

**KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN
ANTENATAL CARE (ANC) OLEH BIDAN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS NGORESAN**

Winarni

Dosen STIKES 'Aisyiah Surakarta Prodi D III Kebidanan

ABSTRAK

Latar belakang: Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Terpenuhiya harapan pelanggan akan mutu pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan salah satu tantangan terbesar dalam pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu dan sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat dan taat dalam melakukan pemeriksaan ANC kembali. **Tujuan penelitian:** Mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC oleh bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan. **Metode:** penelitian ini adalah penelitian dikriptif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel pada penelitian ini 77 responden. Instrument dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. **Hasil:** Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator sarana prasarana mayoritas puas 52 (67,5%). Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator tenaga kesehatan mayoritas sangat puas 72 (93,5%). Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator standar pelayanan minimal ANC (7T) sebagian besar responden sangat puas 41 (53,2%)

Kata kunci: Kepuasan, pelayanan ANC, Bidan

PENDAHULUAN

Pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan

waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan (Triatmojo, 2011:64).

Terpenuhiya harapan pelanggan akan mutu pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan salah satu tantangan terbesar

dalam pemberian pelayanan kesehatan. Oleh karena itu bidan harus memberikan informasi yang akurat dan tepat terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pasien. Banyak pakar yang menyatakan bahwa hukum pertama kualitas adalah melakukan sesuatu secara benar sejak awal. Bila hal itu tercapai maka akan terwujud kepuasan pelanggan (Hendroyono, 2011:27).

Pengukuran kepuasan mutlak diperlukan, melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu aspek yang penting dalam asuhan *antenatal* adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya. jika seorang ibu mempercayai bidan, maka kemungkinan besar ia akan kembali ke bidan yang sama untuk persalinan dan kelahiran bayinya (Pusdinakes, 2003:39).

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat

dan taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan dalam melakukan pemeriksaan ANC kembali, tetapi jika pasien tidak merasa puas maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan ANC. Keramahan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan berikutnya. Pelanggan atau pasien memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan tempat pelayanan kesehatan dan menjadi pelanggan pesaing. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat diperlukan agar segera diketahui penyebab pelanggan tidak puas. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan, data yang diperoleh bersifat subyektif sesuai dengan jawaban para responden menurut pengalaman mereka dalam menggunakan suatu jenis produk atau jasa tertentu. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk barang atau jasa (Supranto, 2006:44).

Kesehatan dan kelangsungan hidup Ibu dan bayi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan kebidanan antara lain asuhan kebidanan yang diberikan oleh tenaga bidan melalui pendekatan manajemen kebidanan. Asuhan kebidanan merupakan pelayanan kebidanan utama yang diberikan kepada Ibu, anak, keluarga, dan masyarakat. Setiap Ibu hamil akan menghadapi resiko yang bisa mengancam jiwanya oleh karena itu setiap Ibu hamil memerlukan asuhan masa kehamilan yang disebut dengan pelayanan Antenatal (Salmah, 2009:26) .

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* (ANC) oleh bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan Tahun 2011 ?”

BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi didalam masyarakat (Notoatmodjo, 2010:37). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang

tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu penelitian pada beberapa populasi yang diamati pada waktu yang sama (Hidayat, 2009:49). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini diambil dari seluruh jumlah ibu hamil di Wilayah Puskesmas Ngoresan sebanyak 238 ibu hamil.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:81). Karena jumlah populasi dibawah 10.000 maka penentuan besar sampel menggunakan seluruh populasi yang ada, berdasarkan katagori responden yang memenuhi kriteria inklusi sbb : Ibu hamil trimester III yang datang periksa ke Puskesmas Ngoresan, Berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Ngoresan, Bersedia untuk diteliti, Mampu berkomunikasi dengan baik.

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang

diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2008:32). Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.

Pada penelitian data primer diperoleh dengan cara responden diberi kesempatan untuk mengisi lembar kuesioner yang telah diberikan oleh peneliti yang berisi tentang kepuasan ibu hamil berdasarkan sarana prasarana, tenaga kesehatan dan standar pelayanan minimal ANC (7T).

Instrumen penelitian adalah alat ukur dalam penelitian (Sugiyono, 2009:83). Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah 28 pertanyaan. Disini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan, tetapi sebelumnya peneliti memberikan penjelasan terlebih dahulu untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner.

Analisa data yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data dengan menggunakan teknik diskriptif dengan uji analisa univariat digunakan untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan ibu hamil

terhadap pelayanan ANC oleh bidan, yang dapat disajikan dalam distribusi frekuensi atau proporsi. Analisa *unifariat* atau analisa diskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian berupa kelompok.

Setelah data terkumpul, selanjutnya diklasifikasikan menjadi dua kelompok data yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang berbentuk kata – kata atau simbol (Arikunto, 2010:265).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian di Wilayah Puskesmas Ngoresan dengan jumlah responden 77 didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Karakteristik responden

a. Umur responden

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Ibu Hamil Di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

Umur (tahun)	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
20	3	3,9
21– 35	65	84,4
36	9	11,7
Total	77	100

Sumber : Data Primer, 2011

Dari 77 responden paling banyak berumur antara 21 tahun sampai

dengan 35 tahun yaitu 65 (84,4%) responden, yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 3 (3,9%) responden dan yang berumur lebih dari 36 tahun sebanyak 9 (11,7%) responden.

b. Pendidikan responden

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

Pendidikan responden	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Dasar	8	10,4
Menengah	43	55,8
Tinggi	26	33,8
Total	77	100

Sumber : Data Primer, 2011

Dari 77 responden menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan Menengah yaitu 43 (55,8%) responden, yang berpendidikan Tinggi 26 (33,8%) responden, dan Dasar yaitu 8 (10,4%) responden.

c. Pekerjaan responden

Tabel 3: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden Di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

Pekerjaan \ Responden	Frekuensi (f)	Prosentasi (%)
Buruh	7	9,1
Dagang	18	23,4
Swasta	8	10,4
IRT	44	57,1

Total	77	100
-------	----	-----

Sumber : Data Primer, 2011

Dari 77 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebesar 44 (57,1%) responden, dagang sebesar 18 (23,4%) responden, swasta sebesar 8 (10,4%) responden dan buruh mempunyai jumlah yang paling sedikit yaitu sebesar 7 (9,1%) responden.

2. Tingkat kepuasan

a. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Ditinjau Dari Indikator Sarana Prasarana

Tabel 4 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Sarana Prasarana Diwilayah Puskesmas Ngoresan.

Sarana Prasarana	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Kecewa/Tidak Puas	0	0
Puas	52	67,5
Sangat Puas	25	32,5
Total	77	100

Sumber : Data Primer, 2011

Hasil penelitian ini pada tabel 7. menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas sebesar 52 (67,5%) responden, dan yang merasa sangat puas sebesar 25 (32,5%)

responden terhadap saran prasarana yang ada pada tempat pelayanan kesehatan di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

- b. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Ditinjau Dari Indikator Tenaga Kesehatan

Tabel 5 : Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Ditinjau Dari Indikator Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan.

Tenaga Kesehatan	Frekuensi (f)	Prosentasi (%)
Kecewa / Tidak Puas	0	0
Puas	5	6,5
Sangat Puas	72	93,5
Total	77	100

Sumber : Data Primer, 2011

Data penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Dan hasil dari penelitian ini pada tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar merasa sangat puas 72 (93,5%) responden, dan yang merasa puas sebesar 5(6,5%) responden.

- c. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Ditinjau Dari Indikator Standar Pelayanan Minimal ANC (7T)

Tabel 6: Distribusi Frekuensi Tingkat

Kepuasan Ibu Hamil Ditinjau Dari Indikator Standar Pelayanan Minimal ANC (7T) Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngoresan.

Standar Pelayanan Minimal ANC (7T)	Frekuensi (f)	Prosentasi (%)
Kecewa/Tidak Puas	0	0
Puas	36	46,8
Sangat Puas	41	53,2
Total	77	100

Sumber : Data Primer, 2011

Data penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimal ANC (7T) merupakan salah satu indikator untuk mengetahui dalam penelitian ini tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Hasil dari penelitian pada tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas sebesar 41 (53,2%) responden, dan yang merasa puas sebesar 36 (46,8%) responden.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

Tabel 1: menunjukan bahwa dari 77 responden paling banyak berumur antara 21 tahun sampai dengan 35 tahun yaitu 65 (84,4%) responden, yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 3 (3,9%) responden dan yang berumur lebih dari

36 tahun sebanyak 9 (11,7%) responden.

