

TINGKAT KEPUASAN IBU POST PARTUM DI RUMAH SAKIT SEBENING KASIH YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN NIFAS

Khifdhiyyatus Sa'adah¹⁾, Suparjo²⁾, Ferry Rachmawati S³⁾

^{1,2,3}Prodi Sarjana Kebidanan, Stikes Bakti Utama Pati

Email: suparjo@stikesbup.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan masa nifas merupakan pelayanan yang dilakukan tenaga kesehatan ke ibu nifas selama masa nifas yaitu dimulai setelah kelahiran placenta dan berakhir ketika alat-alat kandungan seperti keadaan sebelum hamil, masa nifas berlangsung selama kira-kira 6 minggu (Bayhatun 2015). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Pelayanan pada masa nifas yang tidak sesuai dengan harapan klien dapat menyebabkan masalah psikologis (Syafrudin, 2014). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Nifas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Di Rumah Sakit Sebening Kasih. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Correlation Study dengan rancangan cross sectional. Berdasarkan teknik random sampling diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan; 1). Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sebening Kasih sebagian besar cukup sebanyak 30 orang (60,0%), 2). Tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih sebagian besar mengatakan cukup puas sebanyak 24 orang (48,0%) dan 3). Ada hubungan mutu pelayanan nifas terhadap tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih dengan nilai signifikan $P_{value} = 0,022 < 0,05$, artinya kepuasan ibu post partum di RS Sebening Kasih berhubungan dengan mutu pelayanan nifas. Diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi RS Sebening Kasih Pati untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan pada pelayanan ibu nifas khususnya pada dimensi kehandalan (melaksanakan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya), daya tanggap (kesediaan membantu pasien dengan cepat) dan empati (perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien) petugas didalam pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop bagi petugas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Mutu pelayanan, nifas, kepuasan dan ibu post partum

ABSTRACT

Postpartum service is a service that is carried out by health workers to postpartum mothers during the postpartum period, which starts after the birth of the placenta and ends when the uterine equipment is like before pregnancy, the postpartum period lasts for approximately 6 weeks (Bayhatun 2015). A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of clients. Services during the postpartum period that are not in accordance with the client's expectations can cause psychological problems (Syafrudin, 2014). The purpose of this study was to determine the relationship between postpartum service quality and postpartum maternal satisfaction at Sebening Kasih Hospital in 2021. The type of research used in this study is a Correlation Study with a cross sectional design. Based on the random sampling technique, the number of samples was 50 respondents. The results showed; 1). The quality of service at Sebening Kasih Hospital in 2021 is mostly sufficient for 30 people (60.0%), 2). The satisfaction level of postpartum mothers at Sebening Kasih Hospital mostly said that they were quite satisfied as many as 24 people (48.0%) and 3). $0.022 < 0.05$. It is hoped that it can become a study material for Sebening Kasih Pati Hospital to improve the quality of midwifery services in postpartum maternal services, especially in the dimensions of reliability (carrying out services accurately and reliably), responsiveness (willingness to help patients quickly) and empathy (personal attention or understanding to others). patients) officers in service by holding trainings, seminars or workshops for officers that aim to provide excellent service so that patients are satisfied with the services provided.

Keywords: Quality of service, postpartum, satisfaction and postpartum mothers

PENDAHULUAN

Angka kematian ibu (AKI) di Jawa Tengah tergolong terjadi penurunan yang signifikan. Pada tahun 2018 ini hanya terjadi 421 kasus AKI di Jawa Tengah. Angka harapan hidup 2 tahun setelahnya menjadi 72,6 tahun, sehingga dengan capaian ini maka target Sustainable Development Goals (SDGs atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan) yang dicanangkan tahun 2030 akan tercapai yakni di bawah 70 per 100 ribu kelahiran (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2018).

Sebesar 64,18% kematian maternal di Provinsi Jawa Tengah terjadi pada waktu nifas, sebesar 25,72% pada waktu hamil, dan sebesar 10,10% terjadi pada waktu persalinan (Profil Kesehatan Provinsi Jateng, 2019).

Kepuasan menjadi sasaran strategis agar dapat tumbuh kembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan dan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien (Syafudin, 2014).

Pelayanan pada masa nifas yang tidak sesuai dengan harapan klien dapat menyebabkan masalah psikologis. Masalah psikologis pada masa pasca persalinan bukan merupakan komplikasi yang jarang ditemukan. Masalah ini dapat dihindari dengan adanya dukungan sosial serta dukungan pelaksana pelayanan kesehatan selama kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan (Saifuddin, 2012). Risiko yang dapat terjadi pada ibu dengan masalah 4 psikologis dapat berpengaruh terhadap produksi ASI sehingga ibu akan mengalami kesulitan menyusui bayinya (Anggraini, 2015).

