



KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN *INTRANATAL CARE* DI PUSKESMAS SIATAS BARITA TAPANULI UTARA TAHUN 2021

Nurhamida Fithri
STIKes Senior

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the most important things in reviewing the quality of health services, especially Intranatal care services in a Puskesmas, this condition is evident from the data presented, namely the number of complaints from patients and the public about the quality of health services, if the quality of health services is not always maintained and increased the possibility of the number of patients will shrink. This study aims to identify patient satisfaction with Intranatal Care services at Siatas Barita Health Center which is assessed from 5 aspects, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The design used in this study is descriptive design, namely to identify patient satisfaction with intranatal care services at Siatas Barita Health Center with a total sample of 47 people, sampling through convenience sampling technique using a questionnaire as a research instrument. The results showed (0%) expressed very satisfied, 45 patients (95%) expressed satisfaction and two patients (5%) expressed dissatisfaction with the intranatal care services provided by health workers at the Siatas Barita Health Center. Based on the research it can be concluded that the majority of patients expressed satisfaction with intranatal care services at the Siatas Barita Health Center, and only two patients (5%) expressed dissatisfaction, especially with the services in welcoming patients who came to visit and the hospitality of health workers, therefore officers must further improve their abilities and care for the complaints felt by patients in order to realize the patient's satisfaction with the services provided by health workers, especially in intranatal care services at Siatas Barita Tapanuli Utara Health Center.

Keywords: *Patient Satisfaction, Intranatal Care Services*

PENDAHULUAN

Di Indonesia masalah mortalitas dan morbiditas masih merupakan masalah besar. Hal ini berdasarkan dari hasil Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2005 dimana Angka Kematian Ibu sebanyak 307/100.000 kelahiran hidup, sementara di Sumatra Utara pada tahun 20014 Angka Kematian Ibu sebanyak 330/100.000 kelahiran hidup (DepKes RI, 2015).

Dengan makin majunya ilmu pengetahuan dan meningkatnya derajat kehidupan masyarakat, makin tinggi pula

tuntunan akan mutu pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kebidanan (Mustika, 2006). Pelayanan kebidanan di Indonesia masih terlantar sehingga sebagian besar pertolongan persalinan dilakukan oleh dukun beranak sekitar 75-80 % (Manuaba, 2011). Menurut Prawirohardjo (2012) baik buruknya pelayanan kebidanan dalam suatu negara dapat dilihat dari kematian maternal (*Maternal mortality*). Berdasarkan data dari organisasi kesehatan dunia, WHO memperkirakan bahwa ada 500.000



kematian ibu melahirkan di seluruh dunia setiap tahunnya (Moordiningsih, 2004) dan 99 % terjadi di negara sedang berkembang (Manuaba, 2011).

Berdasarkan penelitian yang ada Masyarakat Indonesia menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan 51% diberikan oleh dukun 49% diberikan oleh Bidan dan 20% diberikan oleh Dokter Obygne. Dewasa ini Angka Kematian Ibu dan Angka Kematian Bayi di Indonesia masih tinggi. Angka kematian ibu dan angka kematian bayi merupakan salah satu indikator kesehatan yang paling sensitif untuk menggambarkan tingkat kesejahteraan ibu dan anak. Faktor ketidak sempurnaan pelayanan kesehatan maupun kurang memadainya pelayanan kehamilan dan pertolongan persalinan diidentifikasi sebagai salah satu penyebab utama tingginya angka kematian ibu dan bayi di Indonesia. Penurunan Angka Kematian Ibu tidak terlepas dari peran bidan sebagai salah satu ujung tombak dalam pemberi jasa pelayanan kesehatan termasuk kehamilan maupun persalinan. Menurut Aditama (2012) salah satu isu yang paling kompleks dalam dunia pelayanan kesehatan adalah penilaian mutu pelayanan. Berbagai penelitian tentang mutu pelayanan membuktikan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (*health and needs demands*) yang apabila berhasil dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (*client satisfaction*) terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan (Sebastian, 2009).

