

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA  
PELAYANAN ANC DI KLINIK  
PRATAMA ANUGRAH**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:  
Atik Tri Lestari  
1710104412**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA  
PELAYANAN ANC DI KLINIK  
PRATAMA ANUGRAH**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh:  
Atik Tri Lestari  
1710104412



UINSA  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui untuk Dipublikasikan  
Program Studi Kebidanan Program Sarjana Terapan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Sholaikhah Sulistyoningtyas, S.ST., M.Kes

Tanggal : 9 Agustus 2018

Tanda Tangan :

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANC DI KLINIK PRATAMA ANUGRAH<sup>1</sup>

Atik Tri Lestari<sup>2</sup>, Sholaikhah Sulistyoningtyas<sup>3</sup>

Email: [atiktrii96@gmail.com](mailto:atiktrii96@gmail.com)

## ABSTRAK

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman (2014) bahwa Puskesmas Godean I memiliki cakupan K4 terendah diantara beberapa puskesmas yang ada di kabupaten Sleman. Klinik Pratama Anugrah termasuk salah satu klinik yang berada di wilayah Puskesmas Godean I. Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi yang diambil penelitian ini seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan di klinik pratama anugrah pada tahun 2017 yang berjumlah 725 ibu hamil. Sampel berjumlah 72 ibu hamil yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisa data menggunakan uji statistik *Chi Square*. Dari Hasil penelitian pada 72 responden didapatkan hasil 63 responden (87,5%) yang mengatakan puas sedangkan responden yang mengatakan kurang puas sebanyak 9 responden (12,5%). Dari beberapa variabel yang diteliti ada variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan yaitu sikap ( $p=0,009$ ), fasilitas ( $p=0,000$ ), biaya ( $p=0,001$ ). Ada hubungan yang bermakna antara Sikap Bidan dengan Kepuasan Pasien. Ada hubungan yang bermakna antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien dan ada hubungan yang bermakna antara Biaya dengan Kepuasan Pasien. Diharapkan Klinik Pratama Anugrah mempertahankan sikap bidan, fasilitas pelayanan dan biaya dalam melakukan pemeriksaan ANC sehingga ibu hamil akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Sikap Bidan, Fasilitas, Biaya.

## ABSTRACT

Based on data of Sleman District Health Office in 2014, Godean I Primary Health Center has the lowest K4 coverage among other primary health centers in Sleman district. Anugrah Primary Clinic is one of the clinics located in the area of Godean I Primary Health Center. The study aims to investigate the factors related to the level of pregnant women's satisfaction level in ANC service at Anugrah Primary Clinic. This study used analytical method with cross sectional design. The population was all pregnant women who had the medical examination in Anugrah Primary Clinic in 2017 as many as 725 pregnant women. The samples were 72 pregnant women taken by Accidental Sampling technique. The data analysis used Chi Square statistical test. From the results on 72 respondents, it showed that there were 63 respondents (87.5%) who were satisfied, and there were 9 respondents (12.5%) who were less satisfied. From several variables studied, there were variables related to the level of satisfaction namely attitude ( $p = 0.009$ ), facility ( $p = 0.000$ ), and cost ( $p = 0.001$ ). There was a significant correlation between Midwife's Attitude and Patients' Satisfaction. There was a significant correlation between Facility and Patients'

Satisfaction, and there was a significant correlation between Cost and Patients' Satisfaction. It is expected that Anugrah Primary Clinic maintains the attitude of midwife, service facility and cost in conducting ANC examination so that pregnant mothers will feel satisfied with the service given

**Keywords:** Cost, Facilities, Midwife's Attitude, Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Pelayanan *antenatal* merupakan pelayanan yang diterima wanita selama kehamilan dan sangat penting dalam membantu memastikan bahwa ibu dan janin selamat dalam kehamilan dan persalinan (Mufdilah, 2009).

Menurut WHO (2016), merekomendasikan untuk kunjungan Antenatal Care (ANC) minimal delapan kali. Kunjungan pertama pada trimester I umur kehamilan 0-12 minggu, kunjungan pada trimester II umur kehamilan 20 dan 26 minggu, kunjungan pada trimester III umur kehamilan 30, 34, 36, 38, 40 minggu.