Jumlah ibu nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih pada tahun 2020 kurang lebih sebanyak 1200 ibu nifas karena setiap bulannya rata-rata ibu bersalin sebanyak 100 ibu nifas dan pada tiga bulan terakhir (Maret, April dan Mei 2021) terdapat 313 orang ibu nifas, dengan rata-rata per bulan sebanyak 100 orang. Rumah Sakit Sebening Kasih Pati menggunakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota berdasarkan Permenkes No. 43

Tahun 2016. SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Indikator mutu IKB Sebening Kasih ada tiga yaitu tindakan operasi Cito sudah harus dilaksanakan maksimal 30 menit dari program pertama, tidak terdapat angka kematian ibu dan bayi,(0%) dan tidak terdapat kejadian tidak dilakukan IMD pada bayi baru lahir (0%).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 ibu 5 diantaranya mengatakan bahwa, bidan lebih ramah menanyakan keluhan yang dirasakan dalam melakukan pemeriksaan, saat memeriksa disela-sela waktu bidan bercanda dengan saya. Bidan memberikan penjelasan tentang hasil pemeriksaan kepada dan saya kapan harus melakukan kunjungan ulang dan menjelaskan apabila sewaktu-waktu ada keluhan serta memberikan peluang untuk saya bertanya jika penjelasan hasil pemeriksaan kurang jelas dengan kondisi saya di sarankan untuk segera menghubunginya. Ibu mengatakan senang dan puas jika pemeriksaan setelah melahirkan dilakukan oleh bidan.

Kemudian 5 ibu nifas lainnya mengatakan telah menceritakan semua keluhannya kepada bidan karena bidan selalu menanyakan perkembangan kesehatan saya dan bayi saya. Selain hal tersebut ibu mengatakan bahwa bidan menyarankan saya untuk mengurangi aktivitas berat dan lebih berhati-hati dengan kondisi saya yang baru saja melahirkan serta dengan kondisi saya karena tekanan darah tinggi yang saya alami setelah melahirkan dan untuk mengatasinya saya diberikan obat untuk menetralkan tekanan darah. Bidan menjelaskan aturan pakai dan cara mengkonsumsinya secara perlahan sampai saya memahaminya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang diangkat adalah mutu pelayanan dengan kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Nifas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Di Rumah Sakit Sebening Kasih. Adapun tujuan khususnya adalah untuk mengetahui mutu pelayanan nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih, untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih dan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan nifas terhadap tingkat kepuasan ibu post partum

di Rumah Sakit Sebening Kasih.. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan metode pendekatan “*case control*”.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analitik kuantitatif studi korelasi (*Correlation Study*) dengan pendekatan *Cross Sectional*. Ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam lingkup ilmu kebidanan nifas dan menyusui. Variabel independen adalah mutu pelayanan nifas, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan ibu post partum. Populasi

seluruh ibu nifas yang berkunjung di Rumah Sakit Sebening Kasih pada bulan Januari Tahun 2022, sebanyak 100 ibu nifas sampel sebanyak 50 ibu nifas yang diambil dengan teknik *random sampling*. Instrumen yang digunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan cara editing, coding, scoring dan tabulasi data. Sedangkan analisis data meliputi uji univariat dan bivariat dengan korelasi Rank Spearman (*Spearman Rho*).

HASIL

1. Analisis Univariat
 - a. Mutu Pelayanan

Tabel 1

Mutu Pelayanan Nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih (n=50)

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Prosentase (%)
kurang	5	10.0
cukup	30	60.0
baik	15	30.0
Total	50	100.0

Dari tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar ibu nifas berpendapat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sebening Kasih tahun 2021 adalah cukup sebanyak 30 orang (60,0%), ibu yang berpendapat

kualitas pelayanan kurang sebanyak 5 orang (10,0%), sedangkan ibu yang berpendapat kualitas pelayanan baik sebanyak 15 orang (30,0%).

- b. Tingkat Kepuasan

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum di Rumah Sakit Sebening Kasih (n=50)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
kurang puas	6	12.0
cukup puas	24	48.0
puas	20	40.0
Total	50	100.0

Dari tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih mengatakan cukup puas sebanyak 24 orang (48,0%), ibu yang mengatakan kurang puas sebanyak 6 orang (12,0%), sedangkan ibu yang mengatakan puas sebanyak 20 orang (40,0%).