Berdasarkan UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan salah satu hak dasar rakyat adalah mendapat pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik bukan hanya untuk dinikmati oleh masyarakat yang mampu saja namun semua masyarakat mempunyai hak yang sama

untuk mendapatkan pelayanan yang layak (Naibaho, 2007). Hal ini merupakan tantangan bagi profesi bidan yang berada dekat dengan masyarakat yang sewaktu-waktu memerlukan pertolongannya. Oleh karena itu diperlukan tenaga kesehatan khususnya tenaga bidan yang berkualitas baik tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap profesionalisme (Mustika, 2016).

Perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak akan dapat berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung sistem layanan kesehatan yang harus handal dan dapat dipercaya. (Imbalo, 2016)

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas.. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan. (Sugito, 2015)

Menurut Zeithml Parasuraman (1997, dalam Purwanto, 2017), model kepuasan yang komprehensif dengan



fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut: (a) *responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat, tanggap dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan; (b) *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat, cepat dan akurat atau tidak ada kesalahan; (c) *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dipercaya terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya resiko serta keraguan; (d) *emphaty* (empati), yaitu kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam perhatian terhadap setiap pasien; (e) *tangible* (kenyataan), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien juga penampilan petugas yang dapat dilihat oleh indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter atau pengobatan lain (Imbalo, 2016)

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam

penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien ibu intranatal terhadap pelayanan *Intranatal Care* (INC) di Puskesmas Siatas Barita Tapanuli Utara 2021 .

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *Cross Sectional* yang bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan *Intranatal Care*. Populasi dalam penelitian yaitu seluruh wanita yang bersalin di Puskesmas Siatas Barita sejumlah 47 orang ibu bersalin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *Total Sampling*, yaitu sejumlah 47 orang ibu bersalin.

Pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner yang telah di validasi dan di realibilitas. Kriteria inklusi sampel adalah bersedia menjadi responden dalam penelitian, ibu bersalin di Puskesmas Siatas Barita pada saat penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2021. Teknik analisis data yaitu menggunakan *univariat*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menguraikan karakteristik demografi ibu bersalin,.

Tabel 1. Distribusi responden yang menerima pelayanan *Intranatal Care* berdasarkan karakteristik demografi di Puskesmas Siatas Barita

Karakteristik demografi responden	Pelayanan <i>Intranatal Care</i>	
	N	(%)
Usia		
20-25 tahun	6	60
26-30 tahun	4	40



31-35 tahun		
36-40 tahun		
Suku		
Batak	2	20
Jawa	8	80
Melayu		
Karo		
Pendidikan		
SD	-	-
SMP	2	20
SMA	6	60
Perguruan Tinggi	2	20
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	7	70
PNS		
Pekerja swasta	3	30
Wiraswasta		
IRT		
Pedagang		
Jumlah	63	100

Dari tabel 5.1 menunjukkan bahwa berdasarkan umur 24 orang responden (51,06%) berusia 26-30 tahun, berdasarkan Suku 21 orang responden (44,68%) yang Bersuku Batak, berdasarkan tingkat pendidikan responden yang berpendidikan SMA adalah 41 orang (87,23%), berdasarkan pekerjaan responden yang hanya bekerja sebagai pekerja swasta adalah 20 orang (42,55%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Intranatal Care* di Puskesmas Siatas Barita

Kategori	F	%
Sangat Puas	-	-
Puas	45	95.74
Tidak Puas	2	4.25
Jumlah	47	100

Dari tabel di atas diketahui bahwa responden yang Mengatakan Puas atas

No	Pernyataan	Jawaban					
		SP		P		TP	
		n	%	n	%	N	%
A.	<i>Tangible (Nyata)</i>						
1.	Bidan Menyambut ibu dengan ramah dan sopan			21	44,68	26	55,3

pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Siatas Barita sebanyak 45 orang (95,74%) sedangkan yang mengatakan Tidak puas sebanyak 2 orang (4,25%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan ibu hamil terhadap standar pelayanan *Intranatal care* adalah tinggi (95%). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agustina (2012) yang melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di BRSD Kepanjen yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap tanggung jawab petugas dalam pelayanan keperawatan berada pada tingkat puas (71%) Tetapi Hal ini berbeda dengan pendapat Prastiwi dan Ayubi dalam penelitiannya tentang hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Klinik Wisma Jaya Kota Bekasi, Demikian juga yang dilakukan oleh Supardi (2008) dalam penelitiannya tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik, dimana pasien di Klinik merasa kurang puas atau memiliki tingkat kepuasan sedang terhadap pelayanan yang diberikan yang hasil penelitiannya pasien merasa Kurang puas atau tingkat kepuasan sedang.