Kemendes RI (2016), kebijakan yang berlaku di Indonesia untuk kunjungan ANC minimal 4 kali selama kehamilan yaitu minimal 1 kali pada trimester I, minimal 1 kali pada trimester II, dan minimal 2 kali pada trimester III. ANC secara teratur pada ibu hamil diharapkan mampu mendeteksi dini dan menangani komplikasi yang sering terjadi pada ibu hamil, sehingga hal ini penting untuk menjamin bahwa proses alamiah dari kehamilannya berjalan dengan normal.

Data Kementerian Kesehatan RI tahun 2016 menunjukkan bahwa Indonesia capaian indikator kinerja cakupan pelayanan kesehatan pada ibu hamil kunjungan pertama (K1) sudah memenuhi target sebesar 100%. Kunjungan keempat (K4) sebesar 87,48% dan belum mencapai target nasional yaitu 95%. Target nasional K4 sebesar 95%, hasil cakupan K1 pada ibu hamil di kota Yogyakarta adalah 100%, sedangkan untuk cakupan K4 masih dibawah target yaitu 73,13% (Ditjen Kesehatan Masyarakat, Kemendes RI, 2017).

Dinas Kesehatan Sleman (2014) melaporkan bahwa pencapaian K1 nya sudah 100%. Sedangkan untuk K4 di beberapa Puskesmas yaitu Puskesmas Minggir sebesar 99,6%. Puskesmas Tempel II sebesar 99,3%, Puskesmas Ngaglik 99%, Puskesmas Pakem 99% dan Puskesmas Godean I 98,2%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Godean I dengan cakupan terendah diantara beberapa puskesmas yang lain. Klinik Pratama Anugrah merupakan salah satu klinik yang berada di wilayah Puskesmas Godean I.

Upaya pemerintah lainnya pada tahun 2014 yaitu untuk mempercepat pencapaian Millenium Development Goals (MDGs) tahun 2015 khususnya menurunkan angka kematian ibu dan bayi adalah dengan membuat program terbaru tahun 2014 ini yaitu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu Askes dan Jamsostek. Adapun Jenis Pelayanan yang ditanggung BPJS Kesehatan yang ditujukan untuk mengurangi AKI dan AKB antara lain : a) pelayanan pemeriksaan kehamilan, b) persalinan, c) pemeriksaan bayi baru lahir, d) pemeriksaan pasca persalinan (postnatal care / PNC) pelayanan KB, dan pemeriksaan ANC, INC di tingkat lanjutan jika terdapat indikasi medis yang mengharuskan untuk mendapat penanganan spesialis di fasilitas kesehatan lanjutan (BPJS, 2014).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain *cross sectional* atau studi belah lintang, yaitu variabel penelitian diukur atau dikumpulkan dalam

satu waktu, artinya mengadakan pengamatan hanya sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan yang bertujuan untuk mengetahui faktor - faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

Penelitian dilaksanakan di Klinik Pratama Anugrah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC (*Antenatal Care*) di klinik pratama anugrah pada tahun 2017. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling* yaitu cara menetapkan sampel tidak terencana dan ketika ada responden yang berada di tempat penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi maka dijadikan sebagai responden oleh peneliti yakni 72 orang sampel.

Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data penelitian menggunakan data primer yang diambil dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden yang melakukan pemeriksaan di Klinik Pratama Anugrah. Analisa data pada penelitian ini terdiri dari Univariat dan Bivariat, dengan uji statistik menggunakan *Chi Square* dengan batas kemaknaan  $\alpha < 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Analisis Univariat

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Sikap, Fasilitas dan Biaya Terhadap Pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah

No	Kepuasan	Frekuensi	
		N	Persentase (%)
1.	Puas	63	87,5%
2.	Kurang Puas	9	12,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>
	<b>Sikap</b>		
1.	Baik	39	54,2
2.	Kurang Baik	33	45,8
	<b>Jumlah</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
	<b>Fasilitas</b>		
1.	Baik	48	66,7
2.	Kurang Baik	24	33,3
	<b>Jumlah</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
	<b>Biaya</b>		
1.	Sesuai	38	52,8
2.	Kurang Sesuai	34	47,2
	<b>Jumlah</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.3 Diketahui responden yang merasa puas terhadap pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah yaitu 63 responden (87,5%), sedangkan yang merasa kurang puas sebanyak 9 responden (12,5%).

