



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya

Jalan Pumpungan III No.29, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya

E-mail : lentiwidia14@gmail.com

Abstrak : Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adanya standar dalam pemberian pelayanan antenatal care .Karena standar berfungsi untuk penerapan norma dan kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih mantap terhadap pelaksanaan pelayanan. Pemeriksaan antenatal bertujuan untuk memfasilitasi hasil yang dan positif bagi ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan saling percaya dengan ibu, mendeteksi komplikasi yang dapat mengancam jiwa serta mempersiapkan kelahiran, oleh karena itu penting dan rawannya saat kehamilan maka diperlukan pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini menggunakan jenis korelasi yang bersifat analitik *cross sectional* populasi penelitian ini sebanyak 30 orang ibu hamil di BPS Domingas Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Antenatal Care di BPS Domingas Surabaya sesuai dengan standar sedangkan pada kepuasan 26 ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari uji *Exact Fisher* dengan tingkat kemaknaan 0,05 didapatkan $p = 0,000$ maka $p < \alpha$ berarti H_0 ditolak artinya ada hubungan antara pelayanan antenatal care dengan kepuasan pasien di BPS Domingas Surabaya. Bidan dalam menjalankan praktek harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan, berdasarkan pendidikan dan pengalaman serta dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesi. Penerapan standar pelayanan akan sekaligus melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas sehingga dalam melakukan pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan Antenatal Care, Kepuasan Pasien

Abstract : *Patient satisfaction is influenced by many factors, including the standard in the provision of antenatal care services. Since the standard functions for the application of norms and performance are necessary to achieve the desired outcomes, then the society will have a higher trust in the implementation of the service. Antenatal examination aims to facilitate positive outcomes for both mother and baby by establishing a relationship of mutual trust with the mother, detecting life-threatening complications as well as preparing for birth, therefore important and prone during pregnancy there is a need for quality services. This study uses cross sectional analytic type of correlation. The population of this study were 30 pregnant women at BPS Domingas Surabaya. The results shows that antenatal care services in BPS Domingas Surabaya in accordance with the standards and 26 pregnant women were satisfied with the services provided. From Exact Fisher test with significance level 0,05 got $p = 0,000$ then $p < \alpha$ means H_0 rejected means there is relationship between antenatal care service with patient satisfaction in BPS Domingas Surabaya. Midwives in carrying out the practice must be in accordance with the authority given, based on education and experience and in providing services based on professional standards. Implementation of service standards will at the same time protect the community, because the assessment of the process and the results of services can be done on a*



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi
Iswara Surabaya

clear basis so that in performing quality midwifery services is midwifery services that can satisfy every service user service.

Keywords: *Antenatal Care Service, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Tercapainya tujuan pembangunan nasional dibutuhkan antara lain tersedianya sumber daya manusia yang tangguh, mandiri serta berkualitas. Sehingga pembangunan kesehatan seharusnya lebih diarahkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan kualitas sumber daya manusia, serta kualitas kehidupan yang ditandai oleh meningkatnya kesejahteraan keluarga dan masyarakat akan pentingnya hidup sehat dan hal tersebut memerlukan pelayanan kesehatan yang prima. Untuk dapat meningkatkan kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan, salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama –sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Prawiroharjo 2010)

Dari berbagai upaya pelayanan kesehatan yang ada, program pelayanan kebidanan merupakan salah satu program yang sangat strategis, karena sasaran program langsung menyentuh kelompok rawan yang sangat rentan terhadap penyakit dan kematian. Hal ini sesuai dengan (IBI, Standar Pelayanan Kebidanan, 2006) bahwa pelayanan kebidanan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diarahkan untuk mewujudkan kesehatan keluarga. Pelayanan merupakan layanan yang diberikan oleh bidan sesuai dengan kewenangan yang ditentukan dengan maksud meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka tercapainya keluarga kecil, bahagia dan sejahtera.

Pelayanan kesehatan maternal yang efektif untuk tercapainya kesejahteraan dalam keluarga yaitu dimulai pada saat kehamilan atau pemeriksaan Antenatal. Pada pemeriksaan Antenatal 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. Menurut (Wahyuni 2008) bahwa pelayanan kebidanan meliputi aspek biopsikososial spiritual dan kultural. Pasien memerlukan bidan yang mempunyai karakter semangat melayani, simpati, empati, ikhlas dan memberi kepuasan. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan serta penyelenggaraan sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Jika pelayanan yang diberikan tidak berkualitas akan dapat menimbulkan ketidakpuasan pada pasien.