Tabel 3. Tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap standar pelayanan *Intranatal Care* berdasarkan aspek kepuasan di Puskesmas Siatas Barita.



2.	Begitu ibu sampai ditempat pelayanan, bidan mengucapkan salam.			20	42,25	27	57,4
3.	Bidan selalu mempersiapkan alat sebelum menolong persalinan.			27	57,4	20	42,2
4.	Bidan menjaga ruangan agar tetap bersih dan nyaman.			27	57,4	20	42,2
5.	Sebelum melakukan pemeriksaan bidan mencuci tangan terlebih dahulu.			20	42,2	27	57,4
B	Reability (Kehandalan)						
1.	Bidan memberitahu ibu setiap tindakan yang dilakukan saat menolong persalinan.			20	42,2	27	57,4
2.	Bidan melakukan pemeriksaan denyut jantung janin terlebih dahulu sebelum menolong persalinan.			20	42,2	27	57,4
3.	Bidan melakukan pemeriksaan dalam untuk mengetahui pembukaan jalan lahir			20	42,2	27	57,4
4.	Bidan memberikan suntik rangsangan supaya kontraksi ibu baik.			20	42,2	27	57,4
5.	Bidan selalu memberikan dukungan mental kepada ibu.			20	42,2	27	57,4
C	Responsive (Ketanggapan)						
1.	Bidan cepat tanggap dengan keluhan yang ibu rasakan selama persalinan			27	57,4	20	42,2
2.	Bidan menolong persalinan dengan cara menaruh kepala bayi sampai lahir kesaeluruhan badan bayi.			27	57,4	20	42,2
3.	Bidan memeriksa perut ibu untuk mengetahui adanya bayi kedua dan melakukan massase supaya kontraksi ibu baik.			27	57,4	20	42,2
4.	Bidan melakukan peregang tali pusat terkendali dalam melahirkan plasenta.			27	57,4	20	42,2
5.	Bidan memeriksa kelengkapan plasenta dan memeriksa robekan jalan lahir.			27	57,4	20	42,2
D.	Assurance (Jaminan)						
1.	Ibu percaya bidan dapat menolong persalinan dan menangani semua keluhan ibu selama persalinan.			27	57,4	20	42,2
2.	Bidan memberitahu dengan jelas tentang perawatan yang harus dilakukan ibu setelah proses persalinan seperti perawatan payudara, perawatan luka perineum dan kebersihan alat kelamin.			27	57,4	20	42,2
3.	Bidan memberikan therapy sederhana seperti obat-obatan dan vitamin agar cepat dalam pemulihan ibu setelah persalinan.			27	57,4	20	42,2
4.	Biaya persalinan sesuai dengan pelayanan persalinan yang diberikan.			27	57,4	20	42,2
5.	Pelayanan yang diberikan bidan membuat keluhan ibu berkurang.			27	57,4	20	42,2
E	Empathy (Rasa Empati)						
1.	Bidan selalu mendengarkan setiap keluhan ibu dengan baik dan membantu menyelesaikannya.			27	57,4	20	42,2
2.	Bidan memberikan kesempatan kepada ibu untuk makan dan minum pada saat proses persalinan.			27	57,4	20	42,2
3.	Bidan selalu melakukan pencegahan infeksi selama proses persalinan seperti memperhatikan kebersihan alat-alat persalinan dan mencuci tangan.			27	57,4	20	42,2
4.	Bidan membiarkan suami/keluarga mendampingi ibu selama persalinan.			27	57,4	20	42,2
5.	Bidan dengan sabar menemani dan membantu ibu dalam proses persalinan.			27	57,4	20	42,2



Dari data yang diperoleh rata-rata ibu bersalin di Puskesmas Siatas Barita memiliki tingkat kepuasan Tinggi sebesar 95% terhadap standar pelayanan *Intranatal Care*. Hal ini dapat dilihat dari aspek *tangible* (penampilan), pada aspek ini kepuasan responden di Puskesmas Siatas Barita adalah Kurang, dimana sebagian ibu Bersalin berpendapat bahwa bidan bersikap kurang ramah karena banyaknya antrian pasien yang harus dilayani. Hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat Mufdilah (2009), seorang bidan harus bersikap ramah, sopan dan bersahabat pada pasien, pendapat tersebut didukung oleh penelitian Dr Supardi (2008) bahwa aspek *tangible* merupakan point yang harus diperhatikan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan.

Pada aspek *reliability* diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan *Intranatal Care* di Puskesmas Siatas Barita tinggi, tingkat kepuasan ini diidentifikasi dari hasil penelitian dimana responden berpendapat bahwa petugas kurang handal karena perbedaan pendapat setiap petugas dalam menafsirkan Berat badan janin, Menurut hasil penelitian Supardi (2008) bahwa petugas kesehatan harus memiliki kehandalan dalam melakukan pelayanan, pendapat tersebut sama dengan pendapat Haryadi (2017) dalam penelitiannya bahwa seorang bidan harus mempunyai kompetensi dalam memberikan pelayanan kebidanan. Pendapat mereka didukung oleh Mufdilah (2009) dan PWSKIA bahwa dalam setiap Menolong persalinan bidan harus melakukan Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh DinKes.

Pada aspek *responsinve*, diketahui bahwa tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan *Intranatal* di Puskesmas Siatas Barita tinggi, perbedaan tingkat kepuasan ini diidentifikasi dari hasil penelitian dimana sebagian ibu bersalin

berpendapat bahwa petugas tidak memberitahu pemeriksaan yang dilakukan selama Proses persalinan dan tidak memberitahu hasil temuan dari pemeriksaan yang dilakukan. hasil penelitian ini tidak sesuai dengan pendapat Zulfansyah dalam penelitiannya bahwa bidan harus tanggap terhadap masalah dan keluhan-keluhan serta menginformasikan pada ibu hamil tentang hasil temuannya dalam melakukan pemeriksaan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan ibu dan bayi. Hal ini didukung oleh Gordon (2002) dan Mufdilah (2009) bahwa bidan harus mendengarkan setiap keluhan klien, mencatat hasil temuan dalam pemeriksaan dan memberi nasehat untuk mengurangi keluhan ibu.

Pada Aspek *assurance* pada aspek ini kepuasan responden di Puskesmas Siatas Barita adalah tinggi, kepuasan ini diidentifikasi dari pendapat responden bahwa sebagian ibu hamil berpendapat bahwa petugas kurang memberitahu ibu tentang manfaat pemeriksaan dilakukan, tidak memberitahu tentang perawatan yang dilakukan setelah persalinan. Sedangkan menurut pendapat Kristiani (2009), petugas harus mampu memberi jaminan kepada klien agar klien dapat memeriksakan kembali Keadaannya dan apabila ada keluhan kepada petugas kesehatan, pendapat tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh PWSKIA dan Mufdillah (2009) bahwa bidan harus dapat membantu klien dalam mengurangi keluhannya dan memberi nasehat kepada klien tentang perawatan yang diperlukannya selama persalian dan setelah bersalin seperti gizi, *personal hygiene*, tanda-tanda bahaya Persalinan dan *brestcare*.



Aspek *empathy* aspek ini kepuasan responden di Puskesmas Siatas Barita tinggi. Pada aspek ini diidentifikasi dari penelitian dimana sebagian ibu berpendapat bahwa terkadang ibu tidak mendiskusikan tentang kemungkinan yang terjadi selama proses Persalinan, hal tersebut tidak sesuai dengan pendapat Hayadi dalam memberikan pelayanan bidan harus dapat mendengar keluhan ibu dan membicarakan kepada ibu kemungkinan yang terjadi dalam proses persalinan, menurut hasil penelitian Supardi, (2008) ibu akan merasa puas jika mendapat kejelasan tentang persalinan, ibu diikutsertakan dalam pengambilan keputusan. Ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mufdilah, (2009). Bahwa semua ibu bersalin memerlukan dukungan moril dari tenaga kesehatan dan keluarga selama proses persalinan agar ibu merasa diperhatikan dan ibu tidak merasa sendirian untuk menghadapi proses persalinan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan *Intranatal Care*.

