

## **TINGKAT KEPUASAN IBU TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN OLEH TENAGA KESEHATAN DI WILAYAH PUSKESMAS MAYANG**

**Khofi Hadidi\*, Akhmad Efrizal Amrullah\*\*, Lailil Fatkuriyah\*\*\***

\*, \*\*, \*\*\* Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

### **ABSTRAK**

Pandangan masyarakat kini tentang mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh di wilayah Puskesmas Mayang menunjukkan kurangnya perhatian petugas terutama ibu yang akan melahirkan sehingga angka persalinan oleh dukun lebih tinggi dibanding oleh tenaga kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan agar dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik total sampling dengan menggunakan 52 orang ibu melahirkan yang ditolong oleh tenaga kesehatan pada Bulan April 2008. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan untuk tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang dengan jumlah terbesar mengatakan harapan dan persepsinya puas yaitu sebesar 31 ibu (57,4%). Dan 23 ibu (42,6%) mengatakan sangat puas sedangkan tidak ada ibu yang menunjukkan tidak puas dan sangat tidak puas. Kepuasan ibu diperoleh karena nilai harapan sesuai dengan persepsinya.

**Kata Kunci : Kepuasan. Ibu, Pelayanan Persalinan, Tenaga Kesehatan**

### **PENDAHULUAN**

Setiap orang memerlukan pelayanan kesehatan yang bermutu di era globalisasi seperti sekarang ini. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu sering kita dengar. Tetapi penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan belum mendapatkan tanggapan yang layak dan tepat. Melakukan pekerjaan bermutu pasti akan menimbulkan kepuasan tersendiri. (Pohan, 2006 : 6 ).

Pandangan masyarakat kini tentang mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Kepuasan pasien di dalam mutu pelayanan kesehatan bersifat Multi Deviensional dan dimensi yang berbeda. Menurut

Roberts Provest ( Sarwono, 2006 : 21 ) yaitu mutu pelayanan kesehatan terkait pada kesiagaan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan belum mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien yang dilayani secara simultan. Oleh karena itu survey kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, dan akurat karena terbukti terdapat keuntungan positif antara partisipasi aktif masyarakat dalam kepuasan pasien (Pohan, 2006 : 143 )

Dari catatan Medis Puskesmas Mayang Kabupaten Jember bahwa

pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan pada tahun 2006 adalah 518 (61%) dan persalinan oleh dukun adalah 287 (34%). Sedangkan pada tahun 2007 persalinan oleh tenaga kesehatan adalah 565 (68,6%) dan persalinan oleh dukun adalah 244 (30%). (laporan bulan KIA Puskesmas Mayang 2007).

Dari studi pendahuluan yang kami lakukan pada tanggal 21 Januari 2007 terhadap 10 orang yang mendapat pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang menunjukkan prioritas permasalahan yaitu : Kurangnya perhatian petugas : 5 orang, kelengkapan alat yang tersedia : 2 orang, ruangan belum memenuhi syarat 2 orang dan biaya persalinan : 1 orang.

Akibat dari kurangnya perhatian petugas dalam penerimaan pasien terutama ibu yang akan melahirkan di Puskesmas Mayang masyarakat lebih memilih persalinan ditolong oleh dukun bayi terlatih, sehingga angka persalinan yang ditolong oleh dukun bayi masih tinggi dibandingkan dengan persalinan oleh tenaga kesehatan.

Banyak hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Kebijakan yang telah dilakukan di wilayah Puskesmas Mayang yaitu dengan Peningkatan Pelayanan "Prima" (Profesional, Iklas dan Ramah) serta pelayanan bagi masyarakat miskin dengan menggunakan kartu Askeskin, Surat Keterangan Tidak Mampu dan kartu BLT. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di wilayah Puskesmas Mayang sangat diperlukan untuk membentuk kepuasan pasien.

