

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Pondok Gede Bekasi Tahun 2018

Novita¹, Lia Idealistiana²

¹Departement of Midwifery, STIKes Abdi Nusantara, Jakarta, Indonesia

Article Info	Abstrak
<p>Kata Kunci: Kepuasan; Pelayanan; Antenatal care</p> <p>Dikirim : 5 September 2018 Direvisi : 10 September 2018 Diterima : 10 September 2018</p> <p> Novita  novita@gmail.com  https://orcid.org/0000-0002-7455-1214</p>	<p>Hampir semua pelayanan klinik di Indonesia mempunyai penyakit yang sama, ada tujuh masalah yang sering dianggap remeh dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini terungkap dalam Lokakarya Orientasi Rencana Kerja Organisasi Pelaksana USAIO-Paket Kesehatan 2015. 80% permasalahan tersebut adalah antrian panjang, terbatasnya obat untuk pasien, dokter memberikan pelayanan dalam waktu satu menit, petugas klinik memberikan pelayanan yang tidak ramah, dan tidak tanggap. Berdasarkan penelitian terdahulu terhadap 10 orang ibu hamil di Klinik Podok Gede diperoleh hasil bahwa 80% pasien merasa puas, dan 20% pasien merasa tidak puas. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan antenatal care di poliklinik pondok gede beksi tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode analitik dan desain cross sectional. Populasinya adalah seluruh ibu hamil yang datang ke Puskesmas Pondok Gede, Bekasi pada tanggal 10 – 12 April 2017. Sampel yang digunakan adalah 30 ibu hamil. Hasil analisis univariat menunjukkan 19 ibu (63,3%) merasa tidak puas. Hasil analisis bivariat yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan adalah kualitas tenaga kesehatan (p=0,000), komunikasi tenaga kesehatan (p=0,000), dan fasilitas kesehatan (p=0,000). Kualitas tenaga kesehatan, komunikasi tenaga kesehatan (bidan), dan fasilitas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pelayanan antenatal. Semoga pimpinan klinik dapat memberikan penambahan tenaga kesehatan atau tenaga honorer, memberikan pelayanan prima kepada petugas, meningkatkan fasilitas kesehatan. Kemudian bidan diharapkan mengikuti pelatihan terkini dan mencoba menerapkan ilmu terkini agar bidan dapat berkompeten dan meningkatkan komunikasi dengan pasien.</p>
	<p style="text-align: right;"><i>This is an open access article under the CC BY-SA license.</i></p> <div style="text-align: right;">  </div>

1. Pendahuluan

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas adalah pemeriksaan kehamilan atau Antenatal care (ANC), antenatal care penting dilakukan mengingat perkembangan penyakit sering berjalan cepat, pemeriksaan dilakukan oleh tenaga kesehatan (bidan) secara profesional dimata bidan, pelayanan yang diberikan harus sebaik mungkin agar ibu hamil merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Disamping itu pada pelayanan antenatal care memungkinkan kontak atau kunjungan berulang antara bidan dan kliennya, serta berada dalam situasi yang lebih beragam sehingga pasien memperoleh pengalaman serta dapat menilai pelayanan bidan secara menyeluruh. Pelayanan antenatal dapat dikatakan berkualitas apabila pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, standar yang ditetapkan salah satunya yaitu pelayanan 14T dan 17T. bila dilaksanakannya sesuai dengan standar, maka pelayanan tersebut dapat berperan dalam upaya pencegahan dan deteksi dini kelainan atau penyakit pada ibu hamil atau janinnya (Rukiah dkk, 2013).