Ketidakpuasan pada pasien terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan akan mempunyai dampak buruk terhadap kelangsungan praktek profesi kebidanana, karena pasien merupakan income atau pendapatan bagi seorang bidan tergantung dari banyak dan sedikit yang merupakan unsur penting dalam meningkatkan kesejahteraan material profesi bidan. Besar kecilnya pendapatan secara ekonomi tergantung dari banyak dan sedikit pelanggan atau pasien yang menggunakan jasa bidan. Semakin banyak pasien yang datang berkunjung dan menggunakan jasa bidan, maka akan semakin banyak pendapatan bidan. Untuk mendapatkan pasien yang banyak yang salah satu unsur terpenting adalah kualitas pelayanan. Menurut Zeithmal dkk yang diadaptasi dari majalah bidan edisi 26/2006 bahwa jika pasien merasakan kualitas jasa yang diterima pasien tinggi atau unggul, niat berperilaku merasa akan favourable seperti mempunyai preferensi kepada profesi bidan dibanding dengan profesi lainnya. Meningkatnya pembelian dan setuju untuk membayar harga premium terhadap jasa yang mereka terima. Akibat lebih lanjut dari perilaku ini adalah memperkuat hubungan dengan bidan.

Dari dampak ketidakpuasan pasien yang bisa memperlemah hubungan dengan bidan maka perlu diantisipasi pelayanan atau diperlukan suatu solusi pemecahan masalah sehingga dalam memberikan pelayanan kebidanan, semua pasien akan merasa puas. Menurut (IBI, Standar Pelayanan Kebidanan, 2006) menyatakan bahwa pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan yang sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan KEPMENKES pada pasal 25 ayat (1) yang berbunyi : Bidan dalam menjalankan praktek harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan, berdasarkan pendidikan dan pengalaman serta dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesi.



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya

Standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan sekaligus melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Dengan adanya standar pelayanan, yang dapat dibandingkan dengan pelayanan yang diperoleh, maka masyarakat akan mempunyai kepercayaan yang lebih mantap terhadap pelaksana pelayanan. Didalam ruang lingkup standar pelayanan kebidanan terdapat 24 standar yang dikelompokkan menjadi 5 diantaranya standar pelayanan antenatal. Standar antenatal sendiri terdapat 6 standar yaitu identifikasi ibu hamil, pemeriksaan dan pemantauan antenatal, palpasi abdominal, pengelolaan anemi pada kehamilan, pengelolaan dini hipertensi pada kehamilan dan persiapan persalinan. (PP IBI 2006)

Dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa 80% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan 20% berdampak pada praktek profesi kebidanan pada BPS tersebut yaitu menurunkan segmen pasar karena pasien tersebut bisa berpindah ke bidan yang lain, oleh karena itu seharusnya semua pasien merasa puas. Dari fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti "Hubungan antara Pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di BPS Domingas Surabaya.

Metode Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah analitik, dengan pendekatan *cross sectional* yaitu didalam menjalankan penelitian ini antara faktor resiko dengan efeknya diukur atau diamati pada saat yang sama, sehingga setiap subyek hanya diobservasi satu kali saja. Dengan menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara dua variabel.

Lokasi dan waktu Penelitian ini dilakukan di BPS Domingas Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan bulan Juni 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang berkunjung ke BPS Domingas untuk memeriksakan kehamilannya pada bulan juni 2015. jumlah kunjungan Antenatal Care sebanyak 33 ibu hamil.

Sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik purposive sample karena peneliti mempertimbangkan waktu penelitian yang singkat. Instrumen dalam penelitian ini



menggunakan daftar tilik untuk mengobservasi apakah standar pelayanan Antenatal Care sesuai atau tidak dan kuesioner untuk mengetahui kepuasan pasien. Untuk kuesioner kepuasan pasien dan daftar tilik pada standar pelayanan Antenatal Care tidak perlu diuji validitas dan realibilitasnya, karena pada kuesioner kepuasan pasien peneliti mengambil dari buku berjudul “Qualiti Assuranc Pelayanan Rumah Sakit “ karangan Dr.dr.H.Boy S. Sabarguna, Mars Sedangkan untuk daftar tilik pada standar Pelayanan Antenatal Care kerana telah berlaku diseluruh wilayah Indonesia yang telah dibuat oleh Pengurus Pusat IBI.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Ibu Hamil Berdasarkan Umur Di BPS Domingas Surabaya

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	4	13,3
20 – 30 tahun	16	53,3
> 30 tahun	10	33,4
Jumlah	30	100,0

Dari tabel I, usia ibu hamil berusia 20-30 tahun sebesar 16 (53,3 %) dan sebagian kecil (13,3 %) yang berusia < 20 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Ibu Hamil Berdasarkan Pekerjaan Di BPS Domingas Surabaya

