

DESCRIPTION OF PREGNANT SATISFACTION OF SERVICE PRENATAL CARE
(ANC) IN BPM NY. IDA YUSNIARTI, Amd. Keb VILLAGE KEDUNGRANDU Patikraja
DISTRICT DISTRICT BANYUMAS
2014

Kartikasari B¹, Wirakhmi IN², Rini S³
DIII Midwifery Studies Program
STIKES Harapan Bangsa Purwokerto

ABSTRACT

Background : Studies of patient satisfaction need to be done in order to improve the performance of obstetric care in case ANC best and oriented to patient satisfaction. A preliminary survey conducted on 12 pregnant women who were conducting the examination obtained 5 states in accordance with the services provided during the inspection because it is done with precise and reliable, the service is polite and friendly, 3 states midwife responsiveness in resolving patient complaints, four people claimed services granted as expected.

Objective : to know the description satisfaction pregnant women to antenatal care provided by a midwife in the Ny BPM. Ida Yusniarti, Amd. Keb Village Kedungrandu Patikraja District of Banyumas 2014.

Methods : This study used quantitative descriptive analysis with cross-sectional design, this study uses primary data was acquired on August 14 to 19, 2014, with the enclosed questionnaire (close ended) by accidental sampling technique of sampling, sample size of 30 people.

Result : The level of satisfaction obtained most of the pregnant women were satisfied as much as 16 respondents (53.3%), satisfaction levels based on the reliability of pregnant women said they were satisfied as much as 14 respondents (46.7%), satisfaction levels based on the responsiveness of pregnant women said they were satisfied by 17 respondents (56.7%), satisfaction levels based on the assurance of pregnant women said they were satisfied as much as 14 respondents (46.7%), the level of satisfaction of pregnant women based on empathy expressed satisfaction as much as 14 respondents (46.7%), and the level of satisfaction of pregnant women by tangibility menyatakan puas as many as 15 respondents (50%).

Conclusion: The satisfaction of pregnant women to antenatal care services in BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Village Kedungrandu 2014 pregnant women found satisfaction levels largely satisfied.

Keywords : Satisfaction, pregnant women, antenatal care

PENDAHULUAN

Pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar profesi yang telah ditetapkan (Satrianegara dan Saleha, 2009). Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi serta peran media komunikasi yang akhir-akhir ini kerap kali menengahkan masalah pelayanan kesehatan, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat pun semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa tenaga kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat (Tamy, 2009).

Menurut Perry dalam Diana (2010), banyaknya bidan yang membuka praktek membuat persaingan menjadi semakin ketat, persaingan ini bukan dalam harga, karena dalam hal ini sudah ada patokan sendiri mengenai tarif, melainkan dalam hal pelayanan yang diberikan. Untuk mempertahankan daya saing, bidan harus berkomitmen total terhadap para pelanggan, memahami apa yang mereka inginkan sekarang dan mengantisipasi keinginan mereka di masa mendatang dan

senantiasa menampilkan diri dengan baik sehingga menjadi pilihan pertama.

Penelitian tentang kepuasan pasien perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kebidanan dalam hal ANC yang terbaik dan berorientasi pada kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ibu hamil perlu diperhatikan, dimensi mutu pelayanan yang dimaksud adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibility* (keberwujudan).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 10 Juli 2014 data pasien yang melakukan kunjungan ANC di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb pada periode Januari – Juli tahun 2014 sejumlah 120 orang, hasil survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 10 – 12 Juli 2014, dari 12 ibu hamil yang sedang melakukan pemeriksaan ANC di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb didapat 5 orang menyatakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan saat pemeriksaan karena dilakukan dengan tepat dan terpercaya, pelayanan yang sopan dan ramah, 3 orang menyatakan bidan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, 4 orang menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

METODE

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb pada periode bulan Januari - Juli 2014 sejumlah 120 orang dengan jumlah trimester I ada 18 orang, trimester II ada 41 orang, trimester III ada 61 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, pada penelitian ini populasi ibu hamil pada periode Januari – Juli 2014 lebih dari 100, sehingga menggunakan persentase 25% untuk memenuhi target pada trimester I, II, III didapatkan hasil trimester I 5 orang, trimester II 10 orang, trimester III 15 orang dengan jumlah sampel seluruhnya sebanyak 30 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup (*close ended*), untuk menggambarkan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC menggunakan angket berupa pernyataan dengan 4 alternatif jawaban. Skala yang digunakan adalah skala likert. Untuk menganalisis variabel gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* digunakan analisis univariat distribusi frekuensi dan prosentase.