Diketahui responden yang menyatakan Sikap Tenaga Kesehatan Baik sebanyak 39 Responden (54,2%), sedangkan responden yang menyatakan sikap tenaga kesehatan kurang baik sebanyak 33 responden (45,8%).

Diketahui responden yang menyatakan Fasilitas baik sebanyak 48 Responden (66,7%), sedangkan responden yang menyatakan Fasilitas kurang baik sebanyak 24 responden (33,3%).

Diketahui responden yang menyatakan Biaya sesuai sebanyak 38 Responden (52,8%), sedangkan responden yang menyatakan harga kurang sesuai sebanyak 34 responden (47,2%).

## 2. Analisa Bivariat

Tabel 4.4.1  
Hubungan antara Sikap Bidan dengan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien Sikap	Puas		Kurang Puas		Total	%	P Value	OR
		%		%				
Baik	38	97,4	1	2,6	39	100	0,009	12,160 (1.112- 103.276)
Kurang Baik	25	75,8	8	24,2	33	100		
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>87,5</b>	<b>9</b>	<b>12,5</b>	<b>72</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 4.4.1 dari 39 responden yang menyatakan sikap bidan baik yaitu 38 responden (97,4%) menyatakan puas dan 1 responden (2,6%) menyatakan kurang puas. Dari 33 responden yang menyatakan sikap tenaga kesehatan kurang baik yaitu 25 responden (75,8%) menyatakan puas sedangkan 9 responden (24,2%) menyatakan kurang puas.

Tabel 4.4.2  
Hubungan antara Fasilitas dengan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien Fasilitas	Puas		Kurang Puas		Total	%	P Value	OR
		%		%				
Baik	48	100	0	0	48	100		1.600 (1.174- 2.181)
Kurang Baik	15	62,5	9	37,5	24	100	0,000	
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>87,5</b>	<b>9</b>	<b>12,5</b>	<b>72</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 4.4.2. dari 48 responden yang menyatakan Fasilitas baik yaitu 48 responden (100%) menyatakan puas sedangkan 0 responden (0%) menyatakan kurang puas. Dari 24 responden yang menyatakan Fasilitas kurang baik dapat dilihat bahwa 15 responden (62,5%) menyatakan puas sedangkan 9 responden (12,5%) menyatakan kurang puas.

Tabel 4.4.3  
Hubungan antara Biaya dengan kepuasan pasien

Kepuasan Pasien Biaya	Puas		Kurang Puas		Total	%	P Value	OR
		%		%				
Sesuai	38	100	0	0,0	38	100		1.360 (1.112- 1.664)
Kurang sesuai	25	73,5	9	26,5	34	100	0,001	
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>87,5</b>	<b>9</b>	<b>12,5</b>	<b>72</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 4.4.3 dari 38 responden yang menyatakan Biaya sesuai yaitu 38 responden (100%) menyatakan puas sedangkan 0 responden (0,0%) menyatakan kurang puas. Dari 34 responden yang menyatakan Biaya kurang sesuai yaitu 25 responden (73,5%) menyatakan puas sedangkan 9 responden (12,5%) menyatakan kurang puas.

## B. Pembahasan

### 1. Analisa Univariat

#### a. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 63 responden (87,5%) yang menyatakan puas yaitu semua bidan bersikap sopan kepada pasien. Sedangkan untuk 9 responden (12,5%) yang menyatakan kurang puas yaitu bidan tidak sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

#### b. Kepuasan Pasien menurut Sikap Bidan Di Klinik Pratama Anugrah

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 39 responden (54,2%) yang menyatakan sikap bidan baik yaitu semua bidan bersikap ramah kepada pasien. Sedangkan untuk 33 responden (45,8%) yang menyatakan sikap bidan kurang baik yaitu bidan cuek kepada pasien.

