

## SIKAP DAN KOMUNIKASI BIDAN BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM ANTENATAL CARE DI BPM

**Meity Albertina<sup>1)</sup> Novi Pasiriani<sup>2)</sup> Rahmawati Shoufiah<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Jurusan Kebidanan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kalimantan Timur

Jl. Sorong RT 08 No. 09 Balikpapan

Email : [meityalbertina@yahoo.com](mailto:meityalbertina@yahoo.com)

### Abstract

During pregnancy supervision or examination is required regularly or better known as Antenatal Care (ANC). Antenatal Care is the most important thing of pregnancy, with regular pregnancy checks is expected to detect earlier risky situations in pregnancy and / or delivery for both mother and fetus. This study aims to analyze the relationship between attitudes and communication midwives with the level of satisfaction in pregnant women in antenatal care in Independent Midwife practice in the city of Balikpapan in 2017. Quantitative research type with analytic descriptive method. This research was conducted at Bidan Praktek Mandiri, in Balikpapan City agustus - October 2017. The population in this study were pregnant women who found BPM in Balikpapan City as many as 13,915 pregnant women from 64 BPM sekota Balikpapan. Determination of sample size with Multistage Random Sampling with amount is 150 sample. Univariate analysis uses frequency distribution, bivariate analysis using Chi Square test ( $X^2$ ), and multivariate analysis of logistic regression test. The result of analysis shows that there is a significant correlation between attitude and communication of midwife with satisfaction level in pregnant mother in antenatal care where attitude ( $P_{value} = 0,000 < \text{value } \alpha = 0,05$ ), and communication of midwife ( $P_{value} = 0,000 < \text{value } \alpha = 0,05$ ). And The most dominant factor related to pregnant woman's satisfaction in antenatal care at Midwife Independent Practice of Balikpapan City Year 2017 is midwife communication OR = 3,410 (95% CI: 2,419 - 10,130). It is expected that midwives can develop better attitude and communication, and maintain good attitude and communication in antenatal care service to patient and apply effective communication skill so as to give satisfaction to patient.

Keywords: Attitude, Communication, Satisfaction

### Abstrak

Selama kehamilan diperlukan pengawasan atau pemeriksaan secara teratur atau lebih dikenal dengan Antenatal Care (ANC). Antenatal Care merupakan hal terpenting dari kehamilan, dengan memeriksakan kehamilan secara teratur diharapkan dapat mendeteksi lebih dini keadaan-keadaan yang mengandung resiko dalam kehamilan dan atau persalinan baik bagi ibu maupun janin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pada ibu hamil dalam *antenatal care* di Bidan praktik Mandiri di Kota Balikpapan tahun 2017. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode *deskriptif analitik*. Penelitian ini dilaksanakan di Bidan Praktek Mandiri, di Kota Balikpapan agustus – oktober 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang terdapat BPM di Kota Balikpapan sebanyak 13.915 ibu hamil dari 64 BPM sekota Balikpapan. Penentuan besar sampel dengan rumus *Multistage Random Sampling* dengan jumlah adalah 150 sampel. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi, analisa bivariate menggunakan uji *Chi Square* ( $X^2$ ), dan analisa multivariat uji *regresi logistik*. Hasil analisa menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan pada ibu hamil dalam *antenatal care* dimana sikap ( $P_{value} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ ), dan komunikasi bidan ( $P_{value} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ ). Dan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* di Bidan Praktik Mandiri Kota Balikpapan Tahun 2017 adalah komunikasi bidan OR=3,410 (95% CI: 2,419 - 10,130). Diharapkan bidan dapat mengembangkan sikap dan komunikasi yang lebih baik, dan mempertahankan sikap dan komunikasi yang sudah baik dalam pelayanan *antenatal care* kepada pasien dan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Kata Kunci : Sikap, Komunikasi, Kepuasan

## PENDAHULUAN

Selama kehamilan diperlukan pengawasan atau pemeriksaan secara teratur atau lebih dikenal dengan Antenatal Care (ANC). Antenatal Care merupakan hal terpenting dari kehamilan, dengan memeriksakan kehamilan secara teratur diharapkan dapat mendeteksi lebih dini keadaan-keadaan yang mengandung resiko dalam kehamilan dan atau persalinan baik bagi ibu maupun janin. Untuk menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi dengan menetapkan suatu sasaran untuk tahun 2010 adalah menurunkan angka kematian ibu menjadi 125 orang per 100.000 kelahiran hidup dan angka kematian bayi menjadi 16 orang per 1.000 kelahiran hidup (Prawirohardjo, 2012).

Hasil cakupan pelayanan antenatal di Dinas Kesehatan kota Balikpapan 2016 adalah K1 sebesar 90,13% dan K4 sebesar 74,84% (Seksi Upaya Kesehatan Perseorangan dan Masyarakat tahun 2010), sedangkan pada tahun 2011 adalah K1 sebesar 57,3% dan K4 sebesar 47,7%, jumlah tersebut masih kurang dari target nasional tahun 2013 yaitu cakupan K1 100% dan K4 95%. (Profil Dinas Kesehatan Kota Balikpapan 2016). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil dalam melakukan kunjungan *Antenatal Care* salah satunya adalah sikap dan komunikasi bidan dalam *Antenatal Care* (Kemenkes, 2016).

Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tak terpisahkan dari pengukuran mutu layanan kesehatan. Hal ini mencakup beberapa dimensi, diantaranya adalah sikap dan kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien. Berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada sikap dan komunikasi, karena sikap dan komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien (Pohan, 2006).

Menurut Saifuddin (2008), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbina rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Hubungan sikap dan komunikasi Bidan dengan tingkat kepuasan pada ibu hamil dalam Antenatal Care pada Bidan Praktek Mandiri di Kota Balikpapan 2017”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *deskriptif analitik*, dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang terdapat BPM di Kota Balikpapan sebanyak 13.915 ibu hamil dari 64 BPM sekota Balikpapan. Teknik pengampilan sampel dengan *Multistage Random Sampling* dengan jumlah adalah 150 sampel.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat adalah tingkat kepuasan ibu hamil dalam *Antanetal Care.*, variabel bebas yaitu sikap dan komunikasi bidan dalam memberikan pelayanan *Antenatal Care*, sedangkan variabel kontrol adalah karakteristik responden (usia, pendidikan, dan pekerjaan).

Analisa dilakukan dengan analisis deskriptif yang dilanjutkan dengan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square ( $\chi^2$ )* yang dilanjutkan dengan analisa multivariat pada beberapa variabel bebas (nilai  $p < 0,25$  pada analisa bivariat) dengan satu variabel terkait secara bersamaan dengan uji regresi logistik.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Univariat

Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan

No.	Variabel	Jumlah (n)	Prosentase (%)	
1	Usia	$\geq 36$ Tahun	18	12,0
		18 – 35 tahun	129	86,0
		$\leq 18$ Tahun	3	2,0
2	Pendidikan	SD	6	4,0
		SMP	21	14,0
		SMA	90	60,0
		PT	33	22,0
3	Pekerjaan	Tidak Bekerja	100	66,7
		Bekerja	50	33,3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia 18 – 35 tahun yaitu sebanyak 130 orang (86,0 %), pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 90 orang (60,0%), dan berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar tidak bekerja sebanyak 100 orang (66,7%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sikap, Komunikasi Bidan, dan Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care*.

Variabel		Jumlah (n)	Prosentase (%)
Sikap	Baik	91	60,7
	Kurang Baik	59	39,3
Komunikasi Bidan	Baik	83	55,3
	Tidak Baik	67	44,7
Kepuasan	Puas	89	59,3
	Tidak Puas	61	40,7

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sikap bidan baik yaitu sebanyak 91 orang (60,7%), komunikasi bidan sebagian besar responden mengatakan baik yaitu sebanyak 83 orang (55,3%), dan untuk kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*, sebagian besar responden mengatakan puas sebanyak 89 orang (59,3%).

### Analisa Bivariat

Tabel 3. Analisis Hubungan Sikap Bidan Dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care*

Sikap Bidan	Kepuasan				Jumlah		P value	OR
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	67	73,6	24	26,4	91	100,0	0,000	4,695
Tidak Baik	22	37,3	37	62,7	59	100,0		
Jumlah	89	59,3	61	40,7	150	100,0		

Hasil penelitian mengenai hubungan sikap bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *Antenatal Care* didapatkan bahwa dari 91 responden yang mengatakan sikap bidan baik, sebanyak 67 responden (73,6%) mengatakan puas dengan *antenatal care* yang diberikan bidan, sedangkan dari 59 responden yang mengatakan sikap bidan tidak baik, hanya 22 responden (37,3%) yang mengatakan puas. Berdasarkan uji statistik diperoleh bahwa hasil nilai  $P_{value}$  sebesar 0,000, nilai  $P_{value} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ . Hal ini artinya terdapat hubungan yang signifikan antara sikap bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*. OR (*Odds Ratio*) sebesar 4,695 artinya sikap bidan yang baik mempunyai peluang dapat

memberikan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* 4,695 kali dibandingkan dengan sikap bidan tidak baik.

Tabel 4. Analisis Hubungan Komunikasi Bidan Dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care*

Komunikasi Bidan	Kepuasan				Jumlah		P value	OR
	Puas		Tidak Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Baik	64	77.1	19	22.9	83	100.0	0,000	5,659
Tidak Baik	25	37.3	42	62.7	67	100.0		
Jumlah	89	59.3	61	40.7	150	100.0		

Hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* didapatkan bahwa dari 83 responden yang mengatakan komunikasi bidan baik, sebanyak 64 responden (77,1%), sedangkan dari 67 responden yang mengatakan komunikasi bidan tidak baik, hanya 25 responden (37,3%) yang mengatakan puas. Berdasarkan uji statistik diperoleh bahwa hasil nilai  $P_{value}$  sebesar 0,000, nilai  $P_{value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini artinya terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*. Nilai OR (*Odds Ratio*) sebesar 5,659 artinya komunikasi bidan yang baik mempunyai peluang dapat memberikan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* 5,659 kali dibandingkan dengan komunikasi bidan yang tidak baik.

### Analisa Multivariat

Untuk mengetahui hubungan antara semua variabel yang bermakna dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*, maka dilakukan analisis multivariat yaitu dengan menggunakan uji regresi logistik. Menurut Mickey dan Greeland (1989), variabel-variabel yang melalui uji bivariat memiliki nilai  $p < 0,25$  hendaknya dipertimbangkan untuk dimasukkan ke dalam model multivariat.

Tabel 5. Hasil Analisis bivariat antara variabel Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Sikap dan Komunikasi Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care*

No.	Variabel	Log-Likelihood	G	P Value
1.	Usia	201,443	1,244	0,537
2.	Pendidikan	202,357	0,329	0,954
3.	Pekerjaan	197,201	5,485	0,019
4.	Sikap Bidan	190,036	12,651	0,000
5.	Komunikasi Bidan	181,158	21,529	0,000

Berdasarkan hasil uji bivariat dalam penelitian ini, ternyata variabel yang mempunyai nilai  $p < 0,25$  adalah pekerjaan, sikap bidan, dan komunikasi bidan.

Tabel 6. Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik antara Pekerjaan, Sikap Bidan, dan Komunikasi Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care*

No.	Variabel	B	P Wald	OR	95% CI
Model Pertama					
1.	Pekerjaan	-0,760	0,302	0,468	0,111 - 1,978
2.	Sikap Bidan	0,872	0,024	2,392	1,122 - 5,100
3.	Komunikasi Bidan	2,243	0,002	9,423	2,239 - 39,650
2 Log Likelihood = 175,385		G = 27,302		Pvalue= 0,000	
Model Kedua					
1.	Sikap	0,816	0,033	2,262	1,070 - 4,783
2.	Komunikasi Bidan	1,599	0,000	4,950	2,419 - 10,130
-2 Log Likelihood = 176,531		G = 26,155		Pvalue= 0,000	

Dari hasil model pertama terlihat bahwa signifikansi Log-likelihood  $< 0,05$  ( $p = 0,000$ ). Namun secara signifikan P wald variabel pekerjaan p valuenya  $> 0,05$ . Dengan demikian perlu dilakukan pengeluaran variabel dari model. Hasil dari model kedua terlihat baik untuk variabel sikap dan komunikasi bidan mempunyai p value (sig) yang di bawah dari 0,05, berarti kedua variabel tersebut yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*. Sikap bidan yang baik mempunyai peluang memberi kepuasan dengan *antenatal care* 2,261 kali (95% CI: 1,070 - 4,783) dibandingkan dengan sikap bidan kurang baik, setelah dikontrol variabel komunikasi. Komunikasi bidan yang baik mempunyai peluang dapat memberikan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* 3,410 kali (95% CI: 2,419 - 10,130) dibandingkan dengan komunikasi bidan yang tidak baik setelah dikontrol variabel sikap. Hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dari tiga variabel tersebut, komunikasi bidan merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care*.

## PEMBAHASAN

### Sikap Bidan

Berdasarkan data hasil penelitian didapatkan bahwa dari 91 responden yang mengatakan sikap bidan baik, sebanyak 67 responden (73,6%) mengatakan puas dengan *antenatal care* yang diberikan bidan sedangkan dari 59 responden yang mengatakan sikap bidan tidak baik, hanya 22 responden (37,3%) yang mengatakan puas. Hasil uji statistik

menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara sikap bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* ( $P < 0,05$ ).

Sikap yang kurang baik atau kurang empati akan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan responden sebagai penerima pelayanan. Budiastuti dalam Purwanto (2007) menyatakan bahwa kualitas suatu layanan yang ditunjukkan oleh sikap bidan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam memuaskan pelanggan mengalahkan faktor kualitas dan harga dari jasa yang ditawarkan.

Penelitian hampir sama yang dilakukan oleh Meha (2009), dengan judul “Hubungan Karakteristik, Pengetahuan dan Sikap Bidan dengan Tindakan Bidan dalam Mengatasi Komplikasi selama Persalinan di Wilayah Kerja Puskesmas Hessa Air Genting Kabupaten Asahan” hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan dengan ditunjukkannya sikap yang baik oleh bidan.

Sikap menurut Prijaksono (2002) merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan khususnya pelayanan ANC. Sikap adalah reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulasi atau objek (Notoatmodjo, 2007).

### **Komunikasi Bidan**

Berdasarkan data hasil penelitian didapatkan bahwa dari 83 responden yang mengatakan komunikasi bidan baik, sebanyak 64 responden (77,1%) mengatakan puas dengan *antenatal care* yang diberikan bidan sedangkan dari 67 responden yang mengatakan komunikasi bidan tidak baik, hanya 25 responden (37,3%) yang mengatakan puas. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi bidan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* ( $P < 0,05$ ).

Menurut Saifuddin (2008), komunikasi yang baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu dalam memperoleh pelayanan kesehatan oleh bidan, sehingga terbina rasa saling percaya antara bidan dengan ibu hamil. Rasa saling percaya ini, akan memberi dampak perubahan sikap baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

Sesuai dengan penelitian Rambe (2013), yaitu terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non-verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien, serta penelitian Erabka (2012), yaitu terdapat hubungan antara sikap dan komunikasi bidan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam *Antenatal care*.

Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Erabka (2012), yang berjudul “Hubungan antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam *Antenatal Care* di Bidan Praktik Swasta Wilayah Kerja Puskesmas Lingkar Barat Bengkulu” menunjukkan hasil, “dengan komunikasi bidan yang baik maka tingkat kepuasan ibu hamil juga meningkat”.

Salah satu syarat yang paling penting dalam pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan pasien. Hal ini berarti dalam *antenatal care* bukan hanya berfokus pada pemeriksaan kehamilan saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien. Komunikasi baik antara bidan dengan ibu hamil sangat mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapat pelayanan oleh bidan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap bidan ( $P_{\text{value}} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ ) dan komunikasi bidan ( $P_{\text{value}} = 0,000 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ ) dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* di Bidan Praktik Mandiri Kota Balikpapan Tahun 2017. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam *antenatal care* di Bidan Praktik Mandiri Kota Balikpapan Tahun 2017 adalah komunikasi bidan  $OR=3,410$  (95% CI: 2,419 - 10,130). Untuk itu diharapkan bidan dapat mengembangkan sikap dan komunikasi yang lebih baik, dan mempertahankan sikap dan komunikasi yang sudah baik dalam pelayanan *antenatal care* kepada pasien dan menerapkan keterampilan komunikasi yang efektif, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Penting bagi para penyedia jasa atau layanan kebidanan dalam hal ini Bidan Praktik Mandiri untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, Bidan atau petugas harus menciptakan hubungan yang baik dengan pasien maupun keluarganya. Demi terwujudnya pelayanan yang berbasis teori, maka sebaiknya dibuat sebuah protap atau peraturan khususnya tentang hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan komunikasi, agar pelaksanaan pelayanan kebidanan semakin berkualitas dan optimal, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada ibu hamil dalam *antenatal care*.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Kepala Pusat Pendidikan SDM BPPSDM Kemenkes RI, Direktur Poltekkes Kaltim, Ka. Unit Lit Bang, Ketua Jurusan Kebidanan, dan Pimpinan BPM yang telah memberikan kerjasama yang baik dalam penelitian ini. Penelitian ini dibiayai oleh anggaran DIPA Poltekkes Kemenkes Kaltim Tahun 2017 untuk Skema Penelitian Hibah Bersaing dengan Nomor SK: HK.02.04/1/01660/2017 Tanggal : 04 Mei 2017.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erabka, Ririn. (2012). *Hubungan Antara Komunikasi Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil dalam Antenatal Care di Bidan Praktek Swasta Wilayah Kerja Puskesmas Lingkar Barat Bengkulu*. Melalui <<http://erinerabka.blogspot.com/>> [Diakses tanggal 10 Agustus 2017]
- Kemenkes RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Penerbit Kemenkes RI. Jakarta
- Meha Melandi (2009), Hubungan Karakteristik, Pengetahuan dan Sikap Bidan dengan Tindakan Bidan dalam Mengatasi Komplikasi selama Persalinan. Diakses 10 Agustus 2017 dari [repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14701/09E02734.pdf;jsessionid.](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14701/09E02734.pdf;jsessionid.)
- Notoatmodjo, Sukidjo. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Prawirohardjo, S. (2012). *Ilmu Kebidanan*. Penerbit YBP-ISP. Jakarta
- Prijosaksono, A dan Sembel, R. (2002). *Management Series*. Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo
- Purwanto, S. (2007), Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Diakses 10 Agustus 2017 dari <http://klinis.wordpress.com/2008/3/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Rambe. (2013). *Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal oleh Bidan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Nifas RS Khusus Ibu dan Anak Bandung*. Melalui <http://www.jurnalpendidikanbidan.com/arsip/35-januari-2013/83-hubungan-komunikasi-verbal-dan-nonverbal-oleh-bidan-dengan-tingkat-kepuasan-pasien-di-ruang-nifas-rs-khususibu-dan-anak-kota-bandung-tahun-2011-.html> [Diakses tanggal 10 Agustus 2017].
- Saifuddin, AB. (2008). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Penerbit YBP-ISP. Jakarta