- 1 Dari Hasil penelitian Distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden yang menerima pelayanan *Intranatal Care* di Puskesmas Siatas Barita menunjukkan bahwa berdasarkan umur 24 orang responden (51,06%) berusia 26-30 tahun, berdasarkan Suku 21 orang responden (44,68%) yang Bersuku Batak, berdasarkan tingkat pendidikan responden yang berpendidikan SMA adalah 41 orang (87,23%), berdasarkan pekerjaan 7responden yang hanya bekerja sebagai pekerja swasta adalah 20 orang (42,55%).
- 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Hasil Penelitian yang

dilakukan di Puskesmas Siatas Barita Tahun 2012 menunjukkan tingkat kepuasan pasien Tinggi dengan jumlah responden yang merasa puas berjumlah 45 orang (95,74%) dan pasien yang tidak puas berjumlah 2 orang (4,25%)

- 3 Berdasarkan Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Intranatal Care* berdasarkan kuesioner penelitian DiPuskesmas Siatas Barita Tahun 2012 menunjukkan bahwa responden yang dari dinilai dari keseluruhan aspek kepuasan Mengatakan Puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Siatas Barita sebanyak 95% sedangkan yang mengatakan Tidak puas sebanyak 5%.

SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan *Intranatal Care* sangat baik sehingga hasil ini harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga mutu pelayanan kebidanan khususnya dalam pelayanan pertolongan persalinan di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Vevi. (2012). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di BRSD Kepanjen*. Diakses April 2010 dari <http://www.Top-IndonesiaDLN-Muhammadiyah-JIPTUMM-S1-Final Project Dept. of Nursing-2002-Even Sem/gdl.php.htm>
- AMD. (2008). *Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Pelayanan*



- Kesehatan. Diakses 12 Oktober 2009 dari http://www.klinikmedis.com/index.php/view=artikel&catid=48%3ahp%id=86%akepuasan-pasien&option=com_content&itemid=67
- Bahrul kirom. (2010). *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses
- Budiastuti. (2012). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses November 2009 dari <http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumahsakit.com/artikelPsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm>
- Depkes RI. *Buku KIA BAB II: Prinsip Pengelolaan Program KIA*. Diakses 25 Agustus 2009 — [ppwskia <http://ppwskia.wordpress.com/2009/08/25/buku-pws-kia-bab-ii-prinsip-pengelolaan-program-kia>](http://ppwskia.wordpress.com/2009/08/25/buku-pws-kia-bab-ii-prinsip-pengelolaan-program-kia)
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep/25/M.Pan/2/2004, *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Diakses 24 Februari 2004 dari <http://kepmenpan.e-book.Pdf/pedoman-pelayanan-publik/>
- Pohan, Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses 28 Maret 2008 dari <http://klinis.wordpress.com/Kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- PWSKIA, (2009). *Buku KIA BAB II: Prinsip Pengelolaan Program KIA*. Diakses 25 Agustus 2009 — [ppwskia <http://ppwskia.wordpress.com/2009/08/25/buku-pws-kia-bab-ii-prinsip-pengelolaan-program-kia/>](http://ppwskia.wordpress.com/2009/08/25/buku-pws-kia-bab-ii-prinsip-pengelolaan-program-kia/)
- Syafrudin Dkk. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan untuk bidan*, Jakarta; TIM:2011
- Suryati, Chriswardani. (2014). *Kepuasan Pasien Rumah sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)*. Diakses 7 Desember 2004 dari <http://eSlick.ebook.Reader.co.id/2004/12/7/kepuasan-pasien-rumah-sakit/>
- Sugito, Hadi. (2015). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses 8 April 2008 dari <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Spranto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta. 2011
- Wirijadinata, Jat Jat. (2009). *Manajemen Kepuasan Pelanggan Atau Masyarakat*. Diakses 11 November 2009 dari <http://create.a.Pdf/2009/11/11/manajemen-kepuasan-pelanggan-atau-masyarakat/>
- Yono, Yohanes Sri. (2009). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor 2008*. Diakses 07 maret 2009 dari <http://klinis.wordpress.com/Analisis-kepuasan-pasien-terhadap-layanan-perawat-di-ruang-rawat-inap-rumah-sakit-azra-bogor-2008/>