

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JAMPERSAL DENGAN
TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS PENGGUNA LAYANAN
JAMPERSAL DI PUSKESMAS MERGANGSAN
YOGYAKARTA TAHUN 2013**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Mendapatkan
Gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Bidan Pendidik
Jenjang DIV Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta



Disusun Oleh :

Ismirati Nur Hidayati

NIM : 201210104239

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG D IV
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
'AISYIAH YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JAMPERSAL DENGAN
TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS PENGGUNA LAYANAN
JAMPERSAL DI PUSKESMAS MERGANGSAN
YOGYAKARTA TAHUN 2013**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh :
Ismiratri Nur Hidayati
NIM : 201210104239

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Penelitian pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Mufdlilah, S.Pd, S.SiT, M. Sc.
Tanggal : 11 Juli 2013
Tanda tangan : 

**THE RELATION BETWEEN THE QUALITY OF JAMPERSAL SERVICE
AND THE LEVEL OF SATISFACTION AMONG WOMEN IN
CHILDBED AS THE CLIENTS OF JAMPERSAL IN
MERGANGSAN COMMUNITY HEALTH
CENTER, YOGYAKARTA IN 2013**

Ismirati Nur Hidayati ¹, Mufdlilah ²

Abstract : JAMPERSAL (insurance for pregnant women) is a financial assurance for prenatal care, labor, and childbed care, including postpartum family planning program and newborn care. Satisfaction is a feeling of satisfy or dissatisfy appeared after comparing expected product performance and its real performance. When the real performance is below the expectation, client may feel dissatisfy and draw a negative image upon the product. Both quality of service and client satisfaction give significant result on patient's loyalty. In term of improving quality of service, company or organization needs to improve commitment, awareness, and capability of its workers. The research used analytical survey method with cross sectional time approach and incidental sampling technique for a whole month. Validity test was conducted under Pearson Product Moment formula. The research used Kendall Tau analysis as its instrument of analysis.

The result shows that average age characteristic of the respondents is 30 – 34 years old (27.5%). Most of the respondents are high school graduates (60%). The researcher concludes that the level of quality of service for JAMPERSAL in Mergangsan Community Health Center is outstanding as it provides inpatient services for 34 women in childbed (85%). The level of satisfaction on JAMPERSAL service for women in childbed is outstanding, as shown by 32 inpatient of women in childbed (80%). Therefore, there is a relationship between the quality of JAMPERSAL service and the level of satisfaction among women in childbed as the users of JAMPERSAL in Mergangsan Community Health Center, Yogyakarta in 2013.

Keywords : The quality of service, satisfaction, insurance for pregnant women

1. Mahasiswa D3 Kebidanan Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta
2. Dosen D3 Kebidanan Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih cukup tinggi dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya. Menurut Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, AKI 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKB 34 per 1000 kelahiran hidup. Berdasarkan kesepakatan global (*Millenium Development Goals/MDG's 2000*) pada tahun 2015, diharapkan angka kematian ibu menurun dari 228 pada tahun 2007 menjadi 102 per 100.000 KH dan AKB menurun sebesar 23 per 1000 KH. Menurut profil kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2011 kematian ibu telah menunjukkan penurunan signifikan dalam kurun waktu 30 tahun terakhir. Secara Nasional angka kematian ibu di Provinsi DIY juga tetap menempati salah satu yang terbaik. Meskipun demikian angka yang dicapai tersebut masih relatif tinggi jika dibandingkan dengan berbagai wilayah di Asia Tenggara.

Untuk mempercepat pencapaian target *MDG's* maka tahun 2011 Kemenkes melahirkan inovasi sesuai surat edaran yang dikeluarkan Menteri Kesehatan nomor TU/Menkes/E/391/11/2011 tentang Jaminan Persalinan, tanggal 22 Februari 2011, Kementerian kesehatan meluncurkan program Jampersal (Jaminan Persalinan) sebagai bentuk intervensi dalam penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB).

Jaminan persalinan (Jampersal) adalah jaminan pembiayaan yang digunakan untuk pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalihan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan pemerintah (Puskesmas dan jaringannya), fasilitas kesehatan swasta yang tersedia fasilitas persalinan (Klinik/Rumah Bersalin, Dokter Praktik, Bidan Praktik) dan yang telah menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Tim Pengelola Jamkesmas Kabupaten/Kota.

Tujuan akhir pelayanan jampersal tidak lepas dari adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan jampersal yang diterimanya. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak yang terkait yaitu fasilitas kesehatan yang telah menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) perlu meningkatkan kualitas pelayanan jampersal.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas. Menurut Kotler dan Keller (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Rasyid et al (2011) menyatakan bahwa 52,4% pengguna jampersal dari 21 seluruh sampel penelitiannya menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Jampersal karena kenyamanan, prosedur, kinerja karyawan kurang baik.

Dalam konsep ajaran Islam secara jelas telah ditunjukkan oleh Allah swt, dalam firman-Nya surat Ali Imron (159) :

“Maka disebabkan rahmat Allah SWT berlakulah lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhenti kasar, tentulah mereka menjauhkan

diri dari sekelilingmu, karena maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang – orang yang bertawakal kepada-Nya.”

Ayat tersebut mengandung makna supaya berlaku lemah lembut dan sopan terhadap para pelanggan dan apabila terdapat sebuah permasalahan hendaknya dimusyawarahkan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Mergangsan pada bulan Maret 2013 di peroleh data jumlah ibu bersalin yang menggunakan Jampersal mulai dari bulan November 2012 sampai Maret 2013 berturut-turut yaitu 85% dari 62 bulin, 79% dari 54 bulin, 86% dari 36 bulin, 86% dari 45 bulin, 90% dari 43 bulin dan sisanya ada yang menggunakan Jamkesmas ataupun Jamkesos ada juga yang membayar sendiri tanpa menggunakan jaminan.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 5 orang ibu nifas yang melakukan persalinan di Puskesmas Mergangsan yang telah menggunakan Jampersal, 3 diantaranya mengeluhkan kurangnya ketelitian dalam pemeriksaan, respon terhadap keluhan pasien, informasi hasil pemeriksaan kurang jelas, serta komunikasi yang kurang dari petugas terhadap pasien. Hal ini menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan persalinan yang diberikan.

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan Jampersal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Tahun 2013”.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan Ibu nifas pengguna layanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta tahun 2013

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan pendekatan waktu *cross sectional* atau sering pula disebut penelitian transversal. Sampel diambil dengan menggunakan *teknik Sampling Insidental*. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni 2013. Pada saat penelitian mendapatkan sampel yang memenuhi kriteria sebanyak 40 orang.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini adalah kuesioner, yaitu kuesioner kualitas pelayanan Jampersal dan kuesioner kepuasan pelayanan Jampersal. Keabsahan data (uji validitas) dalam penelitian ini dilakukan dengan rumus *Pearson product moment*, yaitu sebagai berikut (Hidayat, 2007):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : koefisiensi korelasi
- $\sum X$: jumlah skor item soal
- $\sum Y$: jumlah skor total item
- N : jumlah responden

Pertanyaan valid apabila memiliki nilai korelasi positif dan nilai r_{xy} lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Uji validitas ini menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 17 for Windows*. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid apabila didapatkan nilai positif dan nilai r_{xy} lebih dari 0,468.

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data dan mengarah pada tingkat keterandalan sesuatu. Uji reliabilitas ini menggunakan Rumus yang digunakan adalah rumus *Alpha*, karena instrumen yang digunakan skornya bukan 1 atau 0 tetapi berbentuk skala yaitu skala *Likers* (Hidayat, 2007).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} : reliabilitas instrumen
- k : banyaknya butir pertanyaan atau soal
- $\sum \sigma_b^2$: jumlah varian butir
- $\sum \sigma_1^2$: varians total

Pertanyaan dikatakan reliabel apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Didapatkan nilai r hitung sebesar 0,908 atau lebih besar r tabel yaitu 0,468. Maka dapat disimpulkan kuesioner dinyatakan reliabel atau handal.

Dalam tahap analisis data ini dengan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan dalam penggunaan Jampersal dan kualitas yang diperoleh dalam pelayanan Jampersal yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi yang disertai bentuk presentase. Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel dengan tujuan untuk mengetahui hubungan diantara kedua variabel tersebut. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut adalah analisis *Kendall Tau*.

$$\tau = \frac{\sum A - \sum B}{N(N-1)}$$

Keterangan :

- τ : koefisien korelasi *Kendal Ta*
- u yang besarnya $(-1 < \tau < 1)$
- A : jumlah rangking atas
- B : jumlah rangking bawah
- N : jumlah anggota sampel

Uji signifikan koefisien korelasi menggunakan rumus z . Karena distribusinya merupakan distribusi normal. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Hasil yang diperoleh dari harga z akan dibandingkan dengan harga z tabel. Untuk mengetahui keeratan hubungan digunakan pedoman tabel koefisiensi kontingensi :

Interval Koefisiensi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Tabel 1. Kontingensi Hubungan Kualitas dan Kepuasan
Sumber : Sugiyono (2007)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel tersebut maka umur rata-rata reponden adalah 30-34 tahun (27,5%) sebanyak 11 responden, umur tersebut merupakan usia reproduksi. Tingkat pendidikan responden terbanyak SMA sebanyak 24 responden dengan persentase 60% sedang jumlah SMP 40% sebanyak 16 responden.

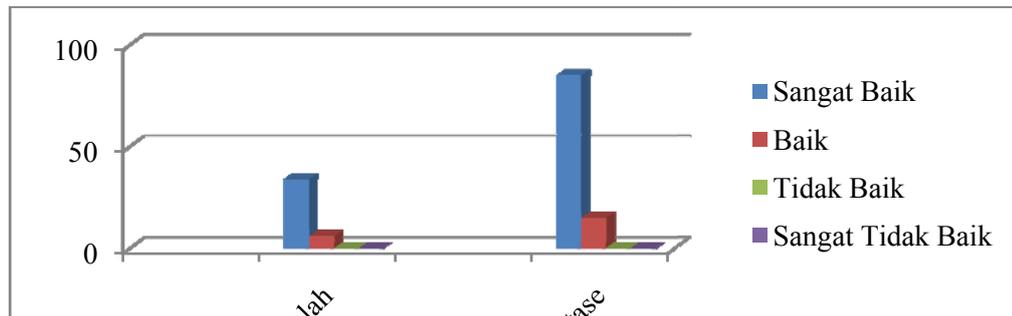
No	Karakteristik	Frekuensi (n=40)	Persentase (%)
1	Usia		
	a. 15-19 tahun	5	12,5
	b. 20-24 tahun	9	22,5
	c. 25-29 tahun	7	17,5
	d. 30-34 tahun	11	27,5
	e. 35-39 tahun	8	20
2	Tingkat Pendidikan		
	a. SD	0	0
	b. SMP	16	40
	c. SMA	24	60
	Jumlah	40	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Mergangsan pada Bulan Juni Tahun 2013

Sumber : Data Primer

Kualitas pelayanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 1 berikut :

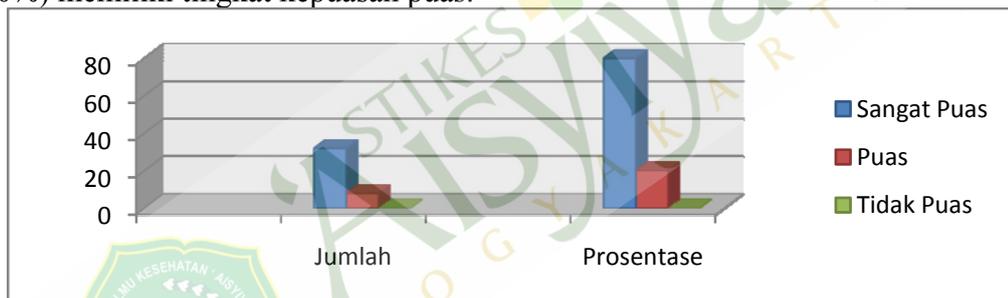
Berdasarkan gambar diagram menunjukkan bahwa sebanyak 34 ibu nifas rawat inap (85%) menyatakan kualitas pelayanan Jampersal sangat baik, 6 ibu nifas rawat inap (15%) menyatakan kualitas pelayanan Jampersal baik, sedangkan tidak ada ibu nifas rawat inap (0%) yang menyatakan kualitas pelayanan Jampersal tidak baik dan untuk kualitas pelayanan Jampersal sangat tidak baik.



Gambar 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta pada Bulan Juni 2013
Sumber : Data Primer

Tingkat kepuasan ibu bersalin pengguna Jampersal responden yang telah didapatkan dan dapat dilihat pada gambar 2 berikut :

Berdasarkan gambar 5 dapat dilihat bahwa bahwa sebanyak 32 ibu nifas rawat inap (80 %) memiliki tingkat kepuasan sangat puas, 8 ibu nifas rawat inap (20%) memiliki tingkat kepuasan puas.



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta pada Bulan Juni 2013
Sumber : Data Primer

Korelasi antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan Ibu nifas pengguna Jampersal dapat diketahui bahwa sebanyak 34 ibu nifas (85%) menyatakan kualitas pelayanan Jampersal sangat baik dan dari jumlah tersebut terdapat 29 ibu nifas (72,5%) memiliki tingkat kepuasan sangat puas.

Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan Jampersal dengan nilai tau=0.049 ($\alpha < 0,05$) sehingga disimpulkan ada hubungan antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan Jampersal.

Hasil uji z didapatkan hasil 0,45 dapat diartikan bahwa tingkat keeratan hubungan antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan Jampersal dalam tingkat sedang.

Kualitas \ Kepuasan	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Sangat Baik	29	72,5	5	12,5	0	0	34	85
Baik	3	7,5	3	7,5	0	0	6	15
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	32	80	8	20	0	0	40	100

Tabel 3. Tabel Silang Antara Kualitas Pelayanan Jampersal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan dalam kategori kualitas pelayanan Jampersal sangat baik sebanyak 34 ibu nifas rawat inap (85%), 6 ibu nifas rawat inap (15%) menyatakan kualitas pelayanan Jampersal baik.

Tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan Jampersal terhadap pelayanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan dalam kategori tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 32 ibu nifas rawat inap (80 %) serta 8 ibu nifas rawat inap (20%) memiliki tingkat kepuasan puas.

Tingkat keeratan hubungan antara kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan Jampersal dalam tingkat sedang dengan nilai hitung z 0,45.

Terdapat hubungan kualitas pelayanan Jampersal dengan tingkat kepuasan pelayanan Jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta tahun 2013.

