamil yang terdapat di dalam wilayah kerja puskesmas (Pohan, 2007). Berdasarkan target MDGs 2015, cakupan pelayanan antenatal untuk K1 yaitu 95% dan K4 yaitu 90%.

Berdasarkan data SDKI tahun 2010 cakupan K1 untuk wilayah Indonesia belum mencapai target MDGs yaitu 92,7% dan cakupan K4 juga belum mencapai target yaitu 61,4%. Berkaitan dengan hal tersebut, wilayah Jawa Tengah juga belum dapat memenuhi beberapa indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) salah satunya yaitu cakupan kunjungan ibu hamil K4. Adapun

target yang merupakan SPM bidang kesehatan untuk tingkat nasional berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1457/MENKES/SK/X/2003 salah satunya yaitu cakupan kunjungan ibu hamil K4 sebesar 95% (Ratminto dan Winarsih, 2011).

Banyumas sebagai salah satu Kabupaten yang terdapat di Daerah Jawa Tengah cakupan K1 pada tahun 2010 sebesar 100,8% dan cakupan K4 sebesar 98,19 % mengalami peningkatan dibanding tahun 2010 yaitu sebesar 68,26 % (Profil kesehatan Kabupaten Banyumas, 2010). Namun berdasarkan data profil kesehatan Kabupaten Banyumas pada tahun 2011, cakupan K1 sebesar 99,25% dan cakupan K4 sebesar 95,05%, mengalami penurunan bila dibandingkan pada tahun 2010.

Pada tahun 2010, Puskesmas II Purwokerto Utara memiliki cakupan K1 sebesar 98% dan cakupan K4 rutin sebesar 87,7%. Pada tahun 2011, cakupan K1 mengalami penurunan menjadi 96,56%, sedangkan cakupan K4 mengalami peningkatan menjadi 90,21%. Namun, cakupan K4 selama dua tahun tersebut belum memenuhi

target SPM yaitu 95%.Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antenatal antara lain: pengetahuan ibu hamil, fasilitas puskesmas, dan kepuasan yang diperoleh. Salah satu yang mempengaruhi kunjungan antenatal adalah kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 Februari 2011 di Puskesmas II Purwokerto Utara, peneliti melakukan wawancara terhadap 12 responden, 2 orang menyatakan kurang puas (16,67%), 6 orang menyatakan cukup puas (50,00%), 2 orang menyatakan sangat puas (16,67%), dan sebanyak 2 orang yang tidak berpendapat (16,67%). Berdasarkan hasil survey tersebut diketahui bahwa ada rasa kurang puas

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross-sectional*.Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan pemeriksaan antenatal di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.Pada penelitian ini, jumlah populasi periode

yang muncul pada pelayanan yang diberikan di Ruang KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) Puskesmas II Purwokerto Utara.Walaupun hanya dua orang yang mengatakan kurang puas tetapi apabila hal ini diabaikan oleh manajemen puskesmas, kemungkinan dapat menimbulkan dampak berkurangnya jumlah pasien kunjungan *antenatal care*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Adakah Hubungan Antara Kualitas Layanan *Antenatal Care* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara?”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan pasien.

bulan Januari 2011 sebanyak 134 populasi.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*.*Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011). Sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil yang melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas pada saat penelitian berlangsung dan bersedia menjadi responden. Dalam penelitian ini data diambil kurang lebih dalam waktu dua minggu. Jika jumlah populasi  $\leq 1000$ , maka sampel bisa diambil sebesar 20%-30% (Nursalam, 2008). Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti mengambil sampel sebanyak 30% dari populasi yaitu sebanyak 40 responden.

Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner mengenai penilaian pasien terhadap kualitas layanan *antenatal care* dan kepuasan pasien. Data diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah berupa angket/kuesioner. Angket/kuesioner

merupakan alat ukur berupa angket atau kuesioner dengan beberapa pertanyaan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan *antenatal care* berdasarkan penilaian pasien. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Langkah-langkah pengolahan data meliputi: *editing*, *coding*, dan *data entry*. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan menurut pasien dan kepuasan pasien. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi *spearman rank*. Pada tingkat kepercayaan 95% dan taraf kesalahan 5% maka apabila  $p\text{ value hitung} > \alpha (0,05)$ , dinyatakan tidak ada hubungan, sebaliknya bila  $p\text{ value hitung} < \alpha (0,05)$  dinyatakan ada hubungan antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan pasien. Untuk dapat mengetahui lebih tepat besar atau kecil derajat hubungan dua variabel digunakan koefisien korelasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Kualitas Layanan *Antenatal Care* Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan *Antenatal Care* Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

No.	Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju/Sangat Baik	15	37,5
2	Setuju/Baik	25	62,5
3	Tidak Setuju/Tidak Baik	0	0,0
4	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik	0	0,0
Jumlah		40	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *antenatal care* berdasarkan penilaian pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, sebagian besar dalam kategori setuju atau dapat dikatakan baik sebanyak 25 responden (62,5%).