Sedangkan sebagai pengelola pelayanan kebidanan untuk meningkatkan standar profesi kebidanan, setiap Bidan Praktek Swasta di wilayah Puskesmas Mayang melaksanakan evaluasi pelayanan dan rencana tindak lanjut dari hasil evaluasi, mengikuti pertemuan rutin IBI, meningkatkan

pengetahuan dengan seminar kebidanan, mendaftarkan menjadi Bidan delima serta mempublikasikan setiap informasi yang baru tentang Standar Profesi Kebidanan. Dengan demikian diharapkan setiap bidan praktek swasta dapat meningkatkan pelayanan kebidanan guna memenuhi kebutuhan kepuasan pasien.

Dengan latar belakang tersebut diatas, untuk meningkatkan pelayanan persalinan tenaga kesehatan di Wilayah Puskesmas Mayang harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama untuk pelayanan kebidanan dengan standart pelayanan yang ditetapkan. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Persalinan Oleh tenaga Kesehatan di Wilayah Puskesmas Mayang supaya Persalinan oleh tenaga kesehatan dapat ditingkatkan.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Dalam penelitian ini populasinya adalah dari beberapa kantong persalinan di wilayah Puskesmas Mayang yang menurut perkiraan ibu yang akan melahirkan pada bulan april 2008 adalah: sebanyak 52 orang.

Tehnik sampling dalam penelitian ini dalah *nonprobability sampling* yaitu tidak memberikan peluang yang sama dari setiap populasi. Sampling penelitian ini dengan mengambil responden seluruh ibu yang melahirkan ditenga kesehatan pada bulan April 2008 sebanyak 52 orang. Pada penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas yaitu tingkat kepuasan ibu.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Setelah data yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner kemudian ditabulasikan dan diprosentase kemudian dikelompokkan sesuai sub-sub variable yang diteliti, jawaban dari masing – masing pertanyaan

dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah pertanyaan dikalikan 100%.

## HASIL

### Data Umum

#### 5.1.1 Keadaan Geografi Wilayah Kerja Puskesmas Mayang.

Luas wilayah 5.605.195 Ha. Jumlah desa : 7 desa dengan batas wilayah sebelah utara kecamatan Kalisat , sebelah timur kecamatan Silo , sebelah selatan kecamatan Mumbulsari , sebelah barat kecamatan Pakusari.

#### 5.1.2 Tenaga dan Sarana Pelayanan

Tenaga yang ada di puskesmas mayang terdiri dari 1 dokter merangkap kepala puskesmas , dokter gigi 1 orang , tenaga keperawatan 8 orang , tenaga

kebidanan 10 orang , Pekarya 4 orang , Asisten apoteker 1 orang , petugas Laboratorium 10 orang , petugas administrasi 7 orang , dan juru imunisasi 10 orang .

Sarana yang ada di puskesmas mayang meliputi beberapa fasilitas yang terdiri 1 puskesmas induk yang memberikan pelayanan antara lain pelayanan KIA , pelayanan RJ , pelayanan RI dengan kapasitas 24 tempat tidur , pelayanan Laboratorium sederhana , pelayanan obat - obatan , pelayanan administrasi , puskesmas pembantu 4 buah yaitu desa Sumber Kejayan , Sidomukti , Seputih , Mrawan , dan 2 polindes yaitu desa Tegal Waru dan desa Tegal Rejo.

## 5.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian tentang data Karakteristik Responden meliputi usia, tingkat pendidikan , jenis pekerjaan di wilayah Puskesmas Mayang .

### 5.2.1 Usia

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi usia responden di wilayah Puskesmas Mayang bulan april 2008.