Rendahnya kualitas pelayanan antenatal kemungkinan akan mengurangi pemanfaatannya serta kepuasan pasien terhadap pelayanannya akan menurun mengingat sangat pentingnya indikator kepuasan yang menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya pelayanan tersebut. Dalam hal ini, peran aktif bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat, bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan, meningkatkan kualitas pelayanannya. Kebijakan dan program intervensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ranil,2011). Sementara itu, pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa factor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yaitu: kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan sikap petugas terhadap pasien. (syafrudin, 2016). Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 10 wanita ibu hamil di dua puskesmas yang berada di bekasi, jawa barat dengan menyebarkan kuesioner di puskesmas pondok gede didapatkan hasil 80% pasien merasa tidak puas dan 20% pasien merasa puas, sedangkan di puskesmas jati asih didapatkan 30% pasien tidak puas dan 70% pasien merasa puas. Dari data diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan Antenatal care di puskesmas Pondok gede, Bekasi”

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional* dimana data yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat diukur secara bersamaan dalam waktu yang sama. Dengan menggunakan data primer melalui kuesioner mengenai kepuasan pelayanan antenatal care. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pondok Gede, Bekasi. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 s/d 12 April 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang datang ke puskesmas pondok gede, bekasi pada tanggal 10 s/d 12 april 2018. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang pada saat penyebaran kuesioner datang ke puskesmas pondok gede bekasi pada tanggal 10 s/d 12 april 2018. Jadi metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Kriteria sampel Seluruh ibu hamil yang bersedia menjadi responden dan mau mengisi kuesioner secara lengkap, Seluruh ibu hamil yang dating di Puskesmas pondok gede, bekasi pada tanggal 10 s/d 12 april 2018

3. Hasil

Tabel 1. Hubungan usia ibu,paritas,kejadian preekalampsia dengan kejaidan berat badan lahir rendah di RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2018

No	Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kepuasan Pelayanan		
	Puas	11	36,7
	Tidak Puas	19	63,3
2	Kualitas Tenaga Kesehatan		
	Baik	16	53,3
	Tidak Baik	14	46,7
3	Komunikasi Tenaga Kesehatan		
	Baik	12	40
	Tidak Baik	18	60
4	Fasilitas Kesehatan		
	Baik	9	30
	Tidak Baik	21	70

Berdasarkan table 5.1 menunjukkan bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede terdapat hasil tertinggi adalah ibu yang tidak puas sebanyak 19 (63.3%) dan yang terendah adalah ibu yang puas 11 (36.75), dari tabel tersebut juga menunjukkan bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi ibu yang menilai kualitas bidan baik sebanyak 16 (53.3%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai kualitas bidan tidak baik 14 (46.7%), Dari tabel diatas juga menunjukkan bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi ibu yang menilai komunikasi tenaga kesehatan tidak baik sebanyak 18 (60%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai komunikasi tenaga kesehatan baik sebanyak 12 (40%), Dari tabel 5.4 menunjukkan bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi ibu yang menilai fasilitas kesehatan tidak baik sebanyak 21 (70%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai fasilitas kesehatan baik sebanyak 9 (30%).

No	Variabel	Kepuasan Pelanggan						P Value
		Puas		Tidak puas		total		
		F	%	F	%	F	%	
1	Komunikasi Bidan							
	Baik	11	91,7	1	8,3	18	100	0,001
	Tidak baik	0	0	18	91,7	18	100	
2	Kualitas Bidan							
	Baik	11	68,8	5	31,2	16	100	0,000
	Tidak baik	0	0	14	69,8	14	100	
3	Fasilitas Kesehatan							
	Baik	9	95,5	0	9	9	100	0,003
	Tidak baik	2	4,5	21	23	21	100	

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara kualitas tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan Antenatal Care di Puskesmas pondok gede bekasi, dari 16 responden yang menilai kualitas bidan baik terbanyak adalah merasakan puas sebanyak 11(6,8,8%). dari 14 responden yang mengatakan kualitas bidan tidak baik seluruhnya merasa tidak puas yaitu sebanyak