Pada pemeriksaan *antenatal care* mempunyai tujuan untuk memfasilitasi hasil yang sehat dan positif bagi ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan saling percaya dengan ibu, mendeteksi komplikasi-komplikasi yang dapat mengancam jiwa, serta mempersiapkan kelahiran dan memberikan pendidikan. Karena begitu penting dan rawannya saat-saat kehamilan maka sangat

diperlukan pelayanan yang berkualitas. Layanan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal (Ali Gufran, 2007 dalam Machmud, 2008).

Pasien atau masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakannya dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhannya serta

mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Pasien atau masyarakat sering menganggap bahwa dimensi efektivitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan dan kenyamanan sebagai suatu dimensi mutu layanan kesehatan yang sangat penting (Pohan, 2007).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian IGA Trimurti (2008) yang berjudul analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat

jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari segi persepsi pasien dinilai berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*, dari 48 responden sebagian besar pasien menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik yaitu sebanyak 33 responden (68,8%) pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), 32 responden (66,7%) pada dimensi kehandalan (*reliability*), 34 responden (70,8%) pada dimensi jaminan (*assurances*), 36 responden (75,0%) pada dimensi empati (*empathy*), dan sebanyak 29 responden (60,4%) pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), cenderung berminat untuk kembali memanfaatkan ulang fasilitas pelayanan kesehatan pada institusi pelayanan kesehatan tersebut.

2. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Memuaskan	10	25,0
2	Memuaskan	29	72,5
3	Tidak Memuaskan	1	2,5
4	Sangat Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah		40	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, sebagian besar dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 29 responden (72,5%).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan.

Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Dua hal yang harus dipantau dalam upaya perbaikan mutu yaitu kepuasan pasien dan standar pelayanan kesehatan. Kedua aspek ini haruslah seimbang (Machmud, 2008).Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada fasilitas layanan kesehatan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Hendroyono, 2003).

Dari hasil penelitian tersebut, Purwokerto Utara sudah memuaskan kepuasan pasien sebagian besar penerima pelayanan yaitu ibu hamil dikategorikan dalam klasifikasi walaupun masih ada satu responden memuaskan 29 responden (72,5%), yang belum terpenuhi harapannya berarti pelayanan yang diberikan atau belum merasa puas dengan oleh bidan di Puskesmas II pelayanan.

### 3. Hubungan Kualitas Layanan *Antenatal Care* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan Antara Kualitas Layanan *Antenatal Care* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien				Total	Sig.
	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan		
Sangat Setuju	9 (60,0%)	6 (40,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	15 (100,0%)	0,001
Setuju	1 (4,0%)	23 (92,0%)	1 (4,0%)	0 (0,0%)	25 (100,0%)	
Tidak setuju	0	0	0	0	0	CC = 0,622
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	
Total	10 (25,0%)	29 (72,5%)	1 (2,5%)	0 (0,0%)	40 (100,0%)	

Hasil penelitian dapat layanan *antenatal care* dengan diketahui bahwa nilai  $p$  value adalah kepuasan pasien di Puskesmas II 0,001 dengan nilai koefisien korelasi Purwokerto Utara Kabupaten 0,622. Karena nilai  $p$  value  $(0,001) < 0,05$  dan nilai koefisien korelasi Banyumas. Dengan demikian, sebesar 0,622, maka  $H_0$  ditolak dan semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang diterima sehingga dapat dirasakan oleh pasien. disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hendroyono (2003), bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi layanan kesehatan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan institusi layanan kesehatan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Dengan demikian institusi layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memaksimumkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan. Kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada institusi layanan kesehatan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dua hal yang harus dipantau dalam upaya perbaikan mutu yaitu kepuasan pasien dan standar pelayanan kesehatan. Kedua aspek

ini haruslah seimbang (Machmud, 2008). Prinsip utama perbaikan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan adalah kepedulian terhadap pasien. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita yang merupakan luaran (*outcome*) pelayanan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan (Koentjoro dalam Machmud, 2008). Hasil pelayanan kesehatan adalah luaran klinis, manfaat yang diperoleh pelanggan, dan pengalaman pelanggan yang berupa kepuasan atau kekecewaan (Machmud, 2008). Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan serta penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Jika pelayanan yang diberikan tidak berkualitas akan dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien (Sofyan, 2006).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarlina Siahaan, Dewi Nurhayati Laila, Agung Saprasetya Dwi Laksana (2007) yang berjudul hubungan antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas, menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara persepsi pasien mengenai mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien dan sesuai dengan penelitian Agus Hufron dan Supratman (2008) yang berjudul analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta, bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien baik dari dimensi kualitas kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian, maupun penampilan petugas layanan

kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan berbeda-beda tergantung dari dimensi mana pasien menilai kualitas pelayanan tersebut. Ketika pasien menganggap kualitas pelayanan di suatu institusi layanan kesehatan tersebut baik, maka pasien akan merasa puas terhadap kinerja tenaga kesehatan yang diberikan. Semakin tinggi penilaian pasien terhadap kualitas layanan suatu institusi layanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, dan sebaliknya semakin rendah penilaian pasien terhadap kualitas layanan, maka semakin rendah pula tingkat kepuasannya. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, cenderung akan kembali melakukan kunjungan ulang pada institusi yang memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pasien.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan antara

kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *antenatal care* berdasarkan penilaian pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas pada sebagian besar dalam kategori setuju atau dapat dikatakan penilaian pasien terhadap kualitas layanan *antenatal care* adalah baik yaitu sebanyak 25 responden (62,5%).
2. Kepuasan pasien terhadap *antenatal care* di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas sebagian besar dalam kategori memuaskan yaitu sebanyak 29 responden (72,5%).
3. Ada hubungan yang kuat antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan pasien di Puskesmas II Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas ( $\rho$  value =  $0,001 < 0,05$ ) (CC=0,622).

Saran bagi Bidan dan Puskesmas II Purwokerto adalah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih bermutu atau berkualitas berdasarkan dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu bidan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien serta bersedia melayani pasien dengan baik, memulai pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, melakukan pelayanan kebidanan terutama *antenatal care* sesuai dengan standar pelayanan kebidanan, peduli terhadap keluhan dan memahami kebutuhan pasien, bidan memberikan pelayanan yang bebas dari resiko dan bidan memiliki pengetahuan yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien dan dapat mendeteksi penyulit selama kehamilan sejak dini, serta bidan melakukan dokumentasi pada setiap hasil temuan yang ditemukan pada pasien dan setiap tindakan yang diberikan terhadap pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Anne, Ahira. 2011. *Definisi Bayi Dalam Psikologi*. Dikutip dari

- website: [www.anneahira.com](http://www.anneahira.com). diakses tanggal 04 Januari 2012
- Azwar (2003) *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Andi Offset.
- DepKes Prov. (2011) *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah tahun 2011*. Available from [http://www.depkes.go.id/downloads/kunker/13\\_jateng.pdf](http://www.depkes.go.id/downloads/kunker/13_jateng.pdf) (diakses tanggal 10-12-12).
- DepKes RI. (2010) *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Hani, Umami, dkk. (2011) *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan Fisiologis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hendroyono, Agus (2003) *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Service Recovery*. Available from [www.Irckesehatan.net/upload/mutupelayanan.pdf](http://www.Irckesehatan.net/upload/mutupelayanan.pdf) (diakses tanggal 13-12-12).
- Hidayat, Aziz Alimul (2011) *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknis Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hufron, Agus Dan Supratman (2008) *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September 2008, pp. 119-124
- Juliana, Erna (2008) *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Machmud, Rizanda (2008) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume II (2), pp.186-190.
- Mandriwati (2011) *Asuhan Kebidanan Antenatal Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Manuaba, Ida Bagus Gde et all. (2010) *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan, dan KB untuk Pendidikan Bidan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2005) *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam (2008) *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian dan Keperawatan: Pedoman Skripsi, Thesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo (2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, Freddy (2006) *Measuring Customer Satisfaction Teknik*

- Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi (2012) *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riyanto, Agus (2009) *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan (dilengkapi Uji Validitas dan Reliabilitas serta Aplikasi Program SPSS)*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- \_\_\_\_\_ (2011) *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan Dilengkapi Contoh Kuesioner Dan Laporan Penelitian*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sarlina Siahaan, Dewi Nurhayati Laila, dan Agung Saprasetya Dwi Laksana. (2007) *Hubungan Antara Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kembaran I Kabupaten Banyumas*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Mandala Of Health Volume 3 (1) Januari 2007, pp. 28-39.
- Saryono dan Setiawan, Ari. (2010) *Metodologi Penelitian Kebidanan DIII, DIV, SI dan S2*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sharma, Gaurav (2011) *Maternal Kematian, Perinatal dan Neonatal di South-East Region Asia*. Journal of Epidemiology Asia, 5: 1-14.
- Sofyan, Mustika., et all. (2006) *Bidan Menyongsong Masa Depan*. Jakarta: PP IBI.
- Supranto (2009) *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Syarifudin (2010) *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan Dengan SPSS*. Yogyakarta: Grafindo Litera Media.