2. Analisa Bivariat
 - a. Hubungan Mutu Pelayanan Nifas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum di Rumah Sakit Sebening Kasih

Tabel 3

Hubungan Mutu Pelayanan Nifas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum di Rumah Sakit Sebening Kasih (n=50)

		kepuasan			Tot	
		puas	cukup puas	kurang puas		
mutu pelayanan	baik	f	2	2	1	5
		%	4.0%	4.0%	2.0%	10.0%

cukup	f	2	19	9	30
	%	4.0%	38.0%	18.0%	60.0%
kurang	f	2	3	10	15
	%	4.0%	6.0%	20.0%	30.0%
Total	f	6	24	20	50
	%	12.0%	48.0%	40.0%	100.0%

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa dari 50 responden, 24 orang (48,0%) yang merasa puas 19 orang (38,0%) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas cukup, 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas baik, dan 3 orang (6,0) berpendapat mutu pelayanan nifas kurang. 20 orang (40,0%) yang merasa kurang puas, 10 orang (20,0) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas kurang, 9 orang (18,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas cukup, dan 1 orang (2,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas baik. Sedangkan 6 orang (12,0%) yang merasa puas 2 orang (4,0%) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas baik, 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan cukup, dan 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan kurang.

Berdasarkan uji *Rank Spearman* diperoleh nilai $P_{value} = 0,022 < 0,05$, sedangkan hasil koefisien *Rank Spearman* 0,324. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan nifas terhadap tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih dan bernilai positif (0,324) sehingga hubungan kedua variabel bersifat searah, dengan demikian dapat artikan bahwa semakin baik mutu pelayanan nifas maka ibu post partum akan semakin puas.

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar ibu nifas berpendapat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sebening Kasih tahun 2021 adalah cukup sebanyak 30 orang (60,0%), ibu yang berpendapat kualitas pelayanan kurang sebanyak 5 orang (10,0%), sedangkan ibu yang berpendapat kualitas pelayanan baik sebanyak 15 orang (30,0%).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan

memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Siti Saleha, 2013).

Menurut Azrul Aswar dalam Satrianegara- Saleha (2013) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standard dan kode etik profesi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui sebagian besar ibu nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih Pati menyatakan bahwa mutu pelayanan yang diberikan adalah cukup hal ini sesuai dengan jawaban kuesioner responen yang menyatakan bahwa bidan memberikan informasi tentang kebutuhan nutrisi yang anda perlukan dalam masa nifas serta dengan segera memberikan informasi tentang tanda-tanda bahaya pada masa nifas seperti tidak ada rasa mules pada perut dalam 2 jam setelah melahirkan, selain hal tersebut bidan bersedia untuk mengajarkan cara menyusui yang benar dalam masa nifas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amallia tahun 2016 yaitu Hubungan mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kebidanan baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 11 responden atau 91,7%, yang tidak puas sebanyak 1 responden atau 8,3%. Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan yang tidak baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 responden atau 37,8%, yang tidak puas terdapat 5 responden atau 62,5%.

2. Tingkat Kepuasan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih mengatakan cukup puas sebanyak 24 orang (48,0%), ibu yang mengatakan kurang puas sebanyak 6 orang (12,0%), sedangkan ibu yang mengatakan puas sebanyak 20 orang (40,0%).

Kepuasan adalah perasaan konsumen dalam hal ini ibu nifas setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki, dimana hasil yang diharapkan sesuai maka konsumen akan puas (Supranto, 2015).

Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Dari hal ini terlihat bahwa yang penting adalah persepsi dan bukan aktual. Jadi, bisa terjadi bahwa secara aktual, suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan pelanggan, tetapi ternyata hasil dari persepsi pelanggan tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Ini bisa terjadi karena adanya gap dalam komunikasi (Azwar, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ibu nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih Pati menyatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan nifas yang diberikan oleh Rumah Sakit, hal ini dapat diketahui dari jawaban kuesioner yang mana ibu nifas menyatakan bahwa bidan segera memberikan obat pereda nyeri pada ibu nifas saat ibu nifas mempunyai keluhan nyeri pada luka bekas perineumnya, bidan bersedia menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui pasien dan bidan memberikan kenyamanan pada ibu nifas saat membantu ibu nifas untuk mobilisasi dini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap (2020) yaitu Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Di RSUD Mitra Sejati Medan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 orang ibu nifas, diperoleh mayoritas sebanyak 21 orang (58,3%) termasuk dalam kategori daya tanggap yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, sebanyak 22 orang (61,1%) termasuk dalam kategori empati yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas,

sebanyak 17 orang (47,2%) termasuk dalam kategori bukti fisik yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, mayoritas sebanyak 20 orang (55,6%) termasuk dalam kategori jaminan yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, mayoritas sebanyak 22 orang (61,1%) termasuk dalam kategori keandalan yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas,

3. Hubungan Mutu Pelayanan Nifas Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum di Rumah Sakit Sebening Kasih Tahun 2021

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 50 responden, 24 orang (48,0%) yang merasa puas 19 orang (38,0%) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas cukup, 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas baik, dan 3 orang (6,0) berpendapat mutu pelayanan nifas kurang. 20 orang (40,0%) yang merasa kurang puas, 10 orang (20,0) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas kurang, 9 orang (18,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas cukup, dan 1 orang (2,0%) berpendapat mutu pelayanan nifas baik. Sedangkan 6 orang (12,0%) yang merasa puas 2 orang (4,0%) diantaranya berpendapat mutu pelayanan nifas baik, 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan cukup, dan 2 orang (4,0%) berpendapat mutu pelayanan kurang.