14(100%). Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0.000$ yang artinya $p < \alpha$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelanggan dengan kualitas bidan. Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara komunikasi bidan dengan kepuasan pelayanan Antenatal Care di Puskesmas pondok gede bekasi, dari 12 responden yang menilai komunikasi bidan baik sebanyak 11(91.7%) merasa puas. dari 18 responden yang menilai komunikasi bidan tidak baik seluruhnya merasa tidak puas yaitu sebanyak 18(100%). Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0.000$ yang artinya $p < \alpha$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelanggan dengan kualitas bidan. Berdasarkan tabel 5.7 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pelayanan Antenatal Care di Puskesmas pondok gede bekasi, dari 9 responden yang menilai fasilitas kesehatan baik seluruhnya merasa puas yaitu sebanyak 9(100%). dari 21 responden yang menilai fasilitas kesehatan tidak baik sebanyak 19(90.5%) merasa tidak puas. Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0.000$ yang artinya $p < \alpha$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelanggan dengan kualitas bidan.

4. Pembahasan

Kejadian Kepuasan Pelayanan Antenatal care

Dari hasil penelitian tentang kejadian kepuasan pelayanan Antenatal Care di puskesmas pondok gede tahun 2017 didapatkan dari 30 responden terbanyak adalah responden yang tidak puas sebanyak 19 (63,3%) dan yang merasa puas hanya 11 (36,7%). Hal ini sejalan dengan teori tjiptono (2011) yang mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subjectif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan meminimalkan pengalaman yang kurang menyenangkan dan meningkatkan pengalaman yang menyenangkan. Sedangkan Menurut teori manuaba (2014) bahwa salah satu permasalahan pokok yang mempengaruhi kesejahteraan ibu hamil adalah pelayanan antenatal yang belum mampu memberikan pelayanan yang menyeluruh dan bermutu. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Reflita (2010) mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal, yang dilakukan di Puskesmas Koto Baru di Kabupaten Dharmasraya menunjukkan bahwa lebih dari separoh (56,4%) pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan puskesmas tersebut, terutama pelayanan dokter dan bidan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter, bidan dan bagian penerimaan pasien pada puskesmas tersebut harus lebih ditingkatkan lagi, tidak hanya pada puskesmas Koto Baru saja tapi juga puskesmas puskesmas lainnya. Menurut pendapat peneliti di Puskesmas pondok gede, lebih banyak responden merasa tidak puas dibandingkan pasien yang merasa puas hal ini dapat disebabkan karena kurangnya tenaga kesehatan yang ada dan tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang sehingga seringkali tenaga kesehatan terlihat terburu buru dalam memberikan pelayanannya kepada pasien yang juga dapat menciptakan komunikasi yang tidak baik pada pasien. Oleh sebab itu diharapkan kepada pihak kepala puskesmas apabila memungkinkan untuk dapat memberikan penambahan jumlah tenaga kesehatan ataupun jumlah tenaga honorer agar bisa membantu dalam pemberian pelayanan di poli KIA, dan atau diharapkan kepada kepala puskesmas agar dapat memberikan tambahan jam pemeriksaan yang mulanya hanya jam 08.00-12.00 menjadi 08.00-16.00 dan diharapkan kepada kepala puskesmas agar dapat memberikan penyegaran kembali kepada karyawannya mengenai service excellent.

Hubungan kualitas tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan ANC

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi yaitu ibu yang menilai kualitas bidan baik sebanyak 16 (53.3%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai kualitas bidan tidak baik sebanyak 14 (46.7%) Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ yang artinya $p < \alpha$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara kualitas tenaga kesehatan(bidan) dengan kepuasan pelayanan antenatal care. Hal ini sejalan dengan teori tjiptono (2011), yang mengatakan kualitas tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam pemeriksaan antenatal care, kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kunjungan ulang pelanggan serta membentuk satu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan umrah hardyanti, dkk (2013) menyatakan kualitas mempengaruhi kepuasan pasien alasan dari kurang bermutunya pelayanan antenatal diukur dari kelengkapan pelayanan 7T seperti tes PMS dan temu wicara. Walaupun dengan tes darah sudah termasuk dalam tes PMS tapi masih banyak ibu hamil yang tidak mengetahui mengapa dilakukannya tes darah tersebut, petugas kurang memberikan penjelasan kepada ibu hamil.

Menurut pendapat peneliti di Puskesmas pondok gede, sebagian besar responden tidak puas karena kurangnya kualitas bidan hal ini dapat dilihat dari pasien yang tidak diukur lingkaran atasnya saat pemeriksaan awal, tidak ditanya keluhannya secara detail dan tidak diberikan solusi dari masalah itu secara jelas sehingga banyak pasien setelah selesai melakukan pemeriksaan merasa bingung bahkan bertanya ulang dengan petugas lain diluar ruangan mengenai solusi tersebut sedangkan pelayanan dianggap bermutu dan berkualitas dilihat dari proses penyampaian informasi mengenai tindakan yang akan atau sudah dilakukan serta anamnesa yang mendetail kepada pasien dan tindakan yang sesuai dengan prosedur dan SOP, hal ini dikarenakan kurang jelasnya bidan menyampaikan informasi dan konseling kepada pasien, dan juga masih rendahnya kualitas bidan bahkan beberapa tenaga kesehatan(bidan) masih banyak yang tidak memperbaharui ilmunya sehingga hanya berpedoman dengan ilmu yang dahulu. Oleh sebab itu diharapkan kepada pihak tenaga kesehatan(bidan) untuk meningkatkan kualitas dan kompetensinya dengan selalu memperbaharui ilmunya yaitu dengan mengikuti pelatihan akademik maupun non akademik dan diharapkan kepada kepala puskesmas agar menyediakan kotak saran dan dapat menerapkan sistem reward and punishment seperti memberikan kompensasi kepada karyawannya sehingga merangsang karyawannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, dapat memperhatikan keinginan pasien dan kepuasan pasien tentunya dengan lebih memahami kembali apa yang dibutuhkan oleh pasien tersebut.

Hubungan Komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan antenatal

Dari Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi ibu yang menilai komunikasi tenaga kesehatan tidak baik sebanyak 18 (60%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai komunikasi tenaga kesehatan baik sebanyak 12 (40%) Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ artinya nilai $p < \alpha$, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi tenaga kesehatan dengan kepuasan pelayanan anc Hal ini sejalan dengan teori Muninjaya (2014) pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting dan sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena pelayanan kesehatan adalah high personal contact. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Mahendro prasetyo (2016) di klinik RSUD jogja yang mengatakan terdapat pengaruh

pelaksanaan komunikasi tenaga kesehatan (bidan/perawat) terhadap kepuasan pasien. Menurut peneliti komunikasi bidan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien banyak bidan yang cenderung marah ketika pasien susah diatur padahal ini hal yang wajar mengingat pasien tidak semuanya mengerti dan berasal dari kalangan atas, dan juga hal yang perlu diperhatikan oleh bidan adalah kurangnya komunikasi bidan dengan pasien seperti keramahan, attitude, ketersediaan bidan dalam menanyakan keluhan dan ketersediaan bidan memberikan solusi atas keluhan tersebut dan terdapat bidan yang sering membawa hal pribadinya saat melakukan anamnesa dan atau pemeriksaan. Oleh karena itu diharapkan kepada tenaga kesehatan/bidan terutama di poli KIA untuk menerapkan komunikasi yang baik kepada pasien seperti bidan memperkenalkan diri ketika pertama kali bertemu dengan pasien, bidan menanggapi keluhan pasien dengan cepat, bidan memberikan penjelasan terhadap pertanyaan yang diajukan pasien, bidan memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah. Dan kepada pihak kepala puskesmas diharapkan dapat lebih membimbing dan selalu memantau para tenaga kesehatan(bidan) agar memiliki komunikasi yang baik guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan anc di puskesmas pondok gede.

Hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pelayanan antenatal care

Dari Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa dari 30 ibu yang melakukan pemeriksaan ANC di puskesmas pondok gede didapatkan hasil tertinggi ibu yang menilai fasilitas kesehatan tidak baik sebanyak 21 (70%) dan yang terendah adalah ibu yang menilai fasilitas kesehatan baik sebanyak 9 (30%) Hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ artinya $p < \alpha$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pelayanan anc. Hal ini sejalan dengan teori wijono (1999) bahwa kenyamanan, kebersihan, kelengkapan alat periksa, fasilitas pelayanan dan ragam obat yang diberikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Fasilitas merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit/puskesmas (suryo subroto, 2011). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh sugiyanto (2011) di puskesmas borongan I menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien. Fasilitas dapat memberikan kenyamanan sehingga mempunyai hubungan bermakna dengan memilih tempat pelayanan antenatal, karena keputusan pasien untuk memilih tempat pelayanan antenatal menandakan bahwa puskesmas tersebut bermutu dan memperlancarkerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut peneliti berpendapat bahwa kepuasan pelayanan anc sangat dipengaruhi oleh fasilitas kesehatan itu sendiri karena kurangnya fasilitas kesehatan yang ada seperti mushola untuk umum, ruang tunggu yang nyaman, ac yang dingin dan ruangan yang sesuai, banyaknya pasien yang datang sedangkan ruang pemeriksaan hanya seluas 3x4 m membuat pasien tidak merasa nyaman apabila fasilitas jasa tersedia dengan baik dan memadai maka pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat optimal. Pasien juga akan merasa terlayani dengan baik sehingga dengan ketersediaan fasilitas yang baik dapat menimbulkan kapuasan pasien. Oleh karena itu kepada pihak kepala puskesmas diharapkan dapat membenahi kembali dan memfasilitasi mushola untuk pasien dan juga memberikan AC yang dingin, dan memperluas ruang pemeriksaan kehamilan agar tidak terjadi tumpukan pasien yang juga akan membuat pasien tidak nyaman

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dimana jumlah sampel ibu hamil di puskesmas pondok gede bekasi tahun 2017 yang dijadikan sampel sebanyak 30 ibu hamil sesuai dengan tujuan umum dan tujuan khusus yaitu untuk mengetahui factor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan Antenatal care di puskesmas pondok gede bekasi tahun 2017. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua factor yang diambil dalam penelitian ini diantaranya adalah kualitas tenaga kesehatan, komunikasi tenaga kesehatan(bidan) dan fasilitas kesehatan semua berhubungan dengan kepuasan pelayanan antenatal care di puskesmas pondok gede bekasi tahun 2018.

6. Daftar Pustaka

- Anggrita, S., Mardiatul, U. I., & Ramalinda, D. 2015. *Asuhan Kebidanan pada Kehamilan*. Bogor: IN MEDIA
- Hardiyanti, U., Amir, Y. 2013. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Antenatal di Puskesmas Pattingalleang Kota Makasar*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin, Makasar
- Kementrian Kesehatan RI. 2015. *Buku Ajar Kesehatan Ibu dan Anak*. Jakarta Selatan : Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Kesehatan
- Manuaba, G. 2014. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC 2012. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmodjo, S. 2012 . *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Pohan, IS. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Prasetyo, Mahendro. 2016. *Pengaruh Komunikasi Teraupetik Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Yogya*
- Prawirohardjo, S. 2014. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : PT Bina Pustaka
- Purwanto, F. 2011. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media
- Ranil, Manju. 2011. *Differentials in The Quality of Antenatal Care in India, Journal for Quality in Health Care Intqhc*. [http : //intqhc.oxfordjournals.org](http://intqhc.oxfordjournals.org)
- Reflita. 2010. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas*. Ners Jurnal Keperawatan, VOL 6 No.2, Desember 2010
- Rukiah, A. 2013. *Asuhan Kebidanan Kehamilan*. Jakarta : CV. Trans Info Media
- Rohmah, Fathiyatur. 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Antenatal Care Bidan Delima dan Bidan Bukan Delima di Kota Yogyakarta tahun 2010*. STIKes Aisyiyah Yogyakarta
- Syafrudin. 2016. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F. Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi