

Dimensi Mutu Layanan Persalinan Normal dan Kepuasan Ibu Bersalin di Bidan Praktek Swasta (BPS)

Dewi Elliana^{*}, Titik Kurniawati^{*}

^{*}) Akademi Kebidanan Abdi Husada Semarang

Korespondensi : elliana_dewi@yahoo.com; titik_kur@yahoo.com

ABSTRAK

Keberhasilan pembangunan kesehatan yang dirasakan adalah perluasan jangkauan pelayanan kesehatan yang relatif memadai. Tantangan terbesar dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini termasuk penelitian kebidanan komunitas dengan rancangan penelitian berbentuk deskriptif dengan pendekatan Survey. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu yang bersalin pada bulan April 2009 di BPS Ny. Istimajid Jl. Puri Anjasmoro Semarang sejumlah 25 ibu bersalin. Sampelnya berupa sampel jenuh sejumlah 25 ibu bersalin. Hasil penelitian dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid di Puri Anjasmoro Semarang, aspek penampilan 52,00% kategori baik dan 48,00% kategori kurang, aspek kehandalan 60,00% kategori baik dan 40,00% kategori kurang, aspek ketanggapan 88,00% kategori baik dan 28,00% kategori kurang, aspek jaminan/kepastian 64,00% kategori baik dan 36,00% kategori kurang, aspek perhatian 72,00% kategori baik dan 28,00% kategori kurang.

Kata Kunci : *Dimensi mutu, kepuasan, persalinan normal, bidan.*

ABSTRACT

Quality health service (Normal Child Birth) and motherhood satisfaction; *Success of health development that felt is a reach expansion that optimally relative health service .The big challenge who gift health service is quality health service expectation in community. This research includes a descriptive by approaching survey. Research population is 25 mothers who give a birth on April 2009. Sample amount 25 mothers who give a birth on April 2009. The gathered data in his research is the primary and secondary data, by the use of questioner. This research obtained quality dimension of normal childbirth towards mothers satisfaction performance 52 % in good category, greatness 60 % in good category, responsiveness 88 % in good category, Assurance 64 % in good category, empathy 72 % in good category and 28 % in less category.*

Keywords : *Quality Dimension, Satisfaction, Normal Child Birth, Midwife.*

PENDAHULUAN

Salah satu hasil pembangunan kesehatan yang dirasakan adalah perluasan jangkauan pelayanan kesehatan yang relatif memadai. Sampai saat ini disamping ratusan rumah sakit, telah berfungsi lebih dari 7000 Puskesmas (lengkap dengan Puskesmas Keliling dan 20.000 Puskesmas Pembantu) dan diperkuat pula oleh upaya kesehatan bersumber daya masyarakat seperti posyandu yang kini berjumlah 240.000, polindes yang menyambut kehadiran ribuan bidan di desa serta berbagai sarana pelayanan kesehatan swasta (Departemen Kesehatan RI, 2002).

Pelayanan kesehatan swasta salah satunya menyangkut pelayanan kebidanan. Pelayanan kebidanan yang adekuat biasanya hanya dinikmati pada sebagian kecil masyarakat (*the privileged few*), ternyata berlaku pula untuk bagian-bagian lain dari pelayanan kesehatan. Hanya masyarakat yang tinggal di kota-kota dan cukup mampu yang memperoleh pelayanan sempurna, sedangkan untuk sebagian besar masyarakat terutama tinggal di daerah pedesaan kurang mendapatkan pelayanan yang adekuat. Keadaan ini melahirkan konsep Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut *Community Health Centre* (Departemen Kesehatan RI, 2002).

Tantangan terbesar dalam pemberian pelayanan kesehatan dewasa ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu pelayanan pertolongan persalinan. Hal ini disebabkan tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) yaitu 228 per 100.000 kelahiran hidup (berdasarkan Survey Demografi Kesehatan Indonesia tahun 2007) dan penurunannya yang

lambat merupakan prioritas yang belum teratasi. Sedangkan target yang harus dicapai pada tahun 2010 adalah 125 per 100.000 kelahiran hidup. Penanganan masalah ini tidaklah mudah. Faktor yang melatarbelakangi sangat kompleks. Oleh karena itu kebijaksanaan Departemen Kesehatan adalah mendekatkan pelayanan obstetrik dan neonatal sedekat mungkin kepada setiap ibu bersalin (Saifudin, 2002).

Salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan kesehatan adalah dengan melihat kepuasan pasien, pelayanan pertolongan persalinan yang bermutu adalah memenuhi kebutuhan pasien. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat objektif. Dengan pelayanan yang sama hal ini tergantung dari latar belakang pasien atau karakteristik pasien antara lain umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya, suku, jenis kelamin dan kepribadian (Wijono, 1999).

Berry dan Pasuraman (1985) dalam Nasution (2001) mengidentifikasi dimensi kualitas yang berbeda yang terdiri dari 5 kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu pertama bukti langsung (*tangible*) yakni meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Kedua kehandalan atau *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Ketiga daya tanggap atau *responsiveness* yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat jaminan atau *assurance* mencakup kemampuan, kesiapan, kesopanan

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : Bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Kelima *empati* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari hasil penelitian Smith dan Mitzner (1992) dicatat adanya perbedaan dimensi mutu pelayanan yang dipandang paling penting adalah efisiensi pelayanan (25%), kemudian baru perhatian dokter secara pribadi kepada pasien (15%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki dokter (20%) dan ketrampilan yang dimiliki dokter (20%), serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh pasien (20%) (Nasution, 2001).

Jumlah ibu bersalin di Jawa Tengah adalah 608.185 orang yang ditolong tenaga kesehatan 526.686 (86,6%) dan yang tidak ditolong tenaga kesehatan atau dukun adalah 14,4% (Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah, 2007). Seperti kita ketahui bahwa sekitar 70%-80% pertolongan persalinan di pedesaan ditangani oleh dukun. Kosa dan Robertson mengatakan bahwa perilaku kesehatan individu cenderung dipengaruhi oleh kepercayaan orang yang bersangkutan terhadap kondisi kesehatan yang diinginkan dan lingkungan yang terbatas karena tradisi, adat istiadat dan kepercayaan masyarakat. Dukun mendapat kepercayaan penuh dan disegani karena ketrampilannya dalam menolong persalinan yang dapat memberikan nasehat, kenyamanan yang diinginkan dan biaya yang murah serta bertahap yang dapat memberikan asuhan sampai 40 hari (Notoatmojo, 2003).

Kota Semarang memiliki ibu bersalin sebanyak 26.002 orang, yang ditolong oleh

tenaga kesehatan 23.439 orang (90,14%), dan yang tidak ditolong oleh tenaga kesehatan 9,86% (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2007).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indra di Bidan Praktek Swasta (BPS) Ny N wilayah kerja Puskesmas Suruh Kabupaten Semarang pada bulan Januari-Desember 2004, didapatkan hasil efisiensi pelayanan (20%), perhatian bidan secara pribadi kepada pasien (25%), pengetahuan ilmiah yang dimiliki bidan (15%), ketrampilan yang dimiliki bidan (20%) serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh pasien (20%) (Indra, 2004).

Data Bidan Praktek Swasta (BPS) Ny ISTIMAJID Puri Anjasmoro Semarang, pertolongan persalinan pada bulan Januari sampai dengan Nopember 2008 adalah 221 orang, dimana persalinan normal terbanyak pada bulan April yaitu 28 orang. Pada bulan yang sama jumlah persalinan di BPS yang dekat dengan lokasi BPS Ny Istimajid seperti di BPS Ny Hendriani hanya sebanyak 15 orang dan di BPS Ny Suryanti sebanyak 12 orang. Hal inilah yang dapat kita lihat sehubungan dengan mutu pelayanan persalinan normal di BPS Ny. Istimajid (BPS, 2008).

