

## Penelitian

# HUBUNGAN PELAKSANAAN PROGRAM DAN KEBIJAKAN TEKNIS PELAYANAN OLEH BIDAN DESA DENGAN KEPUASAN IBU NIFAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TANAH JAWA

Aminah

Dosen STIKes Widya Husada Medan

E-mail: [aminahlubis38@yahoo.co.id](mailto:aminahlubis38@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a patient's level of feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after patients compared with what was expected. New patients will be satisfied if the performance of health services gained equal or exceed expectations and in contrast, patient dissatisfaction or feeling of disappointment will appear when the performance of health services obtained it not in accordance with expectations. This type of research is an analytic research using cross sectional design, which aims to investigate the implementation of the program and technical policy postpartum care by midwives with postpartum maternal satisfaction in Puskesmas Tanah Jawa Year 2014. While the specific purpose to describe the implementation of programs and policies technical service by midwives at Puskesmas Tanah Jawa 2014 and to describe the satisfaction of puerperal women in Puskesmas Tanah Jawa 2014. the population in this study were all post partum mothers who are in Puskesmas Tanah Jawa 2014 with the mean average monthly 43 people collectively used as a sample. The data collection is done by distributing questionnaires directly to the respondent. Analyzed using univariate and bivariate with chi-square test. The results showed that the implementation of the program and technical policy postpartum care by midwives majority of about 60%. The satisfaction of the majority of puerperal women are not satisfied as much as 65%. There is a relationship of program implementation and technical policy postpartum care by midwives with postpartum maternal satisfaction ( $p = 0.003$ ). For that to puerperal women are not expected to make a visit to the health center as well as consult the midwife related to complaints experienced by postpartum mothers so that midwives can provide services to postpartum mother postpartum mothers in line with expectations. To midwives in order to further improve education about policies and programs of technical services to postpartum mothers so as to increase knowledge about the mother during childbirth. To the head of the health center in order to provide training to midwives associated with postpartum services.*

**Keywords:** *Technical Services Programs and Policy; The village midwife; Satisfaction; Postpartum mothers.*

### ABSTRAK

*Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan desain cross sectional, yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014. Sedangkan tujuan khusus yaitu untuk mengetahui gambaran pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014 dan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas yang berada di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014 dengan rata-rata perbulan 43*

*orang yang keseluruhannya dijadikan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chisquare. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa mayoritas kurang 60%. Kepuasan ibu nifas mayoritas tidak puas sebanyak 65%. Ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas ( $p = 0,003$ ). Untuk itu kepada ibu nifas diharapkan agar dapat melakukan kunjungan ke Puskesmas serta melakukan konsultasi kepada bidan terkait dengan keluhan yang dialami oleh ibu nifas sehingga bidan dapat memberikan pelayanan kepada ibu nifas sesuai dengan harapan ibu nifas. Kepada bidan agar lebih meningkatkan penyuluhan tentang program dan kebijakan teknis pelayanan kepada ibu nifas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan ibu tentang masa nifas. Kepada kepala Puskesmas agar dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada bidan terkait dengan pelayanan nifas.*

**Kata kunci:** Program Dan Kebijakan Teknis Pelayanan; Bidan Desa; Kepuasan; Ibu Nifas.

## PENDAHULUAN

Masa nifas (*puerperium*) berlangsung selama 6 minggu, dimulai setelah plasenta lahir dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Masa nifas merupakan masa kritis dalam kehidupan ibu dan bayi karena sekitar 60% kematian ibu terjadi segera setelah kelahiran dimana 50% dari kematian tersebut terjadi dalam 24 jam pertama setelah persalinan. Lebih dari 65% dari kematian tersebut, perlu dilakukan pemeriksaan dan perawatan pada ibu serta penyuluhan kepada ibu dan keluarganya agar komplikasi nifas tidak terjadi (Saroha, 2009).

Angka ibu nifas meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2008 diperkirakan 60% ibu meninggal dunia ketika masa nifas terjadi dalam 24 jam pertama. Pada tahun 2009 ibu nifas sebanyak 80% ibu nifas meninggal dunia. Sementara pada tahun 2012 jumlah ibu nifas mengalami peningkatan 5% dari tahun sebelumnya atau sekitar 85% (WHO, 2012).

Sementara pada tahun 2012 ibu nifas sebanyak 198.300 dengan angka kematian ibu sebanyak 11% . Sementara Angka Kematian Ibu di Sumatera Utara tahun 2008 AKI 290 per 100.000 kelahiran hidup menurun menjadi 260 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2009, dan Provinsi Sumatera Utara terus berupaya mencapai target maksimal sebesar 226 per 100.000 kelahiran hidup (Dinkes Provsu, 2010). Angka Kematian Ibu (AKI) di Simalungun Pada tahun 2011 berjumlah 68 per 100.000 Kelahiran Hidup (KH) dan tahun 2012 AKI

di berjumlah 41 per 100.000 KH, serta pada tahun 2013 AKI di berjumlah 38 per 100.000 KH.

Dalam memberikan pelayanan nifas, bidan harus mampu menerapkan pelayanan nifas yang berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan (Syafudin, 2009).

Menurut Imbalo (2008), kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan rekapitulasi laporan bagian Poli Kesehatan Ibu dan Anak yang dilayani oleh bidan desa di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa tahun 2011, diperoleh data cakupan pertolongan persalinan dengan rata-rata sebanyak 35 orang per bulan. Pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi jumlah persalinan dengan rata-rata sebanyak 29 orang per bulan. Sementara pada tahun 2013 tetap mengalami penurunan dengan rata-rata per bulan sebanyak 23 orang jumlah persalinan. Dengan penurunan jumlah persalinan ini juga mempengaruhi jumlah pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan desa. Penurunan jumlah pasien tersebut

membuktikan bahwa kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien dari pelayanan bidan desa tidak sesuai dengan harapannya, sehingga pasien jarang datang berobat ke fasilitas layanan tersebut.

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014.

Secara Khusus, tujuan penelitian ini adalah:

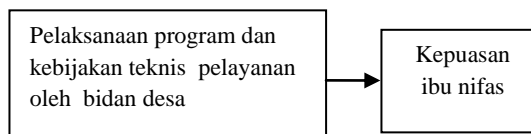
1. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014.

### Manfaat Penelitian

1. Bagi ibu nifas  
Untuk menambah pengetahuan dan pemahaman ibu nifas tentang perawatan masa nifas yang dilakukan oleh bidan
2. Bagi Bidan Puskesmas Tanah Jawa  
Sebagai bahan masukan kepada bidan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya dalam pelayanan nifas.
3. Bagi Kepala Puskesmas Tanah Jawa  
Sebagai bahan informasi kepada kepala Puskesmas Tanah Jawa terkait dengan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas yang dilakukan oleh bidan desa.

### Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah:



### Hipotesis Penelitian

Ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014.

### METODE

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*, yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014.

#### Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Kabupaten Simalungun.

#### Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2014 – Agustus 2014.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu nifas dengan jumlah minimal 4 x kunjungan atau yang telah melewati masa nifas 40 hari yang berada di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014. Jumlah sampel sebanyak 43 orang.

### HASIL

#### Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas Tanah Jawa memiliki wilayah 20 Desa. Pelayanan yang ada di puskesmas ini antara lain Poliklinik, Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut, promosi kesehatan, kesehatan gizi, laboratorium sederhana, kesling, imunisasi, pelayanan KB. Salah satu program Puskesmas dalam pelayanan kesehatan di masyarakat adalah pelayanan pada ibu nifas. Pelayanan nifas yang ada di Puskesmas Tanah Jawa yaitu

menganjurkan pemberian ASI Eksklusif, pemberian konseling mengenai asuhan pada bayi dan bagaimana menjaga bayi agar tetap hangat, konseling tentang gizi ibu nifas dan konseling KB. Akan tetapi dalam program pelayanan ibu nifas tersebut masih banyak ibu nifas yang merasa tidak puas karena program tersebut jarang dilakukan oleh bidan disaat ibu mendapat kunjungan dari bidan.

### Analisis Univariat

Analisis univariat adalah merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik ibu nifas (umur, pendidikan, pekerjaan dan paritas), pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa, kepuasan ibu nifas.

### Karakteristik Ibu Nifas

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014

No	Karakteristik	F	%
<b>Umur</b>			
1	<20 tahun	14	33
2	20-35 tahun	20	46
3	>35 tahun	9	21
<b>Total</b>		43	100
<b>Pendidikan</b>			
1	Rendah (SD, SMP)	25	58
2	Sedang (SMA/SMK)	15	35
3	Tinggi (D3/S1)	3	7
<b>Total</b>		43	100
<b>Pekerjaan</b>			
1	IRT	22	51
2	Wiraswasta	18	42
3	PNS	3	7
<b>Total</b>		43	100
<b>Paritas</b>			
1	≤3 orang	18	42
2	>3 orang	25	58
<b>Total</b>		43	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa umur ibu nifas mayoritas 20-35 tahun

(46%), pendidikan ibu mayoritas rendah (SD, SMP) (60,5)%, pekerjaan ibu mayoritas ibu rumah tangga (51%) dan jumlah anak ibu nifas mayoritas >3 orang 25 orang (58%).

### Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan Nifas oleh Bidan Desa

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Baik	17	40
2	Kurang	26	60
<b>Total</b>		43	100

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa mayoritas kurang 26 orang (60%).

### Kepuasan Ibu Nifas

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Puas	15	35
2	Tidak puas	28	65
<b>Total</b>		43	100

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa kepuasan ibu nifas mayoritas tidak puas (65%).

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas.

## Hubungan Pelaksanaan Program Dan Kebijakan Teknis Pelayanan Oleh Bidan Desa Dengan Kepuasan Ibu Nifas

**Tabel 4.** Tabulasi Silang Hubungan Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014

No	Pelaksanaan Program Dan Kebijakan Teknis Pelayanan Oleh Bidan Desa	Kepuasan Ibu Nifas				Total		p value
		Puas		Tidak puas		n	%	
		n	%	N	%			
1	Baik	11	26	6	14	17	40	0,003
2	Kurang	4	9	22	51	26	60	
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>65</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari (40%) pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa yang baik terdapat (26%) ibu nifas yang puas dan (14%) ibu nifas yang tidak puas sedangkan dari (60%) pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa yang kurang terdapat (9%) ibu nifas yang puas dan (51%) ibu nifas yang tidak puas. Berdasarkan hasil uji *chisquare* diperoleh nilai  $p = 0,003$  yang artinya ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas.

### PEMBAHASAN

#### Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa mayoritas kurang 60%. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban mereka terhadap kuesioner yang telah disediakan dimana sebagian dari responden menyatakan bahwa bidan tidak pernah melakukan pencegahan kemungkinan-kemungkinan adanya gangguan kesehatan ibu nifas dan bayi. Bidan tidak pernah mendeteksi adanya komplikasi atau masalah yang terjadi pada masa nifas. Bidan kadang-kadang mengajarkan pada ibu cara menjaga bayi tetap sehat dengan cara mencegah hipotermi. Bidan tidak pernah melakukan konseling pada ibu dan keluarganya bagaimana cara mencegah perdarahan masa nifas. Bidan tidak pernah memberikan konseling pada ibu mengenai asuhan pada bayi dan perawatan tali pusat. Bidan tidak

pernah mengajarkan cara mencegah infeksi saluran reproduksi.

Menurut (Saleha, 2009) perawatan masa nifas merupakan masa sesudah persalinan dan melahirkan bayi, plasenta serta selaput yang diperlukan untuk memulihkan kembali organ kandungan seperti sebelum hamil dengan waktu kurang lebih 6 minggu. Asuhan kebidanan masa nifas adalah penatalaksanaan asuhan yang diberikan pada pasien mulai dari saat setelah lahirnya bayi sampai dengan kembalinya tubuh dalam keadaan seperti sebelum hamil atau mendekati keadaan belum hamil.