#### c. Kepuasan Pasien menurut Fasilitas Di Klinik Pratama Anugrah

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 48 responden (66,7%) yang menyatakan fasilitas baik yaitu ruang pemeriksaan terasa nyaman. Sedangkan untuk 24 responden (33,3%) yang menyatakan fasilitas kurang baik yaitu tempat parkir yang sempit.

#### d. Kepuasan Pasien menurut Biaya Di Klinik Pratama Anugrah

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa 38 responden (52,8%) yang menyatakan biaya sesuai yaitu harga yang diberikan sangat terjangkau. Sedangkan untuk 34 responden (47,2%) yang menyatakan biaya kurang sesuai yaitu harga tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

### 2. Analisa Bivariat

#### a. Hubungan antara Sikap dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat dari penelitian di Klinik Pratama Anugrah berdasarkan Sikap Bidan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC, dimana pada responden dengan sikap bidan yang baik mengatakan puas sebanyak 38 responden (97,4%). Hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.009 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $P < 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Sikap Bidan dengan Kepuasan Pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Catur (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu di BPS hj. Eni rohaeni, s.st tangerang selatan. Dari Hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.047 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $P > 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap tenaga kesehatan dengan Kepuasan Pasien.

#### b. Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat dari penelitian di Klinik Pratama Anugrah berdasarkan Fasilitas dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC, dari 72 responden yang mengatakan fasilitas Klinik Pratama Anugrah baik terdapat sebanyak 48 responden (100%) mengatakan puas. Hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $P < 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Catur (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

ibu di BPS hj. Eni rohaeni, s.st tangerang selatan. Dari hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.002 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $P > 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Fasilitas/sarana prasarana dengan Kepuasan Pasien.

c. Hubungan antara Biaya dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat dari penelitian di Klinik Pratama Anugrah berdasarkan Harga dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC, dimana pada responden dengan Harga yang sesuai mengatakan puas sebanyak 38 responden (100%). Hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.001 yang berarti 0.05 ( $P < 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Harga dengan Kepuasan Pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian Catur (2012) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu di BPS hj. Eni rohaeni, s.st tangerang selatan. Dari hasil uji statistik (Chi Square Test) kedua variabel menunjukkan P Value sebesar 0.001 yang berarti lebih kecil dari 0.05 ( $P < 0.05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Harga dengan Kepuasan Pasien.

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Responden menyatakan Sikap Tenaga Kesehatan yang di berikan baik sebanyak 38 responden (97,4%) dan ada hubungan yang bermakna antara Sikap Bidan dengan Kepuasan Pasien, karena setelah dilakukan uji statistik (Chi Square Test) dengan mendapatkan hasil P Value 0.009 yang berarti lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05).
2. Responden menyatakan Fasilitas yang di berikan baik sebanyak 48 responden (100%) dan ada hubungan yang bermakna antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien, karena setelah dilakukan uji statistik (Chi Square Test) dengan mendapatkan hasil P Value 0.000 yang berarti lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05).
3. Responden menyatakan Biaya pelayanan yang di berikan sesuai dengan pelayanan sebanyak 38 responden (100%) dan ada hubungan yang bermakna antara Biaya dengan Kepuasan Pasien, karena setelah dilakukan uji statistik (Chi Square Test) dengan mendapatkan hasil P Value 0.001 yang berarti lebih kecil dari  $\alpha$  (0.05).

### B. Saran

#### 1. Bagi Pasien

Diharapkan ibu hamil bisa mempertahankan dalam melakukan pemeriksaan ANC sehingga ibu hamil melakukan pemeriksaan ANC secara teratur.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Dan untuk dapat dikembangkan serta disempurnakan dengan teori-teori terbaru.