No	Usia	n	%
1.	Usia Remaja (14 – 17 th )	15	27,8
2.	Usia awal Muda Dewasa	36	66,7
3.	(18 – 39 th )	3	5,6
4.	Usia Pertengahan (40 – 59 th )	-	-
	Usia Lanjut ( ≥ 60 th )		
	Jumlah	54	100

### 5.2.2 Tingkat Pendidikan

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan responden wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Tingkat pendidikan	n	%
1	Pendidikan dasar ( tidak sekolah , SD )	43	79,6
2	Pendidikan menengah ( SMP , SMA )	11	20,4
3	Pendidikan Tinggi	-	-
	Jumlah	54	100

### 5.2.3. Jenis Pekerjaan

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jenis Pekerjaan responden di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Jenis Pekerjaan	n	%
1.	Bekerja ( Petani ,	16	29,6
2.	Pedagang , Buruh ) Tidak Bekerja ( Ibu Rumah Tangga )	38	70,4
Jumlah		54	100

### 5.3. Data Khusus

Dari Hasil pemeriksaan tentang data khusus responden yang meliputi tentang kepuasan ibu terhadap pertolongan persalinan di wilayah puskesmas Mayang, hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

#### 5.3.1. Harapan dan Persepsi Ibu Terhadap mutu pelayanan Pertolongan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang

Dimensi Daya Tanggap ( *Responsiveness* )

Harapan dan persepsi ibu terhadap mutu layanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah puskesmas Mayang pada dimensi daya tanggap meliputi : Kecepatan petugas dalam melayani ibu , Kemampuan petugas melayani keluarga ibu ,Pemberian Informasi tentang hasil pemeriksaan Ibu.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Dimensi Mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*) di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Harapan dan Persepsi	n	%
1.	Sangat Puas	10	18,5
2.	Puas	40	74
3.	Tidak puas	4	7,4
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

Dimensi Mutu kehandalan( *Reliability* )

Harapan dan persepsi ibu terhadap layanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang pada Dimensi kehandalan ( *Realibility* ) meliputi : Ketepatan petugas dalam melayani kondisi ibu , pelayanan secara keseluruhan di BPS / puskesmas ,kemampuan petugas menangani keluarga dengan tepat dan sikap petugas memberitahu dengan jelas tentang kondisi ibu .

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Dimensi Mutu Kehandalan (*Reliability*) di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008.

No	Harapan dan Presepsi	n	%
1.	Sangat puas	19	39,2
2.	Puas	35	64,2
3.	Tidak puas	-	-
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

Dimensi Mutu Empati ( *Empathy* )

Harapan dan presepsi ibu terhadap mutu layanan persalinan oleh tenaga kesehatan wilayah puskesmas mayang pada dimensi empati (Empathy) meliputi : Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan , Petugas memberikan informasi yang mudah di mengerti tentang keadaan ibu , sikap petugas ketika berbicara dengan ibu sangat baik dan petugas sangat memperhatikan terhadap keluhan yang disampaikan oleh ibu.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Dimensi Mutu Empati (*Empathy*) di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Harapan dan Presepsi	n	%
1.	Sangat puas	10	18,5
2.	Puas	44	81,5
3.	Tidak puas	-	-
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

#### Dimensi mutu jaminan kepastian ( Assurance )

Harapan dan presepsi ibu terhadap mutu layanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah puskesmas Mayang pada mutu jaminan kepastian ( Assurance ) meliputi : Suasana BPS/ puskesmas mampu memberikan kenyamanan pada ibu , petugas dengan jelas menjawab keluhan yang dialami ibu , penjelasan petugas membuat ibu semakin tenang dan petugas mampu memeriksa ibu sesuai prosedur.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Dimensi kepastian ( *Assurance* ) di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Harapan dan Presepsi	n	%
1.	Sangat puas	10	18,5
2.	Puas	43	79,5
3.	Tidak puas	1	1,9
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

#### 5.3.1.5. Dimensi Mutu Bukti Langsung ( Tangibles )

Harapan dan presepsi terhadap mutu layanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah puskesmas Mayang pada dimensi mutu bukti langsung ( Tangibles ) meliputi : Kebersihan , kerapian ruangan , kesterilan alat di BPS / puskesmas , Kejelasan dari biaya persalinan , Kenyaman dan keamanan saat dirawat , kelengkapan dan kesiapan alat sesuai prosedur saat pelayanan.