#### Kepuasan Ibu Nifas

Berdasarkan hasil penelitian dapat di lihat bahwa kepuasan ibu nifas mayoritas tidak puas sebanyak 65%. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban mereka terhadap kuesioner yang telah disediakan dimana masih terdapat responden yang tidak puas terhadap pelayanan bidan seperti pada pernyataan yaitu

bidan mendeteksi dan merawat penyebab lain jika perdarahan berlanjut, bidan memastikan involusio uterus berjalan normal, bidan memastikan involusio uterus berjalan normal, uterus berkontraksi dengan baik dan fundus di bawah pusat bidan mengajarkan cara merawat tali pusat agar tetap kering dan bersih, bidan mengajarkan pada ibu cara merawat bayi setiap hari dan menjaga bayi tetap hangat.

Menurut (Kotler, 2009) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, perasaan klien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, outcomes

pengobatan dan perawatan yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan respon kebutuhan pasien terhadap keistimewaan suatu kualitas produk jasa atau pelayanan

### **Hubungan Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Nifas**

Berdasarkan hasil uji *chisquare* diperoleh nilai  $p = 0,003$  yang artinya ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rusmiati (2007) dalam penelitiannya terhadap pelayanan nifas di puskesmas Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah menyatakan bahwa menunjukkan bahwa ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas ( $p \text{ value} = 0,019$ ), dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah kurang dimanfaatkan oleh masyarakat akibat ketidakpuasan layanan kesehatan yang diberikan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Kenyataan lapangan yang dilaporkan oleh Rusmiati (2007) dalam penelitiannya terhadap pelayanan nifas di puskesmas Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah kurang dimanfaatkan oleh masyarakat akibat ketidakpuasan layanan kesehatan yang diberikan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa

dengan kepuasan ibu nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa Tahun 2014, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan nifas oleh bidan desa mayoritas kurang 60%.
2. Kepuasan ibu nifas mayoritas tidak puas sebanyak 65%
3. Ada hubungan pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu nifas ( $p = 0,003$ ) artinya bahwa semakin baik pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan oleh bidan desa maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien.

### **SARAN**

1. Kepada kepala Puskesmas agar dapat memberikan pelatihan-pelatihan kepada bidan terkait dengan pelayanan nifas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan bidan serta dapat memberikan pelayanan kepada ibu nifas sesuai dengan harapan ibu nifas ketika melakukan kunjungan ke Puskesmas.
2. Kepada bidan agar lebih meningkatkan penyuluhan dengan melakukan kunjungan ke rumah ibu nifas dan memberikan informasi tentang program dan kebijakan teknis pelayanan kepada ibu nifas sehingga dapat meningkatkan pengetahuan ibu tentang masa nifas.
3. Kepada ibu nifas agar dapat melakukan kunjungan ke Puskesmas serta melakukan konsultasi kepada bidan terkait dengan keluhan yang dialami oleh ibu nifas sehingga bidan dapat memberikan pelayanan kepada ibu nifas sesuai dengan harapan ibu nifas.
4. Kepada peneliti lain disarankan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program dan kebijakan teknis pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ambarwati. (2008). *Asuhan Kebidanan Nifas*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

- Atmojo, Yuniato Tri. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.  
<http://triatmojo.wordpress.com>
- Azwar. (2009). *Administrasi kesehatan*. Jakarta: Bina Putra.
- Dinas Kesehatan Provinsi. (2010). *Profil Angka Kematian Ibu*. Jakarta.
- Imbalo S. (2009). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Irawan. (2009). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Program Pasca Sarjana UNHAS.
- 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 2010 dari <http://kepmenpan.e-book.Pdf/pedoman-pelayanan-publik/>.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Indonesia*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto,S. (2007). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses 27 Oktober 2009 dari <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>.
- Pusdiknakes. (2009). *Asuhan Kebidanan Post Partum*. Jakarta: Pusdiknakes.
- Rusmiati. (2009). *Asuhan kebidanan Antenatal*. Jakarta: EGC.
- Saleha. (2009). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Nifas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Saroha. (2009). *Kesehatan Reproduksi dan Kontrasepsi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugito, Hadi. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses 8 November 2009 dari <Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan>.
- Sulistyawati. (2009). *Membuat Keripik Buah dan Sayur*. Jakarta: Puspaswara.
- Syafruddin. (2009). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi II. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- WHO. (2012). *Angka Kematian Nifas Di Dunia*. Jurnal Kesehatan.