HASIL

1. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh bidan di Bidan Praktek Mandiri Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas Tahun 2014.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* yang diberikan oleh bidan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	3,3
Tidak Puas	11	36,7
Puas	16	53,3
Sangat Puas	2	6,7
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 1 di atas

dapat diketahui sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil adalah puas sebanyak 16 responden (53,3%).

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan (Diana, 2010). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pohan (2006), apabila hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapannya maka akan timbul perasaan puas sebaliknya apabila hasil tidak sesuai dengan yang diharapkan akan timbul perasaan kecewa.

Tingkat kepuasan ibu hamil tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, hal ini berdasarkan hasil analisis dari 30 soal kuesioner yang diberikan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang pada saat

dilakukan pengambilan data, sebagian besar menyatakan adanya pemeriksaan dengan tepat dan terpercaya, pelayanan yang sopan dan ramah, ketanggapan bidan dalam menyelesaikan keluhan pasien, pengetahuan dan kemampuan bidan yang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani (2010) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Bidan Praktek Swasta Ny. Sri Kundari Desa Kotayasa Kecamatan Sumbang tahun 2010”. Hasil penelitian tersebut adalah sebagian besar ibu hamil merasa puas dengan pelayanan BPM.

2. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *reliability* di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas tahun 2014

Tabel 2. Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *reliability*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	3,3
Tidak Puas	10	33,3
Puas	14	46,7
Sangat Puas	5	16,7
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat diketahui sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan *reliability* adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).

Dimensi *reliability* (kehandalan) dalam penelitian ini adalah kemampuan bidan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. Dengan indikator memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang tepat.

Berdasarkan analisis 7 butir soal pada kuesioner dimensi *reliability* dapat dilihat bahwa responden menyatakan puas, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidan kepada pasien sudah sesuai karena pada saat bidan melakukan pemeriksaan fisik dan obstetri dilakukan secara tepat dan terpercaya, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khasanah (2010) dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap”, dimana hasil yang diperoleh pada dimensi *reliability* sebagian besar memuaskan.

3. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *responsiveness* di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas tahun 2014.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi kepuasan

ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *responsiveness*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	3,3
Tidak Puas	8	26,7
Puas	17	56,7
Sangat Puas	4	13,3
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat diketahui sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan *responsiveness* adalah puas sebanyak 17 responden (56,7%).

Responsiveness (ketanggapan) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dengan indikator dimana bidan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan ibu hamil, dengan memberikan pemeriksaan baik fisik maupun kebidanan, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan (Diana, 2010).

Kecepatan dan ketanggapan bidan dalam memberikan jasa ini berkaitan dengan pengetahuan tentang tujuan dan manfaat pelayanan antenatal. Dari hasil pengamatan dan wawancara bidan mengetahui apa tujuan dan manfaat dari pelayanan antenatal.

Berdasarkan analisis 5 butir soal pada kuesioner dimensi *responsiveness* dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan puas dikarenakan, responden

memiliki kesesuaian dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan yaitu adanya ketepatan dalam menentukan posisi janin, menginformasikan hasil pemeriksaan, selain itu bidan juga melakukan rujukan ke Puskesmas untuk pemeriksaan laboratorium.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Adam (2006), dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Wilayah Timur Indonesia” tentang gambaran kepuasan yang dijelaskan bahwa dimensi *responsiveness*, sebagian besar masyarakat menilai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas yang disebabkan oleh faktor ketanggapan petugas memiliki kontribusi 2,7 kali terhadap kunjungan ulang sebagai kompensasi atas kepuasannya.

- Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *assurance* di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas Tahun 2014

Tabel 4. Distribusi Frekuensi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *assurance*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	6,7
Tidak Puas	10	33,3
Puas	14	46,7
Sangat Puas	4	13,3
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 4. di atas dapat diketahui sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan *assurance* adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).

Dimensi *assurance* (jaminan) dalam hal ini pengetahuan dan kesopanan petugas serta mampu untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dengan indikator pengetahuan dan kemampuan bidan untuk melakukan anamnesa dan mendiagnosa, pelayanan bidan memberi rasa aman kepada ibu hamil, bidan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan (Diana, 2010). Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien (Azwar, 2010). Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan bidan ini dapat terpenuhi jika bidan mendapatkan pelatihan. Pelatihan pelayanan *antenatal* penting dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi bidan dalam melayani kesehatan ibu hamil. Menurut Zeithaml dan M.T. Bitner dalam Diana (2010) dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan analisis 5 butir soal pada kuesioner dimensi *assurance*, dapat

dilihat bahwa responden yang menyatakan puas dikarenakan pasien memiliki keyakinan terhadap kemampuan bidan dalam melakukan pemeriksaan, selain itu bidan juga memberikan obat yang sesuai pada masa kehamilan dan pasien merasa cocok dengan pengobatan yang diberikan oleh bidan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mursyda (2012) dengan judul “Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan ANC Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura”, dimana ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *assurance* dengan kepuasan ibu hamil, pola hubungan adalah pada responden dengan persepsi *assurance* baik cenderung puas.

- Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *empathy* di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas Tahun 2014.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *empathy*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	3	10
Tidak Puas	13	43,3
Puas	14	46,7
Sangat Puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui sebagian besar tingkat

kepuasan ibu hamil berdasarkan *empathy* adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).

Empathy (perhatian) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Dengan indikator bidan memberikan perhatian khusus kepada setiap ibu hamil, kepedulian bidan terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status, dan lain-lain (Diana, 2010). Menurut Yamit, bahwa sikap loyalitas pelanggan selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang didapatkan dari adanya rasa perhatian yang baik dari pemberi jasa, yang menunjukkan bahwa dengan adanya rasa kepuasan yang baik pada pelanggan maka pelanggan akan memutuskan untuk kembali atau membeli jasa yang pernah didapatkan (Mursyida, 2012).

Berdasarkan analisis pada 7 butir soal kuesioner dimensi *empathy* dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan puas dikarenakan mereka menyampaikan kesetujuannya terhadap sikap ramah bidan, perhatian bidan dalam pelayanan, komunikasi bidan dengan pasien lancar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursyida (2012) dengan judul “Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan ANC Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura”,

dimana ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *empathy* dengan kepuasan ibu hamil, pola hubungan adalah pada responden dengan persepsi *empathy* baik cenderung puas, sehingga terciptanya kunjungan ulang.

6. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *tangibility* di BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb Desa Kedungrandu Kecamatan Patikraja Kabupaten Banyumas Tahun 2014.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *tangibility*

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	4	13,4
Tidak Puas	10	33,3
Puas	15	50
Sangat Puas	1	3,3
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui sebagian besar tingkat kepuasan ibu hamil berdasarkan *tangibility* adalah puas sebanyak 15 responden (50%).

Tangibility (Bukti Fisik) adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Indikator *tangibility* yaitu BPM terawat dari kebersihan, kerapihan, penataan ruang periksa dan ruang tunggu periksa, kelengkapan, persiapan, kebersihan alat, dan penampilan bidan yang rapi. Dapat diasumsikan bahwa kepuasan, penilaiannya sangat subjektif bukan objektif, artinya

kepuasan dari ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal* yang diberikan pada dirinya ditentukan oleh perasaan ibu hamil sendiri. Sehingga apabila ia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ia akan menyebutkan dirinya puas tanpa dipengaruhi oleh sarana pelayanan *antenatal*.

Menurut Yamit dalam Mursyida (2012), bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk tergantung dengan bukti langsung atau keberwujudan yang didapatkan seperti kelengkapan alat, dan dukungan peralatan yang baik. Kenyamanan fasilitas berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Berdasarkan analisis 6 butir soal pada kuesioner dimensi *tangibility*, diketahui bahwa responden yang menyatakan puas dikarenakan ruang periksa tertata dengan rapi dan bersih, bidan berpenampilan rapi, dan tersedia alat untuk pemeriksaan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan *antenatal* sudah lengkap dan sesuai standar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursyida (2012) dengan judul “Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan ANC Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura”, dimana ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *tangibility* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care*.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care*, sebagian besar adalah puas sebanyak 16 responden (53,3%).
2. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *reliability* sebagian besar adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).
3. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *responsiveness* sebagian besar adalah puas sebanyak 17 responden (56,7%).
4. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *assurance* sebagian besar adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).
5. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan *empathy* sebagian besar adalah puas sebanyak 14 responden (46,7%).
6. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* berdasarkan

tangibility sebagian besar adalah puas sebanyak 15 responden (50%).

SARAN

1. Bagi Bidan Praktek Mandiri Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb

BPM Ny. Ida Yusniarti, Amd. Keb, diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan *antenatal care* untuk menjaga kepuasan pasien, sehingga membuat pasien termotivasi untuk melakukan *antenatal care* secara teratur.

2. Bagi Ibu Hamil

Ibu hamil diharapkan dapat melaksanakan pemeriksaan kehamilan secara teratur minimal 4 kali selama masa kehamilan agar kesehatan dan kesejahteraan ibu dan janin terpantau dengan baik sehingga kehamilan dapat berjalan dengan normal.

3. Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan melakukan perluasan materi yaitu pada faktor yang mempengaruhi kepuasan yang belum diteliti dan tidak hanya meneliti secara deskriptif akan tetapi diteliti secara analitik.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, A. 2006. *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Wilayah Timur*

Indonesia. Direktur Upaya Kesehatan Dasar Dirjen Binkesmas. : Departemen Kesehatan RI

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta

Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Diana, I. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.

Hidayat, A. 2011. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika

Indriyani, D. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Bidan Praktek Swasta Ny. Sri Kundari Desa Kotayasa Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas*. Karya Tulis Ilmiah

Khasanah, U. 2010. *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Kesugihan II Kabupaten Cilacap*. Karya Tulis Ilmiah

Mandriwati, G.A. 2009. *Asuhan Kebidanan Antenatal*. Jakarta : EGC

Manuaba, et. al. 2010. *Ilmu kebidanan, penyakit kandungan, dan KB*. Jakarta : EGC

Mufdlilah. 2009. *Antenatal care focused*. Yogyakarta : Nuha Medika

Mursyda. 2012. *Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura*. Available from:<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkmi/article/download>

- /5395/4834[Accessed 19/02/2014]
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- . 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi : Kesaint Blanc
- Prawirohardjo, S. 2010. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : YBP-SP
- Riwidikdo, H. 2009. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
- Saryono. 2010. *Metodologi Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Saifudin, AB. 2009. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Jakarta : YBP-SP
- Satrianegara, M dan Saleha, S. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyawati, A. 2009. *Asuhan Kebidanan Pada Masa Kehamilan*. Jakarta : Salemba Medika
- Tamy, P. 2010. *Proposal Skripsi Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Penyakit Dalam Unit Rawat Jalan RSUD Tangerang 2009*. Available from [:http://one.indoskripsi.com](http://one.indoskripsi.com) [Accessed 19/12/2013]
- Yayanakhyar. 2008. *Etika Penelitian Kesehatan*. Pekanbaru : FK-UNRI [Accessed 19/12/2013]
- Yulifah dan Yuswanto. 2009. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Jakarta : Salemba Medika