Umur merupakan lama seseorang hidup di dunia yang dihitung dari jumlah ulang tahun mulai dilahirkan sampai saat dilakukan penelitian. Umur dapat mempengaruhi pola pikir manusia, semakin cukup umur maka tingkat kematangan dan pengalaman seseorang akan lebih matang dalam berfikir, dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi maka pola pikir manusia semakin maju dan semakin kritis.

Umur dapat digolongkan berdasarkan masa reproduksinya yaitu umur kurang dari 20 tahun, 21 tahun sampai dengan 35 tahun dan lebih dari 35 tahun. Umur kurang dari 20 tahun juga disebut sebagai masa reproduksi muda karena umur tersebut jika terjadi kehamilan dan persalinan mempunyai resiko terjadinya penyakit pada alat reproduksinya. Umur 20 tahun sampai dengan 35 tahun disebut masa reproduksi sehat yaitu umur terbaik seseorang wanita untuk hamil dan melahirkan sedangkan umur lebih dari 35 tahun disebut sebagai masa reproduksi tua dimana pada umur tersebut jika terjadi kehamilan dan persalinan mempunyai resiko tinggi untuk terjadinya komplikasi

kehamilan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan usia wanita hamil yang ada di wilayah Puskesmas Ngoresan sebagian besar adalah umur reproduksi sehat yaitu umur 20 tahun sampai dengan 35 tahun.

Tabel 2: menunjukkan bahwa 77 responden tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan Menengah yaitu 43 (55,8%) responden, yang berpendidikan Tinggi 26 (33,8%) responden, dan Dasar yaitu 8 (10,4%) responden.

Pendidikan adalah hasil dari proses mendidik sehingga dapat menjadi orang berguna. Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap pengetahuan yang dimilikinya. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka pengetahuannya juga semakin luas (Notoatmodjo, 2007:34). Pendidikan merupakan landasan bagi upaya untuk meningkatkan kesejahteraan, kemajuan dan kemakmuran. Karena dengan pendidikan seseorang dapat berkomunikasi secara efektif serta dapat menangkap dan menyampaikan informasi yang perlukan.

Tingkat pendidikan menunjukkan korelasi yang positif dengan penggunaan pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik dalam berfikir sehingga mempengaruhi pemahaman dan penerimaan informasi yang disampaikan oleh tenaga kesehatan.

Dari hasil penelitian ini didapatkan responden yang berpendidikan menengah ke atas lebih mudah dalam menerima informasi dan lebih tanggap dalam memberikan pendapatnya tentang kepuasan yang didapatkan dari pelayanan yang sudah diberikan dibanding dengan yang berpendidikan menengah ke bawah. Mahalnya biaya pendidikan di tingkat menengah dan perguruan tinggi menjadi faktor penghambat pada masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi kurang sehingga banyak yang tidak melanjutkan ke pendidikan menengah apalagi perguruan tinggi. Kemudian adanya budaya setempat yang menganggap bahwa kaum perempuan tidak perlu berpendidikan tinggi karena mereka adalah calon ibu rumah tangga menyebabkan banyak orang tua tidak melanjutkan sekolah anak perempuannya.

Tabel 3: menunjukkan bahwa dari 77 responden sebagian besar responden sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebesar 44 (57,1%) responden, dagang sebesar 18 (23,4%) responden, swasta sebesar 8 (10,4%) responden dan buruh mempunyai jumlah yang paling sedikit yaitu sebesar 7 (9,1%) responden.

Pekerjaan adalah profesi sehari – hari yang dilakukan oleh responden sampai pada saat dilakukan penelitian. Berdasarkan jenis pekerjaan maka dapat di ketahui penghasilan yang didapatkan responden, sehingga dari pendapatan tersebut akan mempengaruhi responden untuk memilih tempat pelayanan kesehatan. Bagi yang berpenghasilan menengah ke atas akan memilih tempat pelayanan kesehatan yang kualitas dan pelayanannya bagus, sedangkan bagi yang berpenghasilan menengah ke bawah maka akan memilih tempat pelayanan kesehatan yang harga atau biayanya lebih murah meskipun pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan yang diharapkan.