Dari hasil uji Rank Spearman diperoleh nilai Pvalue = 0,022 < 0,05, sedangkan hasil koefisien Rank Spearman 0,324. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan nifas terhadap tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih Tahun 2021.

Pelayanan pada masa nifas yang tidak sesuai dengan harapan klien dapat menyebabkan masalah psikologis. Masalah psikologis pada masa pasca persalinan bukan merupakan komplikasi yang jarang ditemukan. Masalah ini dapat dihindari dengan adanya dukungan sosial serta dukungan pelaksana pelayanan kesehatan selama kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan (Saifuddin, 2012). Risiko yang dapat terjadi pada ibu dengan masalah 4 psikologis dapat berpengaruh terhadap produksi ASI sehingga ibu akan mengalami kesulitan menyusui bayinya (Anggraini, 2015).

Kepuasan menjadi sasaran strategis agar dapat tumbuh kembang dan tetap eksis dalam menghadapi perubahan dan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan pasien. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien (Syafudin, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mutu pelayanan masa nifas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di Rumah Sakit Sebening Kasih Pati, ibu nifas yang mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan merasa puas dan akan memberikan respon yang baik terhadap Rumah Sakit Sebening Kasih Pati, sedangkan ibu nifas yang kurang baik mendapatkan pelayanan masa nifas maka akan memberikan respon yang kurang baik terhadap Rumah Sakit Sebening Kasih Pati, sehingga dalam penelitian ini disimpulkan bahwa dengan mutu pelayanan nifas sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deby Cynthia Yun tahun 2014 yaitu dari hasil uji statistik yang diperoleh nilai $p=0,000$ sehingga lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ ini berarti H_0 ditolak maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan ibu nifas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Sebening Kasih sebagian besar cukup sebanyak 30 orang (60,0%).
2. Tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih sebagian besar mengatakan cukup puas sebanyak 24 orang (48,0%).
3. Ada hubungan mutu pelayanan nifas terhadap tingkat kepuasan ibu post partum di Rumah Sakit Sebening Kasih dengan p value sebesar $0,022 < 0,05$.

Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi RS Sebening Kasih Pati untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan pada pelayanan ibu nifas khususnya pada dimensi kehandalan (melaksanakan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya), daya tanggap (kesediaan membantu pasien dengan cepat) dan empati (perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien) petugas didalam pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop bagi petugas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, V.A. 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Service Quality.
- Ambrawati, R.E., Wulandari, D. (2014) *Asuhan Kebidanan Nifas*. Jakarta: EGC
- Aggraini, M.P., (2015) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Ari, S. (2015) *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Pada Ibu Nifas*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Bahiyatun., (2015). *Buku Ajar Kebidanan Asuhan Nifas Normal*. Jakarta:EGC.
- Bobak, I.M., Lowdermilk, D.L., & Jensen, M.D., (2015). *Buku ajar keperawatan maternitas*. (Maria A. Wijayarini, Penerjemah) (Edisi 4). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta. Erlangga
- Harry, O., William, R.F., (2012) *Ilmu Kebidanan, Patologi dan Fisiologi Persalinan*. Yogyakarta: Yayasan Esentia Medika.
- Ibrahim, C. (2012). *Asuhan masa nifas*. Bandung: Bina Pustaka.
- Kemkes RI, (2015). *Profil kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Manuaba, IBG, (2012). *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta: EGC.
- Mitayani (2014). *Asuhan keperawatan maternitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Mochtar, R., (2014). *Sinopsis Obstetri Fisiologi Patologi*. 3rd ed. Jakarta: EGC.
- Notoadmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Rukiyah, A.Y. (2014). *Asuhan Kebidanan IV (Patologi Kebidanan)*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Saifuddin, A.B. (2012). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Saleha, (2014). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Nifas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sarwono, P., (2015). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Supranto, J., (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka. Cipta.
- Syafrudin,(2014) *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dirumah Sakit*.Yogyakarta:stikes jendral Ahmad Yani.
- Taufik, M.. (2015). *Prinsip-Prinsip Promosi Kesehatan Dalam Bidang Keperawatan*. Jakarta: Infomedika
- Tjiptono, J.,(2015). *Strategi Pemasaran Jasa* .Yogyakarta :Andi
- Varney, H. (2015). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Vivian, L.D., Tri. (2015).*Asuhan Kebidanan pada ibu Nifas*. Jakarta:Salemba Medika.
- Wheeler, L. (2013). *Buku Saku Asuhan Pranatal dan Pascapartum*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.