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Harapan dan Presepsi	n	%
1.	Sangat puas	14	25,9
2.	Puas	36	66,7
3.	Tidak puas	4	7,4
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

Hasil dari harapan dan persepsi total nilai kepuasan terhadap 5 dimensi mutu pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap 5 Dimensi Mutu Pelayanan di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Dimensi Mutu	Harapan dan Presepsi								Jumlah	
		SP		P		TP		STP		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1.	Daya Tanggap	10	18,5	40	74	4	7,4	-	-	54	100
2.	Kehandalan	19	35,2	35	64,8	-	-	-	-	54	100
3.	Empati	10	18,5	44	81,5	-	-	-	-	54	100
4.	Jaminan	10	18,5	43	79,6	1	1,9	-	-	54	100
5.	Bukti Langsung	14	25,9	36	66,7	4	7,4	-	-	54	100

Hasil dari nilai kepuasan total responden terhadap mutu layanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini :

Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Mutu Pelayanan Persalinan oleh Tenaga Kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang bulan April 2008

No	Harapan dan Presepsi	n	%
1.	Sangat puas	23	42,6
2.	Puas	31	57,4
3.	Tidak puas	-	-
4.	Sangat tidak puas	-	-
Jumlah		54	100

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 54 responden, diketahui bahwa sebanyak 36 ibu (66,7%) berusia 18 – 39 th yang disebut usia awal dewasa muda (Hurlock 2006) . Tingkat pendidikan mayoritas adalah pendidikan dasar yaitu sebanyak 43 ibu (79,6%). Jenis pekerjaan mayoritas adalah Ibu rumah tangga yaitu sebanyak 38 ibu (70,4%) yang melahirkan ditolong oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang.

Dapat disimpulkan bahwa ibu yang melahirkan ditolong oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang berasal dari tingkat pendidikan yang rendah dan golongan ekonomi menengah kebawah.

### Tingkat Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan Di wilayah Puskesmas Mayang.

Harapan ibu terhadap persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya (Wiyono,2006 :13) Terhadap seluruh dimensi mutu layanan yang dapat membentuk kepuasan apabila jasa minimum yang ditoleransi yang diharapkan ternyata sama dengan atau bahkan melampaui harapan tersebut akan timbul kepuasan.

Persepsi adalah pandangan seseorang terhadap suatu kejadian dimana persepsi dibentuk oleh harapan dan pengalaman.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari persepsi pasien / keluarga terhadap suatu yang diperolehnya dalam menikmati jasa layanan meliputi: Kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*),

Empaty (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangibles*) (Wijono, 2007:6)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ibu memiliki harapan yang baik/ puas terhadap semua dimensi mutu layanan kesehatan dari 54 ibu yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 31 ibu (57,4 %) menyatakan puas dan sebanyak 23 ibu (42,6%) menyatakan sangat puas dengan pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang

Hasil penelitian sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Mustika sari (2006) ([http://mustika\\_nurse.blogspot.com/2006/12/02/2008](http://mustika_nurse.blogspot.com/2006/12/02/2008)). Yang menyatakan bahwa persepsi harapan individu pada situasi yang sama dapat berbeda, karena setiap individu itu unik, punya nilai hidup sehingga penerimaan dan interpretasinya dihasilkan bisa berbeda

Faktor lain yang dapat menyebabkan tingginya harapan dan persepsi pasien adalah setiap pasien atau ibu selalu memiliki kebutuhan dan mereka selalu berharap kebutuhannya dapat terpenuhi. Setiap pasien datang untuk mendapat layanan dengan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapannya, serta pandangan tempat pelayanan yang memuaskan harga yang terjangkau dan mendapat jasa tidak perlu biaya tambahan (Budiasuti, 2002).