Saran

1. Bagi Ibu bersalin (pengguna Jampersal)
Diharapkan ibu bersalin mau berpartisipasi dalam program pengadaan Jaminan Persalinan secara komprehensif.
2. Bagi tenaga kesehatan khususnya Bidan
Diharapkan tetap mempertahankan dan juga meningkatkan kualitas baik dalam hal fasilitas, ketrampilan serta sikap dalam memberikan pelayanan medis terutama dalam pertolongan persalinan sehingga dapat terciptanya rasa kepuasan pasien.
3. Peneliti selanjutnya
Diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Upik Batara (2012) *Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Tahun 2012*. Karya Tulis Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah. Yogyakarta
- AL-Quran dan Terjemahannya. Semarang : Karya Toha Putra
- Anggraini, Yayuk (2008) *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Paviliun Teratai RSUD A. Wahab Syahrani Samarinda*, jurnal Sosial-Politika, Vol.15, No.1. Tersedia di : <http://isjd.pdii.lipi.go.id> [diakses 19 Februari 2013]
- Arifurrohmah, Achmad., 2012, *Implementasi Regulasi Jaminan Persalinan di Kabupaten Sleman*. Tesis Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bungin, Burhan (2004) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Diana, Sari W., Irene (2010) *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Dinkes Yogyakarta (2012) *Profil Kesehatan Provinsi D.I. Yogyakarta Tahun 2011*. Yogyakarta
- Enggel (2008) *Corporate Culture and Performance*. Jakarta : PT Prehalindo
- Eryanto, Henry (2011) *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kesetiaan Pasien (Survey Pada Pasien Bagian Jantung Rumah Sakit Internasional Bintaro)*, jurnal Econo Sains, Volume IX, Nomor 2. Tersedia di : <http://www.econosains.com> [diakses 19 Februari 2013]
- Febrianti, Ayu Wulan (2012) *Tingkat Pengetahuan Ibu Rumah Tangga Di Surabaya Tentang Iklan Layanan Masyarakat "Jampersal" Di Televisi*, SKRIPSI, Yayasan Kesejahteraan, Pendidikan dan Perumahan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Komunikasi
- Hidayat, A (2007) *Metode Penelitian Keperawatan*. Bandung : PT Alfa Beta
- Kemenkes (2011) *SK dan Lampiran Menkes 515/Menkes/SK/III/2011 tentang Penerima Dana Jamkesmas dan Jampersal di Pelayanan Dasar untuk tiap Kabupaten/Kota tahun Anggaran 2011*
- _____ (2011) *Sosialisasi Jaminan Persalinan (Jampersal)*, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary (1997) *Principles of marketing*, Seventh edition, Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane (2007) *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid I*. Jakarta : PT. Indeks

- Kotler, Philip dan Keller K (2009) *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Salemba Empat
- Manurung, Lidya Pusparia (2010) *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menembus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Bhudi Asih Tahun 2010*, TESIS, Program Magister Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta
- Mote, Fenderik (2008) *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*, TESIS, Program Studi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Naomi, Prima., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sumedang*, Universitas Winaya Mukti (UNWIM)
- Nasution, M.N (2001) *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor :Penerbit Graha Indonesia
- Notoatmodjo, Soekidjo (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : P.T Rineka Cipta
- Parasuraman.A, et al (1999) *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York and Collier Mac. Milan Publisher, London.
- Permenkes (2011) *Juknis Jaminan Persalinan*. Jakarta : Menkes
- Rangkuti, Freddy (2003) *Measuring customer Satisfaction, Gaining Customer*
- Rasyid. Al Harun, et al (2011) *Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Status Penggunaan Jampersal*, Malang : Universitas Brawijaya Malang
- Ratminto., Winarsih, Atik Septi (2006) *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia
- Sabarguna, Boy (2008) *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : KonsoriumRumahSakit Islam Jateng-DIY
- Saladin, Djaslim (2004) *Manajemen Pemasran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*. Bandung : CV Linda Karya
- Samuel (2005) *Analisis Pelayanan Publik Konsep Teori dan Publik*. Jakarta : Pustaka pelajar
- Sastroasmoro, Sudigdo., Ismael, Sofyan (2011) *Dasar – dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi 4*. Jakarta : CV. Sagung Seto

- Soekanto, Soerjono (2002) *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Raja Frafindo Persada
- Sugiyono (2005) *Metoda Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- _____ (2007) *Metoda Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- _____ (2008) *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyaningsih (2010) *Buku Ajar dan Panduan Praktikum Metodologi Penelitian Kebidanan*, Yogyakarta
- Sutopo., Suryanto, Andi (2003) *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN RI
- Tjiptono Fandy (1997) *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____ (2004) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____ (2006) *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____ (2007) *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Transtianingzah, Fia (2006) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. SKRIPSI. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta
- Umar, Husein (2005) *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wirajatmi (1998) *Kualitas Pelayanan, Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan*. Bandung : STIA LAN
- Wulansari, Sulistyowati (2012) *Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care di BPRB Fitri Griya Husada Sewon Bantul*, SKRIPSI Program Studi Bidan Pendidik DIV Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta