

PELAYANAN ANC BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS WATES PRINGSEWU LAMPUNG TAHUN 2022

Dewi Listiyorini^{*1}, dan Meta Endimar Septiyana²

^{1,2} Akademi Kebidanan Alifa Pringsewu - Lampung

E-mail: ewie.listiyorini@alifa.ac.id¹, metaendimarseptiyana@alifa.ac.id²

Abstrak

Pelayanan antenatal adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi tahun 2014. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang dilakukan dengan tujuan melihat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil di Puskesmas Wates Pringsewu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Wates Pringsewu yang berjumlah 806 ibu hamil. Berdasarkan penelitian didapatkan hasil yang menunjukkan sebanyak 33 responden (38,4%) sangat baik, 35 responden (40,7%) baik, dan 18 responden (20,9%) tidak baik. Hasil penelitian ini mengindikasikan secara umum bahwa pelayanan ANC yang diberikan petugas sudah memberikan kepuasan pada 79,1% dan hanya sebagian kecil saja sebesar 20,9% yang belum merasa puas, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ANC yang diberikan sudah menunjukkan kinerja petugas kesehatan yang optimal.

Keyword: Antenatal care, Indeks Kepuasan, dan Ibu hamil

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dalam pengertian ini maka kesehatan harus dilihat sebagai satu kesatuan yang utuh terdiri dari unsur –unsur fisik, mental dan sosial dan di dalamnya kesehatan jiwa merupakan bagian integral kesehatan (UU-RI Tentang Kesehatan No.36 Tahun 2009). Program pembangunan kesehatan yang selama ini dilaksanakan telah berhasil dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara cukup bermakna, walaupun masih dijumpai beberapa masalah dan hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan pembangunan kesehatan. Di Indonesia, indikator derajat kesehatan dapat dilihat salah satunya dari Angka Kematian Ibu/AKI.

Kematian ibu adalah kematian seorang wanita yang terjadi saat hamil, bersalin, dan masa nifas (dalam 42 hari) setelah persalinan. Jumlah kematian ibu melahirkan di Indonesia mencapai angka yang spektakuler yaitu 307 per 100.000 kelahiran dari rata-rata kelahiran sekitar 3-4 juta setiap tahun (Ambarwati, 2009). Menurut WHO dalam Saifuddin (2009) memperkirakan lebih dari 585.000 ibu pertahunnya meninggal saat hamil atau bersalin. Dari Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, Angka Kematian Ibu (AKI) 228 ibu per 100.000 kelahiran hidup. Tahun 2008, 4.692 ibu meninggal pada masa kehamilan, persalinan, dan nifas.

Millenium Development Goals 2015 menemukan belum banyak kemajuan yang dicapai, Angka Kematian Ibu (AKI) masih 230 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2004), Angka Kematian Bayi (AKB) 42 per 1.000 kelahiran hidup (UNDP, 2004) angka-angka tersebut masih jauh dari kesepakatan. Pada tahun 2015 dimana AKI menjadi 115/100.000 kelahiran hidup dan AKB 25/1.000 kelahiran hidup. Upaya atau strategi yang dapat dilakukan oleh bidan di masyarakat untuk menekan Angka Kematian Ibu dan Anak adalah dengan memberikan perhatian dan perlakuan khusus pada ibu hamil, bersalin, dan bayi yang baru lahir (Yulifah, 2009).

Dalam memberikan asuhan antenatal, bidan harus mampu memberikan pelayanan dan pemantauan antenatal yang terfokus dan berkualitas. Bidan memberikan sedikitnya 4 kali pelayanan antenatal selama periode kehamilan yaitu satu kali kunjungan selama trimester pertama (sebelum 14 minggu), satu kali kunjungan selama trimester kedua (antara minggu ke-14 sampai minggu ke-28), dua kali kunjungan selama trimester ketiga (antara minggu ke-28 sampai 36 dan sesudah minggu ke-36) (Ambarwati, 2009).

Dalam perkembangan masyarakat yang semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan apalagi untuk pelayanan sekarang ini tidak hanya pelayanan medis semata. Dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerja sama dan saling pengertian akan berperan penting (Sabarguna, 2009)

Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit (RS) dan Puskesmas. Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keunikan kualitas jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan (Muninjaya, 2004: 238). Pemasaran jasa pelayanan kesehatan harus selalu berorientasi kepada kepuasan pengguna jasa pelayanannya (*customer satisfaction*), tetapi tetap memperhatikan standar operasional pelayanan dan etika profesi (Simatupang, 2008).

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (KEPMENPAN No 25, 2004).

Dari survei awal yang dilakukan di Puskesmas Wates Pringsewu diperoleh gambaran dari 5 ibu hamil hamil 3 diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan. Penjelasan bidan hanya dipahami secara umum saja seperti kondisi sehat atau tidak sehat ibu dan kehamilannya, penjelasan yang detail dan terperinci tentang hasil pemeriksaan ibu hamil masih kurang sehingga hal ini menyebabkan ibu tidak begitu paham terhadap kondisi perkembangan dari setiap kali pemeriksaan dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul "Pelayanan ANC Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Wates Pringsewu".

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang dilakukan dengan tujuan melihat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini

dilakukan di Puskesmas Wates Pringsewu pada bulan Februari 2022 dengan jumlah populasi 806 ibu hamil, sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* yaitu seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Wates Pringsewu yang ditemukan atau ada saat penelitian dilakukan yang berjumlah 86 orang.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kelompok Usia Ibu Hamil

No	Kelompok Usia Ibu Hamil	Frekuensi (Σ)	Persentase (%)
1	< 20 tahun	5	5,8
2	20 – 35 tahun	59	68,6
3	> 35 tahun	22	25,6
Jumlah		86	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh gambaran karakteristik responden jika dilihat dari kelompok usia ibu hamil menunjukkan bahwa sebanyak 5 responden (5,8%) berusia < 20 tahun, 59 responden (68,6%) berusia 20-35 tahun dan 22 responden (25,6%) berusia > 35 tahun.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kelompok Paritas Ibu Hamil

No	Kelompok Paritas Ibu Hamil	Frekuensi (Σ)	Persentase (%)
1	Primipara	34	39,5
2	Multipara	52	60,5
Jumlah		86	100,0

Berdasarkan tabel 2 diatas, diperoleh gambaran karakteristik responden jika dilihat dari kelompok paritas ibu hamil menunjukkan bahwa sebanyak 34 responden (39,5%) ibu primipara dan 52 responden (60,5%) ibu multipara.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pelayanan ANC Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil

No	Pelayanan ANC	Penilaian Indeks Kepuasan							
		Sangat Baik		Baik		Kurang Baik		Tidak Baik	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	Kemudahan prosedur pelayanan ANC di Puskesmas	40	46,5	46	53,5	0	0,0	0	0,0
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan ANC dengan jenis pelayanannya	40	46,5	46	53,5	0	0,0	0	0,0

3	Kejelasan dan kepastian petugas kesehatan yang melayani ANC	19	22,1	44	51,2	17	19,8	6	7,0
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ANC	17	19,8	47	54,7	16	18,6	6	7,0
5	Tanggung jawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC	42	48,8	44	51,2	0	0,0	0	0,0
6	Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC	42	48,8	44	51,2	0	0,0	0	0,0
7	Kecepatan pelayanan ANC di Puskesmas	4	4,7	52	60,5	12	14,0	18	20,9
8	Keadilan untuk mendapat pelayanan ANC di Puskesmas	17	19,8	69	80,2	0	0,0	0	0,0
9	Kesopanan dan keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC	17	19,8	69	80,2	0	0,0	0	0,0
10	Kewajaran biaya untuk mendapat pelayanan ANC	33	38,4	53	61,6	0	0,0	0	0,0
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam pelayanan ANC	33	38,4	53	61,6	0	0,0	0	0,0
12	Petugas kesehatan yang membantu pelayanan ANC mahir dan terampil saat melakukan pelayanan ANC menggunakan peralatan medis	26	30,2	60	69,8	0	0,0	0	0,0
13	Keamanan di lingkungan pelayanan ANC di Puskesmas	9	10,5	76	88,4	1	1,2	0	0,0
14	Keamanan pelayanan ANC di Puskesmas	9	10,5	77	89,5	0	0,0	0	0,0
15	Kelengkapan alat perawatan medis di dalam ruangan pelayanan ANC	1	1,2	49	57,0	17	19,8	19	22,1
16	Kondisi ruangan perawatan selalu bersih dan rapi selama menjalani perawatan pelayanan ANC di Puskesmas	20	23,3	63	73,3	3	3,5	0	0,0
17	Petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang cukup jelas pelayanan ANC di Puskesmas	0	0,0	49	57,0	18	20,9	19	22,1
18	Keakuratan petugas kesehatan dalam mendiagnosis pelayanan ANC di Puskesmas	17	19,8	69	80,2	0	0,0	0	0,0
19	Tersedianya informasi kesehatan dalam pelayanan ANC di Puskesmas	1	1,2	51	59,3	27	31,4	7	8,1
20	Keamanan terhadap obat-obat yang diberikan selama pelayanan ANC di Puskesmas	17	19,8	52	60,5	17	19,8	0	0,0

Berdasarkan tabel 4 di atas, diperoleh gambaran sebagian pelayanan ANC yang sudah memberikan kepuasan kepada ibu hamil yaitu tentang kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan ANC dengan jenis pelayanan, Tanggung jawab, kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC, Kewajaran biaya, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dalam pelayanan ANC sebanyak 68 responden (79,1%) menilai baik.

Gambaran pelayanan ANC yang belum memberikan kepuasan kepada ibu hamil yaitu tentang kejelasan dan kepastian petugas, kecepatan pelayanan ANC di Puskesmas, kelengkapan alat

perawatan medis di dalam ruangan pelayanan ANC, petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang cukup jelas pelayanan ANC di Puskesmas, tersedianya informasi kesehatan dan keamanan dalam pelayanan ANC di Puskesmas sebanyak 18 responden (20,9%) menilai kurang baik.

Hasil pengolahan data diperoleh pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil dengan nilai total skor minimum (4) dan maksimum (15). Kriteria penilaian indeks kepuasan menggunakan *Cut of Point* (pembatas nilai) berdasarkan KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004. Indeks kepuasan ibu hamil dalam hal ini dikategorikan menjadi 4 kategori yaitu *Cut of Point* untuk variabel ini dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan nilai interval konversi IKM, jika nilai skor total berada pada nilai interval (25,00 - 43,75) dikategorikan tidak baik, jika nilai skor total berada pada nilai interval (43,76 – 62,50) dikategorikan tidak baik, jika nilai skor total berada pada nilai interval (62,51 – 81,25) dikategorikan baik, dan jika nilai skor total berada pada nilai interval (81,26 – 100,00) dikategorikan sangat baik.

Tabel 5. Distribusi Proporsi Pelayanan ANC Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil

Kriteria	F	%
Baik	68	79,1
Kurang baik	18	20,9
Total	86	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, diperoleh gambaran pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa sebanyak 68 responden (79,1%) baik, 18 responden (20,9%) kurang baik.

Tabel 6. Distribusi nilai rata – rata unsur dari masing – masing unit pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil

No	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,46
2	Persyaratan pelayanan	3,46
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,88
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,87
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,48
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,48
7	Kecepatan pelayanan	2,48
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,19
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,48
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,38
11	Kepastian biaya pelayanan	3,38
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,30
13	Kenyamanan lingkungan	3,09
14	Keamanan pelayanan	3,10
15	Kelengkapan alat perawatan medis	2,37

16	Kondisi ruangan	3,19
17	Informasi pelayanan anc	2,34
18	Mendiagnosis pelayanan anc	3,19
19	Informasi kesehatan	2,53
20	Keamanan obat-obatan	3

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,46 \times 0,05) + (3,46 \times 0,05) + (2,88 \times 0,05) + (2,87 \times 0,05) + (3,48 \times 0,05) + (3,48 \times 0,05) + (2,48 \times 0,05) + (3,19 \times 0,05) + (3,48 \times 0,05) + (3,38 \times 0,05) + (3,38 \times 0,05) + (3,30 \times 0,05) + (3,09 \times 0,05) + (3,10 \times 0,05) + (2,37 \times 0,05) + (3,19 \times 0,05) + (2,34 \times 0,05) + (3,19 \times 0,05) + (2,53 \times 0,05) + (3 \times 0,05) = \text{Nilai indeks adalah } 3,079$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x nilai Dasar
= $3,079 \times 25 = 76,975$
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

Hasil penelitian terhadap pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden (38,4%) sangat baik, 35 responden (40,7%) baik, dan 18 responden (20,9%) tidak baik. Hasil penelitian ini mengindikasikan secara umum pelayanan ANC yang diberikan petugas sudah memberikan kepuasan pada 79,1% dan hanya sebagian kecil saja sebesar 20,9% yang belum merasa puas, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ANC yang diberikan sudah menunjukkan kinerja petugas kesehatan yang optimal.

Hasil penelitian terhadap pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa sebanyak 33 responden (38,4%) sangat baik, 35 responden (40,7%) baik, dan 18 responden (20,9%) tidak baik. Hasil penelitian ini mengindikasikan secara umum pelayanan ANC yang diberikan petugas sudah memberikan kepuasan pada 79,1% dan hanya sebagian kecil saja sebesar 20,9% yang belum merasa puas, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ANC yang diberikan sudah menunjukkan kinerja petugas kesehatan yang optimal.

Hasil penelitian ini tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aghny Auliya Nissa (2013) yang berjudul "gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang" yang menunjukkan bahwa dari hasil analisis univariat didapatkan data bahwa sebagian besar responden (48,5%) mengatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan antenatal care , sedangkan dalam kategori puas (36,3%) dan sedikitnya responden mengatakan (15,2%) kurang puas dengan pelayanan antenatal care.

Pelayanan ANC yang diberikan petugas yang belum memberikan kepuasan seperti yang diuraikan di atas adalah salah satu hal yang dapat menyebabkan ketidakpuasan ibu hamil sehingga pada waktu yang akan datang ibu hamil tidak akan kembali lagi melakukan kunjungan pemeriksaan kehamilan untuk mendapatkan pelayanan ANC. Ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima menyebabkan ibu hamil tidak berminat lagi untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini berarti kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC yang diberikan dapat mempengaruhi cakupan pelayanan ANC berikutnya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabawa (2005) yang berjudul "Analisis Hubungan Antara Kondisi Pelayanan Dengan Cakupan Hasil Pelayanan Antenatal Care (ANC)

Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang” menunjukkan bahwa sarana pelayanan (38,89%) kategori lengkap, dana pelayanan (38,89%) kategori lengkap, tenaga pelayanan (33,33%) kategori lengkap, pengetahuan petugas (38,89%) kategori tinggi. Untuk proses pelayanan meliputi anamnesa (33,33%), pemeriksaan fisik (27,78%), penegakan diagnosa (38,89%), pengobatan (38,89%), dan konseling (38,89) pada kategori bermutu, sedangkan untuk cakupan pelayanan (27,78%) pada kategori baik. Hasil analisis statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kondisi pelayanan dengan cakupan pelayanan.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan cakupan pelayanan ANC diperlukan upaya pemberian pelayanan yang bermutu sehingga memberikan kepuasan pada ibu hamil serta mendorong minatnya untuk melakukan kunjungan pelayanan ANC berikutnya. Untuk itu diharapkan petugas kesehatan dapat mempertahankan dan meningkatkan profesionalisme kerja serta perlu dilakukan upaya penyesuaian jumlah tenaga kesehatan dengan jumlah kunjungan ibu hamil, peningkatan kelengkapan peralatan medis, ketanggapan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, serta mengupayakan penyediaan informasi kesehatan bagi ibu hamil dengan berbagai metode maupun bentuk media informasi yang mudah diterima ibu hamil.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian dalam pembahasan tentang pelayanan ANC berdasarkan indeks kepuasan ibu hamil di Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi tahun 2014, diperoleh indeks kepuasan yang menunjukkan (79,1%) responden menilai baik dan (20,9%) responden menilai kurang baik. Pelayanan ANC yang masih perlu ditingkatkan yaitu pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan ANC, kelengkapan alat perawatan medis di dalam ruangan pelayanan, kejelasan petugas kesehatan dalam memberikan informasi dalam pelayanan ANC di Puskesmas serta penyediaan informasi kesehatan dalam pelayanan ANC di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta: visi + 150 hlm.
- Ambarwati, E.R, 2009. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta: viii + 187 hlm.
- Arikunto, S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta: xi + 370 hlm.
- Hani, *et.al*. 2010. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan Fisiologis*. Penerbit Salemba Medika. Jakarta: 182 hlm.
- KEPMENPAN, 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kotler, P & K.L. Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Penerbit PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Muninjaya, G, 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta: xxii, 263 hlm
- Nissa, AA, 2013. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang*.

- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta, Jakarta: vii + 208 hlm.
- Nurmawati, 2010. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Penerbit CV Trans Info Media. Jakarta: viii + 159 hlm.
- Pantikawati, I, 2010. *Asuhan Kebidanan I (Kehamilan)*. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta.
- Prabawa, 2005. *Analisis Hubungan Antara Kondisi Pelayanan Dengan Cakupan Hasil Pelayanan Antenatal Care (ANC) Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang*.
- Riyanto, A, 2009. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta: vii + 159 hlm.
- Riyanto, A, 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Nuha Medika. Yogyakarta: viii + 216 hlm.
- Sabarguna, B,S, 2009. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit*. Penerbit CV Sagung Seto. Jakarta: 216 hlm.
- Saifuddin, 2009. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Penerbit YBP-SP, Jakarta
- Simatupang, E.J, 2008. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta: ix, 153 hlm.
- Syafrudin, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Penerbit CV Trans Info Media. Jakarta: x + 145 hlm.
- Tjiptono, 2003. *Total Quality Management*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta: xiv + 416 hlm.
- Tjiptono. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta: xxii+ 506 hlm.
- UU-RI Tentang Kesehatan No.36 Tahun 2009
- Yulifah, R, 2009. *Asuhan Kebidanan Komunitas*. Penerbit Salemba Medika. Jakarta: 198 hlm.