Apalagi ibu yang melahirkan ditolong oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang adalah ibu yang segera mendapatkan pelayanan kesehatan yang segera, cepat dan tepat. Bila terjadi suatu kesalahan terhadap pelayanan kesehatan maka akan berakibat fatal. Kondisi stress yang dialami pasien menjadi penyebab tingginya nilai harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang.

Tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang merupakan hasil dari nilai kepuasan total

terhadap seluruh dimensi mutu pelayanan meliputi : Daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empaty (*Emphaty*), dan bukti langsung (*Tangibles*).

Hasil penelitian menunjukkan 57,4% ibu merasa puas dan 42,6% ibu menyatakan sangat puas sedangkan tidak ada ibu yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pelayanan persalinan oleh nakes di wilayah Puskesmas Mayang.

Sesuai dengan kepustakaan yang menyebutkan bukti dalam hubungan positif antara partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan kesehatan dengan kepuasan (Pohan, 2006:144) antara lain : kepuasan pasien dari mutu pelayanan menjadi salah satu komponen utama yang penting, hasil dari keluaran layanan kesehatan yang dialami oleh setiap individu terhadap layanan kesehatan akan cenderung mematuhi, setia terhadap pengobatan dan tindakan yang telah disepakati serta sebaliknya yang kecewa terhadap layanan kesehatan cenderung akan berpindah ke fasilitas kesehatan lainnya.

Berkaitan dengan hasil total tingkat kepuasan ibu yang melahirkan ditolong oleh nakes di wilayah Puskesmas Mayang bulan april 2008 sebesar 57,4% ibu ( puas ) menunjukkan bahwa ada peningkatan dari sistem dan standart pelayanan khususnya pelayanan kebidanan dengan usaha yang telah dilakukan seperti pelatihan APN, seminar kebidanan serta mempublikasikan setiap informasi yang baru tentang standart profesi kebidanan khususnya kepada pengelola kebidanan. Sedangkan bagi masyarakat tingkat kepuasan dapat diperoleh dan dirasakan sewaktu datang ke sarana kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kebutuhan masyarakat terhadap kepuasan sesuai dengan usia awal muda dewasa ( 18 – 39 th ), jenis pendidikan ( tidak sekolah, SD ) dan jenis pekerjaan sebagian besar tidak bekerja (ibu rumah

tangga) menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan kepuasan sesuai dengan tuntutan untuk memenuhi harapan dan persepsinya yang dirasakan meliputi : perhatian petugas terhadap keluhan yang disampaikan oleh ibu, petugas memberikan informasi hasil pemeriksaannya, kepercayaan ibu terhadap petugas untuk menangani kondisinya, kesabaran dari petugas, kenyamanan ibu sewaktu memberikan pelayanan serta penjelasan biaya pertolongan persalinan.

Dengan tingkat kepuasan ibu yang baik akan terjadi peningkatan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang tingkat kepuasan ibu terhadap pelayanan persalinan untuk tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Mayang dengan jumlah terbesar mengatakan harapan dan persepsinya puas yaitu sebesar 31 ibu (57,4%). Dan 23 ibu (42,6%) mengatakan sangat puas sedangkan tidak ada ibu yang menunjukkan tidak puas dan sangat tidak puas. Kepuasan ibu diperoleh karena nilai harapan sesuai dengan persepsinya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Danim, Sudarwan (2003). *Riset Keperawatan, Sejarah Metodologi*. Jakarta. EGC
- Hidayat, A. Azis Alimul (2007). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis*. Jakarta. Salemba Medika.
- I B I (2000) *Standar Profesi Kebidanan*. Jakarta. Departemen

Kesehatan Republik  
Indonesia.

Muninjaya, A. A. Gde (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta, EGC.

Nursalam (2003). *Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika.

Pohan, Imbalo. S (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta EGC.

Wijono, Djoko Haji (2007) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya Airlangga University Press.