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Buruh	7	13,3
Wiraswasta	3	10
PNS	2	6,6
IRT	18	60
Jumlah	30	100

Dari tabel 2 didapat bahwa sebagian besar ibu hamil sebagai ibu rumah tangga sebanyak 18 ibu hamil (60 %)

Tabel 3. Karakteristik Ibu Hamil Berdasarkan Pendidikan Di BPS Domingas Surabaya

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	1	3,3
SMP	5	16,7
SMA	20	66,7
Akademi/PT	4	13,7
Jumlah	30	100



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya

Dari tabel 3 didapat bahwa sebagian besar ibu hamil berpendidikan SMA sebanyak 20 ibu hamil (66,7 %)

Tabel 4. Distribusi standar Pelayanan Antenatal Care sesuai dengan daftar tilik Di BPS Domingas Surabaya

Standar Pelayanan Anenatal	Jumlah item	Persentase (%)
Sesuai standar	88	92,3
Tidak sesuai standar	7	7,7
Jumlah	95	100

Dari tabel 4 menunjukkan bahwa dari ke-95 item standar pelayanan antenatal care yang sesuai standar di BPS Domingas Surabaya adalah 88 item (92,3%) dan ada 7 item atau 7,7% tidak sesuai dengan standar, sedangkan menurut ibu hamil yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar sebanyak 26 ibu hamil (86,67%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan antenatal care di BPS Domingas Surabaya sesuai dengan standar. Ini berarti bahwa bidan tersebut sudah bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan agar dalam melaksanakan pekerjaan merasa aman dan terlindungi serta untuk peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Karena selain sebagai pegangan dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan antenatal juga untuk melindungi masyarakat dan bidan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan Kemenkes no 900 tahun 2002 pada pasal 25 ayat (1) yang berbunyi : Bidan dalam menjalankan praktek bidan harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan, berdasarkan pendidikan dan pengalaman serta dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesi.

Menurut PP IBI (2006) bahwa standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penerapan standar pelayanan akan sekaligus melindungi masyarakat, karena penilaian terhadap proses dan hasil pelayanan dapat dilakukan dengan dasar yang jelas. Suatu standar akan efektif bila dapat diobservasi dan diukur, realistis, mudah dilakukan. Bila setiap ibu diharapkan mempunyai akses terhadap pelayanan antenatal, maka diperlukan standar pelayanan untuk penjagaan kualitas. Pelayanan berkualitas dapat dikatakan sebagai tingkat pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Standar pelayanan kebidanan dapat pula digunakan untuk menentukan kompetensi yang dilakukan bidan dalam menjalankan praktek sehari-hari.



Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa, dari observasi masih ditemukan 7,7% yang tidak sesuai standar, ini bisa menjadi hal yang negatif yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan kebidanan, karena seperti yang dikemukakan di atas bahwa bidan dalam bekerja harus sesuai dengan standar untuk menjaga kualitas.

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien di BPS Domingas Surabaya

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	26	86,67
Tidak puas	4	13,33
Jumlah	30	100

Dari tabel 5, menunjukkan bahwa dari 30 ibu hamil yang mendapatkan pelayanan antenatal care di BPS Domingas Surabaya 26 ibu hamil (86,6%) merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sedangkan 4 ibu hamil (13,33%) tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien (ibu hamil) di BPS Domingas sebagian merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ibu hamil tersebut merasa nyaman apabila berkunjung ke BPS tersebut karena faktor kepuasan pasien yang diinginkan dipenuhi, misalnya kebersihan dan kenyamanan ruangan, bidan yang ramah kepada semua pasien, bidan senior yang telah banyak mempunyai pengalaman dan biaya yang terjangkau. Hal ini sesuai dengan Boy S (2004) bahwa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 4 yaitu kenyamanan, hubungan pasien (ibu hamil) dengan petugas kesehatan terjalin dengan baik, kompetensi teknis yang dimiliki petugas serta biaya yang terjangkau. Penilaian kepuasan pasien sangat penting karena merupakan bagian dari mutu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bukan hanya kesembuhan belaka, berhubungan dengan pemasaran pelayanan kesehatan karena pasien yang merasa puas akan memberitau kepada teman, keluarga dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain. (Boy S, 2004).

Dari data tersebut masih ditemukan ketidakpuasan sebanyak 13,33% hal ini akan berdampak pada praktek profesi kebidanan pada BPS tersebut yaitu menurunkan segmen pasar karena pasien tersebut bisa pindah ke bidan yang lain dan menceritakan ke banyak orang, oleh karena itu seharusnya semua pasien merasa puas. Ketidakpuasan pada pasien terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan akan mempunyai dampak buruk terhadap kelangsungan praktek profesi kebidanan, karena pasien merupakan income atau pendapatan bagi seorang bidan yang merupakan unsur penting dalam meningkatkan



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi Iswara Surabaya

kesejahteraan materi profesi bidan. Besar kecilnya pendapatan secara ekonomi tergantung dari banyak dan sedikit pelanggan atau pasien yang menggunakan jasa bidan. Semakin banyak pasien yang berkunjung dan menggunakan jasa bidan, maka akan semakin banyak pendapatan bidan. Untuk mendapatkan pasien banyak yang salah satu unsur terpenting adalah kualitas pelayanan.

Menurut Zeithmal dkk yang diadaptasi dari majalah Bidan edisi 26/2006 bahwa jika pasien merasakan kualitas jasa yang diterima pasien tinggi atau unggul, niat berperilaku mereka akan favourable seperti mempunyai preferensi kepada profesi bidan dibanding profesi lainnya. Meningkatnya pembelian dan setuju untuk membayar harga premium terhadap jasa yang mereka terima. Akibat lebih lanjut dari perilaku ini adalah memperkuat hubungan dengan bidan.

Tabel 6. Hubungan Pelayanan Antenatal Care dengan kepuasan pasien di BPS Domingas Surabaya

Pelayanan Antenatal Care	Kepuasan pasien				Jumlah	%
	Puas	%	Tidak Puas	%		
Sesuai standar	26	86,67	0	0	26	86,67
Tidak sesuai standar	0	0	4	13,33	4	13,33
Jumlah	26	86,67	4	13,33	30	100

Dari tabel 6 menunjukkan bahwa dari 30 ibu hamil di BPS Domingas Surabaya di dapatkan 26 ibu hamil merasa puas dan 92,3% pelayanan antenatal care yang dilakukan oleh bidan sesuai dengan standar, sedangkan 26 ibu hamil (86,67%) mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar. Dalam uji hipotesis mencari hubungan antara pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil menggunakan uji exact fisher, dari perhitungan dengan menggunakan uji statistik tersebut dengan tingkat kemaknaan 0,05 didapatkan $p = 0,000$ maka $p < \alpha$ berarti H_0 ditolak artinya ada hubungan antara pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil di BPS Domingas Surabaya.

Menurut Heni Puji W (2008) bahwa pelayanan kebidanan meliputi aspek biopsikososial spiritual dan kultural. Pasien memerlukan bidan yang mempunyai karakter semangat melayani, simpati, empati, ikhlas dan memberi kepuasan. 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.

Menurut PP IBI (2006) menyatakan bahwa pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan yang sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan Kemenkes no 900 tahun 2002 pada pasal 25 ayat (1) yang berbunyi Bidan dalam menjalankan praktek harus sesuai dengan kewenangan yang diberikan, berdasarkan pendidikan dan pengalaman serta dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesi.

Pelayanan kesehatan maternal yang efektif untuk tercapainya kesejahteraan dalam keluarga yaitu dimulai pada saat kehamilan atau pemeriksaan Antenatal. Pada pemeriksaan Antenatal 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.

Kesimpulan

Pelayanan antenatal yang diberikan di BPS Domingas Surabaya sesuai dengan standar pelayanan antenatal. Sebagian besar pasien di BPS Domingas Surabaya merasa puas terhadap pelayanan antenatal yang diberikan. Ada hubungan antara pelayanan antenatal care dengan kepuasan pasien di BPS Domingas Surabaya.

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta PT

Depkes. RI. 2009. *Asuhan Antenatal*. Jakarta, Pusdiknakes

IBI. 2008. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta, Pengurus Pusat IBI.

IBI. 2006. *Instrumen Audit*. Jakarta Pengurus Pusat IBI



Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Yang Diberikan Di BPS Domingas Surabaya

Sulenti Widiastutik,

Program Studi D-III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Artha Bodhi
Iswara Surabaya

IBI.2006. *Strategi Meningkatkan Keunggulan Komparatif Profesi Bidan di Era Global dalam Meningkatkan Kesejahteraan Bidan*. BIDAN.2006 .26/2006, Jakarta, Pengurus Pusat IBI

Kepmenkes no 900. 2002. *Registrasi dan Praktek Bidan*.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2012 *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta, Salemba Medika

Prawiroharjo Sarwono. 2010. *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta, Yayasan Bina Pustaka.

Sabarguna, Boy S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Jateng*. Yogyakarta. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng. DIY

Wahyuningsih, Heni Puji. 2008. *Etika Profesi Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya

Wijono, Djoko. 2010. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Unair Press

www.themha-pubs.org.com/SurveyKepuasanPasien /Accessed : Setpember 2014