2. Tingkat kepuasan

Sarana prasarana merupakan salah satu indikator dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Dan hasil dari penelitian ini pada tabel 4. menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas sebesar 52 (67,5%) responden, dan yang merasa sangat puas sebesar 25 (32,5%) responden terhadap sarana prasarana yang ada pada tempat pelayanan kesehatan di Wilayah Puskesmas Ngoresan.

Hal itu disebabkan karena kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan sarana prasarana atau tepat tempat yaitu tempat pelayanan kesehatan yang strategis. Untuk tepat waktu yaitu berkaitan dengan lama tidaknya waktu tunggu, sedangkan untuk jumlah berkaitan dengan sarana dan prasarana apakah sudah memadai apa belum. Apabila semuanya telah terpenuhi maka akan memberikan kepuasan pelanggan (Wijono, 2000:114).

Akses menuju tempat pelayanan kesehatan (lokasi) yang mudah dijangkau mempengaruhi kepuasan klien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan. Umumnya semakin dekat tempat pelayanan kesehatan dan mudah dijangkau,

mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan kesehatan turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, ruang tunggu yang nyaman, tersediannya kamar mandi (wc), penerangan ruangan, kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan medis, tata letak ruangan dan lain-lain. Meskipun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan klien, namun tempat pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas tempat pelayanan kesehatan dalam menarik konsumen. Berbagai kegiatan dan prasarana pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan, merupakan determinan utama dari kepuasan pasien.

Tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Dan hasil dari penelitian ini pada tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar merasa sangat

puas 72 (93,5%) responden, dan yang merasa puas sebesar 5(6,5%) responden.

Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat harus mempunyai *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *Accountability* (tanggung jawab) (Gultom, 2011:2). Enam hal tersebut harus dimiliki oleh tenaga kesehatan agar pasien atau pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kesehatan. Karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi pemberi pelayanan kesehatan, agar pelanggan atau pasien tidak beralih ke tenaga kesehatan yang lain.

Standar Pelayanan Minimal ANC (7T) merupakan salah satu indikator untuk mengetahui dalam penelitian ini tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC. Hasil dari penelitian pada tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas sebesar 41 (53,2%) responden, dan yang merasa puas sebesar 36 (46,8%) responden.

Standar pelayanan minimal ANC dalam penelitian ini 7T yaitu Timbang

Berat Badan, Ukur Tekanan Darah, Ukur Tinggi Fundus Uteri (TFU), Imunisasi TT (Tetanus Toxoid), Pemberian Tablet Fe, Tes Terhadap PMS (Penyakit Menular Seksual) dan Temu Wicara dalam mempersiapkan rujukan. Dari standar pelayanan minimal ANC tersebut tidak semua dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam melakukan pemeriksaan atau pelayanan terhadap pasien sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan atau pasien.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh bidan di wilayah Puskesmas Ngoresan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Mayoritas responden adalah berusia 20 tahun sampai dengan 35 tahun. Pendidikan responden sebagian besar adalah berpendidikan menengah sedangkan pekerjaan responden sebagian besar adalah sebagai ibu rumah tangga. Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator sarana prasarana mayoritas merasa puas. Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator tenaga kesehatan mayoritas merasa sangat puas. Tingkat kepuasan ibu hamil ditinjau dari indikator

standar pelayanan minimal ANC (7T) sebagian besar responden merasa sangat puas .

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
- Gultom. *Pelayanan Prima*. 2011. Tersedia dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19918/5/Chapter%20I.pdf>
- Hendroyono A. *Mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta; 2011. Tersedia dalam: <http://www.lrc kesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf>
- Hidayat AAA. *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika; 2007.
- Notoatmodjo S. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku* . Jakarta: Rineka Cipta; 2007.
- Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
- Nursalam. *Konsep Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika; 2008.
- Pusdiknakes. *Asuhan Antenatal*. Pusdiknakes; 2003.
- Salmah dkk. *Asuhan Kebidanan Antenatal*. Jakarta: EGC; 2006.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta; 2009.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
- Triatmodjo Y. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*; 2011. Tersedia dalam <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Wijono. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga Universitas Press; 2000.