#### 3. Bagi Klinik Pratama Anugrah

Pelayanan yang di berikan Klinik Pratama Anugrah sudah baik, dilihat dari hasil penelitian dari 72 responden, responden yang menyatakan puas sebanyak 68 responden (87,5%) terhadap pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agatha Maria, dkk. 2015. Sikap Dan Komunikasi Bidan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelaksanaan Antenatal Care (ANC). *Jurnal Vokasi Kesehatan*. Vol 1, No 5:136-141 dalam <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/JVK/article/download/28/22> diakses tanggal 22 Oktober 2017
- Arief. 2008. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia
- Barata, A.A. 2007. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Budiman. 2010. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari, Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Kartika*. <http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/files/2010/201004/xxx201004-006.pdf> diakses tanggal 20 Oktober 2017
- BKKBN. 2009. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Keluarga Berencana* : Jakarta.
- DINKES RI. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*, <http://depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2014.pdf> . diakses 13 Oktober 2017
- Emilia Cahyaning, dkk. 2012. Faktor-faktor kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care Dan Post Persalinan Di Rb Srilumintu Surakarta. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Vol.2, No.2 dalam [http://eprints.ums.ac.id/20156/10/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/20156/10/NASKAH_PUBLIKASI.pdf) diakses tanggal 20 Oktober 2017
- Erlin Kurnia, dkk. 2010. Perbandingan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Dan Gawat Non Darurat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ugd Rs. Baptis Batu. *Jurnal Stikes RS Baptis Kediri* .Vol.3 No.2 dalam <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/stikes/article/view/18397> diakses tanggal 22 Oktober 2017
- Hermanto, Dadang. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Jurnal Universitas Diponegoro*. Dalam [http://eprints.undip.ac.id/23741/1/Dadang\\_Hermanto.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23741/1/Dadang_Hermanto.pdf) diakses tanggal 20 September 2017
- Hufron, A. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumpang Kota Surakarta. *Berita Ilmu Keperawatan*. Vol.1 No.3 September 2008 ISSN: 1979-2697. <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2305231238.pdf>. Diakses tanggal 20 September 2017

- Manuaba, Ida Bagus Gde. 2010. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan & Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan Edisi 2*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya edisi 6*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*. Vol.1, No.2 dalam <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159> diakses tanggal 17 Oktober 2017
- Nursallam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Notoadmojo. 2010. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka cipta: Jakarta
- Prawirohardjo, Sarwono. 2010. *Ilmu Kebidanan*, Jakarta : Bina Pustaka
- Pohan, Imbalo S Dr. 2008. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwanto, setiyo. 2007. Kualitas Kepuasan Pasien Terhadap Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol.6, No.1. Dalam [http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/download/2342/pdf\\_3](http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/download/2342/pdf_3) diakses tanggal 20 Oktober 2017
- Riskesdas. 2013. *Cakupan Pelayanan Antenatal Ibu Hamil*. [http://dinkes.bantenprov.go.id/upload/article doc/Hasil Riskesdas 2013.pdf](http://dinkes.bantenprov.go.id/upload/article_doc/Hasil_Riskesdas_2013.pdf) diakses tanggal 26 Oktober 2017
- Resmisari, R. 2008. *Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta : Salemba Medika
- Rukiyah, Ai Yeyeh, dkk. 2012. *Asuhan Kebidanan I (Kehamilan)*. Jakarta : Trans Info Media
- Saifuddin, Abdul Bari. 2006. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono
- Saifuddin, Azwar. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset
- Saryono, dkk. 2010. *Asuhan Kebidanan I*. Jakarta : Nuha Medika
- Sudibyoy, Supandi. 2007. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas. *Buletin Penelitian*. Vol 36, No 4, dalam <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/BPK/article/view/2167> diakses tanggal 20 Oktober 2017

Supranto, J. 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyanto, Yuda. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Vol.1, No.4. *Journal Diponegoro Of Management*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107/1130>. diakses tanggal 20 September 2017

Syamrinah Panggato, dkk. 2013. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal.e-Biomedik (eBM)*. Vol 1, No 1:86-89 dalam <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/1168> diakses tanggal 19 Oktober 2017

Tjiptono, Fandy. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

Wawan, A. 2010. *Teori Dan Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Prilaku Manusia*. Yogyakarta : Nusamedika

Wiknjosastro, Hanifa. 2007. *Buku Acuan Nasional : Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohadjo



UNISA  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta