



Hubungan Karakteristik Dan Kepuasan Ibu Hamil Dengan Motivasi Melakukan *Antenatal Care* Di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin

Ida Ayu Oktari^{1✉}, Yayuk Puji Rahayu², Sukamto³

¹Jurusan DIV Bidan Pendidik, STIKES Sari Mulia Banjarmasin, Indonesia

²STIKES Sari Mulia Banjarmasin, Indonesia

³Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia

¹dayuoktari23@gmail.com / 082152225576

Info Artikel	Abstrak
<p><i>Sejarah Artikel:</i> Diterima : April 2024 Disetujui : April 2024 Di Publikasi : Mei 2024</p> <hr/> <p><i>Keywords:</i> Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Kepuasan, Motivasi</p> <hr/> <p>DOI : 10.32763/mtjr5n74</p>	<p>Latar Belakang: Pasien atau Klien yang datang ke pelayanan Kesehatan dipengaruhi banyak faktor, hal ini tentu tidak terlepas dari karakteristik yang berbeda-beda dari segi umur, tingkat Pendidikan, jenis pekerjaan, dan kepuasan serta motivasi yang berbeda dalam ketersediaan ibu hamil untuk datang ke pelayanan Kesehatan. Interaksi factor-faktor tersebut akan mempengaruhi motivasinya untuk kembali ke tempat pelayanan kesehatan, selanjutnya akan diteliti hubungan karakteristik dan Kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan <i>Antenatal care</i> di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Tujuan: Mengetahui hubungan karakteristik dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan <i>Antenatal care</i> di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Metode: metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i>. Hasil: Analisis Uji <i>Fisher's Exact test</i> untuk hubungan karakteristik umur ibu hamil dengan motivasi adalah 1.000. Nilai signifikan tersebut lebih besar dibandingkan dari taraf signifikan 0,05 sehingga dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel karakteristik (umur, Pendidikan, pekerjaan) dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan <i>Antenatal care</i> di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Kesimpulan: Disadari bahwa faktor yang berhubungan dengan motivasi melakukan <i>Antenatal care</i> banyak, variabel lain mungkin mempengaruhi motivasi ibu hamil antara lain pengetahuan, sikap, kepercayaan dan tingkat sosial ekonomi.</p>

The Relationship Between Characteristics And Satisfaction Of Pregnant Women With The Motivation To Do *Antenatal Care* At Public Health Center Pelambuan Banjarmasin

Abstract (Times New Roman, 10 pt)

Background: Patients or clients who come to health services are influenced by many factors, this is certainly inseparable from different characteristics in terms of age, level of education, type of work, and satisfaction and different motivations in the availability of pregnant women to come to health services. The interaction of these factors will affect their motivation to return to the place of health services, then the relationship between the characteristics and satisfaction of pregnant women with the motivation to do *antenatal care* at the Pelambuan Banjarmasin Health Center will be examined. **Objective:** Knowing the relationship between the characteristics and satisfaction of pregnant women with the motivation to do *Antenatal care* at the Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. **Method:** the research method used is an analytical survey method with a *cross sectional* design. **Results:** Fisher's *Exact test* analysis for the relationship of pregnant women's age characteristics with motivation was 1,000. The significant value is greater than the significant level of 0.05 so that it is stated that there is no significant relationship between characteristic variables (age, education, occupation) and satisfaction of pregnant women with the motivation to do *antenatal care* at the Pelambuan Banjarmasin Health Center. **Conclusion:** It is realized that there are many factors related to the motivation to do *antenatal care*, other variables may affect the motivation of pregnant women including knowledge, attitudes, beliefs and socioeconomic level.

✉ Alamat korespondensi:

Poltekkes Kemenkes Ternate, Ternate - West Maluku Utara, Indonesia
Email: upppoltekkesternate@gmail.co.id

ISSN 2597-7520

Pendahuluan

Kematian ibu merupakan masalah Kesehatan dan sosial. Aspek Kesehatan ditangani oleh profesi kebidanan di semua tingkat pelayanan. Budaya ekonomi masih sangat membutuhkan perhatian, misalnya kepercayaan/ kebiasaan dan kemampuan daya di masyarakat dengan perilaku pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ibu Masih rendah. Untuk mengatasi masalah Kesehatan, telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan. Ukuran yang dipakai di sini adalah kepuasan rata-rata penduduk, walaupun orientasinya tetap individual. Artinya suatu pelayanan kesehatan dinilai bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut memuaskan pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk. Upaya yang dilakukan untuk menimbulkan kepuasan tersebut harus sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan Kesehatan profesi (Sondakh, 2013). Puskesmas merupakan kesatuan organisasi Kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan Kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memelihara Kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan status Kesehatan masyarakat sebaik mungkin (Nasrul, 2012).

Antenatal Care (ANC) adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu selama masa kehamilannya yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan. Kunjungan ibu hamil ke pelayanan kesehatan dianjurkan yaitu 2 kali pada trimester 1, 1 kali pada trimester II dan minimal 3 kali pada trimester III (Kemenkes, 2020). Pasien yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia, atau tata terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan termasuk dalam melakukan pemeriksaan antenatal kembali, namun jika tidak memuaskan maka pasien tidak akan Kembali melakukan pemeriksaan. Pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan Kesehatan (Pohan, 2006). Pasien yang datang ke pelayanan Kesehatan tentu tidak terlepas dari karakteristik pasien yang berbeda beda dari segi umur, tingkat Pendidikan, jenis pekerjaan dan pengalaman sebelumnya mempengaruhi serta memiliki persepsi kepuasan

dan motivasi yang berbeda dalam ketersediaannya untuk Kembali ke pelayanan Kesehatan milik pemerintah. Suatu pelayanan di nilai memuaskan bila iya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan nya. Ada beberapa factor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu ketepatan waktu dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan (Triatmojo, 2004). Menjamin kualitas pelayanan pada ibu hamil Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2010 menetapkan target cakupan ke satu sebesar 97% dan K4 sebesar 90% pada tahun 2012. Puskesmas perempuan pada tahun 2013 mempunyai sasaran ibu hamil sebanyak 883 ibu hamil, target yang sudah tercapai pada tahun 2013, K1 murni 50%, K1 akses 48% dan K4 sebanyak 94,5% (Dinkes Banjarmasin, 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin didapatkan dari tiga orang ibu hamil yang datang untuk memeriksakan kehamilannya mengatakan pelayanan Puskesmas sudah cukup baik meskipun dengan banyak nya jumlah ibu hamil yang berkunjung. Dengan cukup banyaknya jumlah sasaran dan jumlah kunjungan ibu hamil di Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin, hal ini menunjukkan bahwa perlunya untuk menjaga mutu pelayanan, mempertahankan mutu, dan meningkatkan mutu. Standar pelayanan yang diberikan menentukan kualitas pelayanan masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan Kesehatan masyarakat. Kepuasan merupakan sesuatu yang sangat subyektif dan dipengaruhi banyak factor, hal ini tentu tidak terlepas dari karakteristik pasien yang berbeda beda dari segi umur tingkat Pendidikan dan jenis kelamin, yang mempengaruhi kepuasan serta motivasi yang berbeda dalam hal ketersediaan ibu hamil untuk melakukan undang kunjungan ulang ke pelayanan Kesehatan. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan karakteristik dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan *antenatal care* di Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin tahun 2014.

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini adalah apakah ada hubungan karakteristik dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan karakteristik dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal kalua di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin pada tahun 2024.

Metode

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Sasaran penelitian ini adalah ibu hamil trimester III yang datang ke Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survei Analitik dengan rancangan penelitian cross-sectional. Populasi penelitian ini adalah semua ibu hamil trimester tiga yang datang memeriksakan diri ke Puskesmas Pelambuan Banjarmasin dengan sasaran 844 ibu hamil per tahun dan diambil rata-rata kunjungan ibu hamil Trimester III per bulan didapatkan 70 ibu hamil yang datang memeriksakan dirinya per bulan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 41 ibu hamil trimester III.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara menggunakan kuesioner yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban dalam bentuk lembaran pertanyaan tentang karakteristik dan kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis Bivariat dengan menggunakan uji statistik uji *Chi square* yang digunakan pada tabel dua kali tiga dan seterusnya namun jika tidak memenuhi syarat maka uji yang digunakan adalah uji *Fisher's Exact*.

Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Ibu Hamil

Hasil penelitian di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin mengenai karakteristik ibu hamil pada 41 responden didapatkan :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi karakteristik (umur, Pendidikan, pekerjaan) ibu hamil

Umur	Frekuensi	Percent (%)
Berisiko	20	48,8
Tidak Resiko	21	51,2
Total	41	100
Pendidikan	Frekuensi	Percent (%)
Sd	8	19,5
Smp	12	29,3
Sma	21	51,2
Akademi/PT	0	0
Total	41	100
Pekerjaan	Frekuensi	Percent (%)
Pegawai	0	0
Swasta	7	17,1
IRT	34	82,9
Total	41	100

Sumber: Data Primer

2. Kepuasan Ibu Hamil

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan ibu hamil

Kepuasan ibu hamil	Frekuensi	Percent (%)
Puas	23	56,1
Tidak Puas	18	43,9
Total	41	100

Sumber: Data Primer

3. Motivasi Ibu Hamil

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Motivasi ibu hamil

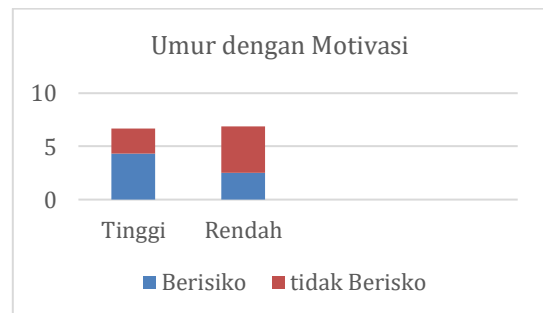
Motivasi ibu hamil	Frekuensi	Percent (%)
Tinggi	38	92,7
Rendah	3	7,3
Total	41	100

Sumber: Data Primer

4. Analisis Bivariat

a. Karakteristik Umur dengan Motivasi ANC

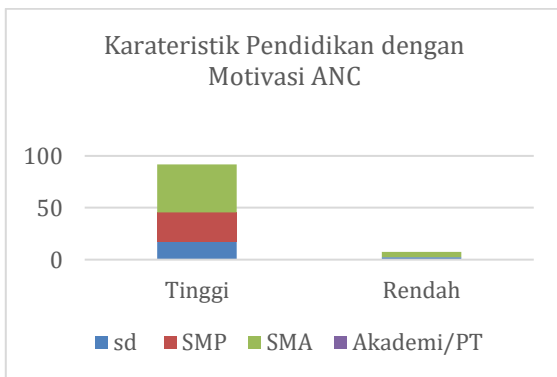
Gambar 1. Karakteristik Umur dengan Motivasi ANC



Hasil analisis antara karakteristik umur ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan uji *fisher's Exact test*, nilai $p = 0,606$. Oleh karena nilai P lebih besar dibandingkan dengan nilai Alfa sama dengan $0,05$ dapat disimpulkan bahwa $p > \alpha$ atau $0,606 > 0,05$ sehingga H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara umur ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care.

b. Karakteristik Pendidikan dengan Motivasi ANC

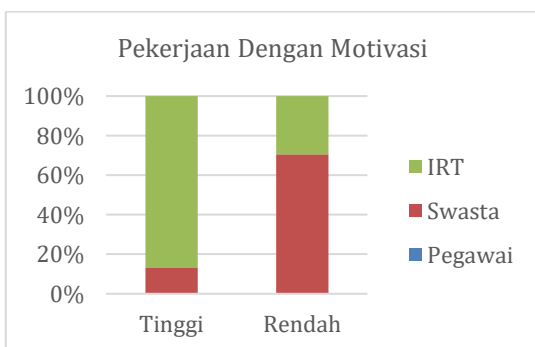
Gambar 2. Karakteristik Pendidikan dengan Motivasi ANC



Hasil analisis tentang Pendidikan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan nilai $p = 0,493$ lebih besar $> 0,05$ sehingga H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara Pendidikan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care.

c. Karateristik Pekerjaan dengan Motivasi ANC

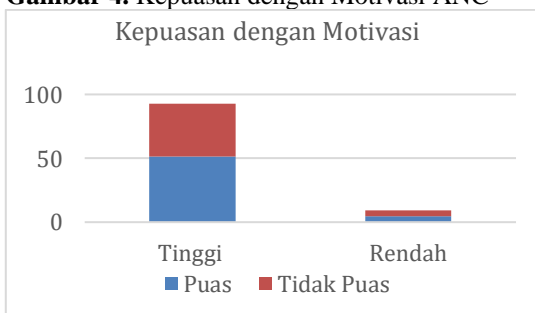
Gambar 3. Karateristik Pekerjaan dengan Motivasi ANC



Hasil analisis antara karakteristik pekerjaan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan uji Fisher's Exact test nilai $p = 0,07 > \alpha = 0,05$ sehingga H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan ibu hamil dengan motivasi makan antenatal care.

d. Kepuasan dengan Motivasi ANC

Gambar 4. Kepuasan dengan Motivasi ANC



Hasil analisis antara kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan uji fisher's exact test nilai $p = 1.000 > \alpha 0,05$ Sehingga H_0 diterima I yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care.

Terkait dengan umur ibu hamil yang tidak Meksiko sebanyak 51,2%, hasil penelitian tanda karakteristik umum akan diketahui Sebagian besar ibu hamil melakukan antenatal care Puskesmas Pelabuhan Banjarmasin adalah umur ibu hamil yang tidak beresiko itu rentang usia 20 tahun sampai dengan 30 tahun dilihat dari segi Kesehatan reproduksi rentang usia merupakan umur reproduksi sehat di mana ibu aman untuk hamil dan melahirkan. Berdasarkan sudut pandang psikologi Santang usia ini termasuk dalam usia dewasa awal di mana orang telah mempunyai kematangan emosional sehingga dapat berpengaruh dalam kemampuan berpikir dan mengambil keputusan. Fenomena tersebut juga didukung dari hasil penelitian dari Saifudin yang berjudul hubungan antara motivasi dan keteraturan antenatal care pada ibu hamil di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan menyebutkan bahwa lebih dari Sebagian responden berada pada rentang umur 20 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 67%. Pada usia ini kondisi fisik dan mental ibu lebih siap dalam menerima kehamilan sehingga kemungkinan besar memotivasi ibu untuk melakukan antenatal care juga cukup baik. Sejalan dengan hal di atas menurut Notoatmojo (2010) salah satu factor yang juga mempengaruhi motivasi seseorang adalah kematangan usia akan berpengaruh pada proses piker dan pengambilan keputusan untuk melakukan pemeriksaan kehamilan. Hal ini menunjukkan bahwa factor usia bisa saja menjadi salah satu salah satu factor yang berpengaruh dalam memotivasi seseorang untuk melakukan kegiatan melalui proses berpikir dan pengambilan keputusan yang sesuai dengan kematangan usia.

Sedangkan untuk tingkat Pendidikan terbanyak adalah SMP sebanyak 29,3% dan SMA sebanyak 51,2% dan Sebagian adalah ibu rumah tangga 82,9% tergambar bahwa pengguna pelayanan Kesehatan Puskesmas Pelambuan Banjarmasin masih didominasi oleh masyarakat dengan Pendidikan sekolah menengah pertama sampai dengan tingkat Pendidikan sekolah menengah atas. Di mana Pendidikan berperan dalam menyerap informasi tentang pentingnya Kesehatan dan memeriksakan kehamilan. Ibu hamil dengan Pendidikan menengah akan lakukan pemeriksaan kehamilan ke tenaga Kesehatan secara rutin karena ibu sudah mengerti akan Pentingnya pemeriksaan kehamilan. Sehubungan dengan hal itu dalam jurnal penelitian dari sok Yanti 2002 faktor factor yang dapat mempengaruhi rendahnya cakupan antenatal care (ANC) adalah kondisi sosial ekonomi termasuk tingkat Pendidikan serta

keterbatasan jangkauan pelayanan ANC disebabkan kondisi geografis keterbatasan fasilitas pelayanan serta kuantitas tenaga Kesehatan.

Pada penelitian dilakukan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dengan frekuensi melakukan pelayanan antenatal care sebanyak 56,1% menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar dari ibu hamil sudah cukup puas dengan pelayanan antenatal care yang diberikan. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC dilihat dari dimensi kompetensi Teknik pemberi layanan dan efektifitas pelayanan, terhadap beberapa aspek menunjukkan hasil bahwa Sebagian besar aspek tersebut cenderung masih belum mengharapkan dari ibu hamil. Dalam penelitian ini dilihat dari dimensi kompetensi Teknik pemberi layanan yaitu bidan melayani dengan Bahasa yang mudah dimengerti menunjukkan tingkat kepuasan ibu hamil sebanyak 97,9% di mana aspek ini sudah hampir memenuhi harapan dari pasien sehingga perlunya bahwa aspek ini menjadi prioritas dalam meningkatkan kepuasan peningkatan kepuasan ibu hamil dalam melakukan antenatal care. Hasil studi ini menunjukkan bahwa sikap bidan yang baik selama memberikan pelayanan kepada ibu hamil merupakan strategi nyata dalam meningkatkan motivasi ibu hamil sedangkan penilaian Kembali oleh bidan dan pencatatan yang dilakukan oleh bidan terhadap keadaan pasien dan semua Tindakan yang dilakukan merupakan aspek yang harus menjadi prioritas guna meningkatkan kinerja pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas saya pudin (2008) sikap bidan yang baik selama memberikan pelayanan kepada setiap ibu hamil merupakan strategi nyata dalam meningkatkan motivasi ibu hamil akan pentingnya pemeriksaan kehamilan secara teratur.

Pada penelitian ini dilakukan terhadap motivasi ibu hamil melakukan antenatal care dilihat bahwa frekuensi ibu hamil yang motivasi tinggi sebanyak 92,7%. Hal ini menunjukkan memotivasi ibu hamil untuk melakukan antenatal care cenderung tinggi. Menurut Noto Atmojo (2010) motivasi merupakan suatu dorongan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan kegiatan kegiatan guna mencapai tujuan tertentu. Tingginya motivasi dalam penelitian ini mungkin disebabkan beberapa factor di antaranya factor peran aktif bidan sebagai pelaksana pelayanan kebidanan haruslah mampu memberikan kepuasan pada pasien dalam hal ini ibu hamil, yang tentu saja akan mempengaruhi seseorang dalam membuat mematuhi nasehat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan termasuk dalam melakukan pemeriksaan antenatal Kembali yang dalam hal ini adalah motivasi ekstrinsik seseorang, yaitu motivasi yang datang dari luar diri seseorang tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan menurut Hasibuan (2003) di

mana bentuk bentuk motivasi yaitu motivasi intrinsik atau motivasi yang datang dari dalam diri itu sendiri seperti sikap, perilaku, pengetahuan, dan Pendidikan. Sedangkan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datang dari luar individu seperti fasilitas sarana , prasarana adanya fasilitas lain seperti rumah sakit dokter dan bidan Puskesmas, situasi dan kondisi yang mempengaruhi lingkungan sekitar, seperti keluarga dukungan petugas Kesehatan program dan aktivitas, kegiatan yang dilakukan sehari-hari adanya pengaruh produk audio visual (media) seperti media televisi dan radio.

Sehubungan dengan hal itu dalam satu Notoatmojo (2003) beberapa factor predisposisi yang mempengaruhi motivasi ibu melakukan pemeriksaan kehamilan antara line pengetahuan, sikap, kepercayaan, tingkat Pendidikan, dan tingkat sosial ekonomi sedangkan factor pendukung dan penolong, seperti fasilitas, sarana dan kualitas petugas Kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa factor pendukung dan penolong, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini ibu hamil, bukan menjadi satu-satunya factor yang mempengaruhi motivasi seseorang tetapi ada banyak factor lainnya yang mungkin mempengaruhi motivasi ibu hamil antara lain pengetahuan, sikap, kepercayaan dan tingkat sosial ekonomi.

Kesimpulan

Hasil analisis antara karakteristik umur, Pendidikan, dan pekerjaan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan uji statistic didapatkan tidak ada hubungan yang bermakna. Hasil analisis antara kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care berdasarkan uji statistic didapatkan hasil tidak ada hubungan yang bermakna antara kepuasan ibu hamil dengan motivasi melakukan antenatal care.

Daftar Pustaka

- Arief, Nurhaeni. 2008. *Panduan Lengkap Kehamilan Dan Kelahiran Sehat*. Yogyakarta: Dianloka.
- Effendy, Nasrul. 2012. *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Depdiknas. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Silvani, Devi Sri Ari dan Moh. Saifuddin. *Hubungan Antara Motivasi Dan Keteraturan antenatal Care pada Ibu Hamil Di Puskesmas Kecamatan Turi Kabupaten Lamongan*. *Jurnal STIKES Muhammadiyah Lamongan*. 2009 ; Vol 1 (2) : hlm 1-7.

- Dinkes Kota Banjarmasin.2013. Rekapitulasi PWS KIA. Dinkes Kota Banjarmasin; Banjarmasin.
- Hamzah B. Uno. (2011). Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan. Jakarta: Bumi aksara.
- Hasibuan, M. 2003. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alimul Hidayat, A Aziz. 2007. Metode Peneliti Keperawatan dan Teknik Analisis. Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Indrayani. 2011. Buku Ajar Asuhan Kehamilan. Jakarta: Trans Info Media.
- Sondakh, Jenny JS. Marjati. Tatarini Ika Pipitcahyani. 2013. Mutu Pelayanan. Kesehatan dan Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika.
- Simatupang, Erna Juliana. 2008. Manajemen Pelayanan Kebidanan. Jakarta: EGC.
- Bahrul Kirom (2010). Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan. Konsumen. Bandung : Pustaka Reka Cipta.
- Notoatmodjo S. 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka. Cipta.
- _____. 2005. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- _____. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmawati. (2010). Mutu Pelayanan Kebidanan. Jakarta : Trans Info Media.
- Nursalam, 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2006. Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.
- Hidayat Dede Rahmat.2009. Pengantar Psikologi Untuk Tenaga Kesehatan: Ilmu Perilaku Manusia, Jakarta: Trans Info Media
- Reflita. 2010. Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas, Ners Jurnal Keperawatan, Vol 6 No.2, Desember 2010: 99- 100.
- Hj. Salmah, S. M., Rusmiati, S., Dra Maryanah, A., & Dra. Ni Nengah Susanti, M. (2006). Asuhan Kebidanan Antenatal. (S. Monica Ester, Penyunt.) Jakarta: EGC.
- Prawirohardjo, Sarwono. 2010. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin. 2013. Panduan Menyusun Skripsi. Banjarmasin.
- Sofianti, N. 2002. Studi Motivasi dan Perilaku Ibu dalam Memelihara Kesehatan Selama Kehamilan di Kabupaten Asahan. Tesis Program Pasca Sarjana Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Sunaryo. 2004. Psikologi untuk Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Syarifudin. 2009. Kebidanan Komunitas. Jakarta: ECG.
- Nursalam dan Siti Pariani. 2001. Pendekatan Praktis Metodologi Riset. Keperawatan. Jakarta: Sagung Seto
- Triatmojo. 2006 .Mengukur Kepuasan Pasien. Di unduh; 16 Nopember 2013. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
- Wijono, Djoko. (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2. Airlangga. University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlm.
- Zeithaml, A, Valerie and Marry Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Mc Graw Hill, New Jersey.