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan di BPS Ny Istimajid Kota Semarang bulan Februari 2009 pada 5 ibu yang bersalin di BPS Ny Istimajid didapatkan 3 ibu menyatakan puas bersalin di BPS Ny Istimajid karena keramahan dan kebersihan tempat bersalin, dan 2 ibu menyatakan puas karena disamping bersih, ramah, nyaman, cepat menangani juga tarif persalinannya dapat dijangkau.

Dalam mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan era globalisasi serta otonomi daerah, BPS Ny ISTIMAJID sadar bahwa perlu dilakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan persalinan. Upaya tersebut dimaksudkan untuk berperan aktif dalam menurunkan AKI sesuai target Indonesia Sehat 2010.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini berbentuk deskriptif analitik yaitu rancangan penelitian yang melakukan pengukuran dimensi mutu layanan persalinan normal. Menurut jenisnya penelitian ini termasuk jenis penelitian “survey” (Singarimbuan, 1995).

Penelitian survey mengkaji populasi yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sampel yang dipilih dari populasi itu untuk menemukan insidensi, distribusi dan interelasi relative dari variabel – variabel sosiologis dan psikologis (Kerlinger, 2000).

Sifat yang sama dari populasi dalam penelitian ini adalah : 1). Sama-sama tercatat sebagai ibu hamil yang memiliki Hari Perkiraan Lahir (HPL) pada bulan April 2009 dalam daftar kunjungan ANC BPS Ny. Istimajid Jl. Puri Anjasmoro Semarang. 2). Melakukan persalinan normal di BPS Ny. Istimajid Jl. Puri Anjasmoro Semarang pada bulan April 2009. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 25 ibu bersalin.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 25 ibu bersalin pada bulan April 2009 di BPS Ny. Istimajid Jl. Puri Anjasmoro

Semarang. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik total sampling atau sampel jenuh maksudnya semua populasi dijadikan sampel mengingat jumlah populasi hanya 25 orang.

Pengukuran menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pertanyaan. Kriteria penilaian dengan pemberian pembobotan menurut Skala Likert, yaitu untuk pernyataan *favorable* dan pernyataan *unfavorable*.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisa dalam bentuk statistik deskriptif yaitu suatu metode tertentu untuk memaparkan hasil–hasil penelitian yang telah dilakukan dalam bentuk statistik proporsi yang sederhana, sehingga setiap orang dapat lebih mudah mengerti dan mendapatkan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Data yang terkumpul disesuaikan jenisnya dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi (Nursalam, 2003).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penampilan (*Tangible*)

Hasil penelitian yang dilakukan pada 25 responden mengenai dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 Jl. Puri Anjasmoro Kota Semarang, sebanyak 13 responden (52,00%) menyatakan bahwa penampilan termasuk kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa BPS Ny. Istimajid Puri Anjasmoro Kota Semarang memberikan penilaian bahwa aspek penampilan yang berupa bangunan, fasilitas, peralatan yang disediakan termasuk dalam kategori baik. Dimensi kualitas pelayanan yang penampilan sangat diperlukan

dalam sebuah organisasi. Karena dengan penampilan yang baik akan memberikan kesan kepada pasien bahwa pelayanan persalinan tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi.

Dimensi kualitas pelayanan aspek penampilan BPS Ny. Istimajid Puri Anjasmoro Kota Semarang berupa bangunan antara lain ruangan bersalin, ventilasi, penerangan, keamanan/*privacy*, kamar mandi /WC, penampilan bidan yang berseragam, kerapian, kebersihan dan didukung dengan peralatan yang rapi dan bersih termasuk dalam kategori baik disamping itu materi promosi, brosur, leaflet yang dipajang akan mempengaruhi persepsi pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wijono (1999) bahwa mutu produk atau jasa adalah seluruh gabungan sifat-sifat produk atau jasa pelayanan dari pemasaran, mesin (*engineering*), pabrik (*manufacture*) dan pemeliharaan dimana produk atau jasa pelayanan dalam menggunakannya akan bertemu dengan harapan pelanggan.

Kehandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian yang dilakukan pada 25 responden mengenai dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 di Jl. Puri Anjasmoro Kota Semarang, sebanyak 15 responden (60,00%) menyatakan bahwa kehandalan termasuk kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa BPS Ny. Istimajid di Jalan Puri Anjasmoro Kota Semarang dilayani dengan Bidan yang handal. Handal dalam hal ini adalah bahwa Ny Istimajid memiliki kemampuan

memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan (*skill* persalinan normal) dimana Ny Istimajid memiliki latar belakang adalah bidan senior, Pengurus Cabang Ikatan Bidan Indonesia (IBI) kota Semarang, bekerja di bagian di Obstetri RSUP DR Kariadi, seorang *Clinical Instructur* (CI), *Clinical Teacher* (CT), berpendidikan tinggi (DIV), Staf dosen AKBID Abdi Husada Semarang, yang mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error. Perwujudan dari pelayanan persalinan normal di BPS Ny Istimajid yang menyangkut aspek kehandalan antara lain tindakan Ny Istimajid yang memberikan kenyamanan dalam memeriksa jalan lahir untuk mengetahui pembukaan dan memberitahu hasil pembukaan jalan lahir kepada pasien, dimana sebagian besar responden merasakan sangat puas.

Dimensi mutu layanan aspek kehandalan ini merupakan salah satu dimensi yang paling penting diantara empat dimensi lainnya. Karena pada dimensi ini merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan dalam bidang layanan jasa. BPS merupakan salah satu unit usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Maka dimensi kehandalan harus benar-benar diperhatikan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, selalu mengurangi kesalahan-kesalahan, memberikan pelayanan yang profesional merupakan hal yang harus dilakukan. Karena dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien akan memberikan dampak yang paling tinggi terhadap berlangsungnya suatu BPS. Menurut Juran (1995) yang mengemukakan bahwa arti mutu pelayanan yang penting bagi suatu usaha. Karena

mutu sebagai suatu keistimewaan produk dan mutu berarti bebas dari kekurangan (*defisiensi*). Dengan selalu memperhatikan mutu layanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam hal ini ibu bersalin. Untuk menghasilkan mutu yang baik, maka diperlukan perencanaan mutu (*quality planning*), pendalian mutu (*quality control*) dan peningkatan mutu (*quality improvment*) (Wijono, 1999).

Ketanggapan (*Responsivness*)

Hasil penelitian yang dilakukan pada 25 responden mengenai dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 Jl. Puri Anjasmoro Kota Semarang, sebanyak 18 responden (72,00%) menyatakan bahwa ketanggapan termasuk kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa BPS Ny. Istimajid di Jalan Puri Anjasmoro Kota Semarang dilayani dengan kesigapan dan ketulusan. Perwujudan aspek ketanggapan dapat dilihat antara lain tindakan bidan yang segera menangani pasien saat datang akan bersalin dan tidak membiarkan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dengan kesigapan dan ketulusan yang diberikan kepada ibu bersalin tersebut, maka ibu bersalin akan merasakan bahwa mereka memperoleh pelayanan yang baik ketika melakukan persalinan di BPS Ny. Istimajid Kota Semarang.

Kepuasan ibu bersalin terhadap dimensi ketanggapan adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling ibu bersalin yang menerima

pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian ibu bersalin. Pelayanan yang diberikan kepada ibu bersalin akan membentuk persepsi pada ibu bersalin tersebut. Jika pelayanan yang diberikan itu baik dan memuaskan maka akan menghasilkan persepsi yang baik pula pada diri ibu bersalin demikian pula sebaliknya, jika ibu bersalin merasakan memperoleh pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan persepsi yang negatif. Maka untuk menghasilkan pelayanan yang baik dibutuhkan kesigapan dan ketulusan bidan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh PP IBI (2001) bahwa pelayanan kebidanan yang bermutu adalah pelayanan kebidanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kebidanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang menyelenggarakannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (PP IBI, 2001).

Jaminan/Kepastian (*Assurance*)

Hasil penelitian yang dilakukan pada 25 responden mengenai dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 Jl. Puri Anjasmoro Kota Semarang, sebanyak 16 responden (64%) menyatakan bahwa dimensi jaminan/kepastian termasuk kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa BPS Ny. Istimajid di Jalan Puri Anjasmoro Kota Semarang dapat memberikan pelayanan pertolongan persalinan yang tercermin pada perilaku bidan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada

ibu bersalin yang diwujudkan antara lain bidan memberikan informasi yang jelas kepada ibu dan keluarga tentang kondisi ibu dan janin. Dengan informasi yang jelas, maka pasien dan keluarga akan tenang, dan mereka merasakan memperoleh pelayanan yang baik ketika melakukan persalinan di BPS Ny. Istimajid Kota Semarang.

Aspek jaminan/kepastian ini terdiri dari 4 aspek dimensi yaitu keramahan, kompensasi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek mutu pelayanan yang paling mudah diukur dan banyak yang menyakini sebagai program kepuasan yang paling murah, mengkomunikasikan kepada petugas kesehatan /bidan untuk selalu tersenyum ketika bertemu dengan pasien. Aspek kompensasi yang berhubungan dengan tingkat kepercayaan terhadap mutu pelayanan. Pasien sulit percaya bahwa kualitas pelayanan pertolongan persalinan yang ditangani oleh orang-orang yang tidak kompeten. Maka untuk menciptakan tenaga yang kompeten, perlu bidan selalu meningkatkan pengetahuan dan kompetensinya terutama dalam hal asuhan persalinan normal dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pasien. Aspek yang ketiga adalah adanya reputasi yang baik dihadapan pasien, karena dengan reputasi yang baik akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Dan aspek keempat adalah keamanan, dimana diharapkan para pasien memperoleh rasa aman dalam menjalani persalinan.

Perhatian (*Empathy*)

Hasil penelitian yang dilakukan pada 25 responden mengenai dimensi mutu layanan persalinan normal terhadap kepuasan ibu bersalin

di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 Jl. Anjasmoro Kota Semarang, sebanyak 18 responden (72%) menyatakan bahwa dimensi perhatian termasuk kategori baik. Hal ini memberikan gambaran bahwa BPS Ny. Istimajid di Jalan Puri Anjasmoro Kota Semarang dapat memberikan pelayanan pertolongan persalinan normal dengan memberhatikan sesuai dengan kebutuhannya secara spesifik yang mencakup perhatian khusus dalam memeriksa, perhatian terhadap keluhan dan perhatian yang sama dan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

Hal ini sesuai dengan teori perkembangan kebutuhan manusia yang dikemukakan oleh Maslow bahwa semakin tinggi kebutuhan manusia tidak lagi dengan kebutuhan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi maka dua kebutuhan lain akan dikejar yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Dari kebutuhan ego dan aktualisasi tersebut yang sangat berhubungan dengan *emphaty* (perhatian). Pasien mau egonya seperti gengsinya dijaga dan mereka mau statusnya diminta banyak orang dipertahankan dan apabila perlu ditingkatkan terus menerus oleh petugas kesehatan.

SIMPULAN

Dimensi mutu layanan persalinan normal ditinjau dari penampilan bidan terhadap kepuasan ibu bersalin di BPS Ny. Istimajid tahun 2009 Jl. Puri Anjasmoro Kota Semarang adalah baik, dengan kriteria kehandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian dan perhatian terhadap kepuasan ibu bersalin mempunyai nilai baik.

KEPUSTAKAAN

- Anonim. 2008. Laporan Ibu Bersalin. Semarang : BPS Ny. Istimajid Puri Anjasmoro.
- BPS. 2008. Laporan Ibu Hamil. Semarang : BPS Ny. Istimajid Puri Anjasmoro Semarang.
- Depkes RI. 2002. Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas. Jakarta: Depkes RI.
- DKK Kota Semarang. 2007. Laporan Ibu Bersalin. Semarang.
- Indra. 2004. Dimensi Mutu Pelayanan . Semarang : Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Diponegoro.
- Juran, JM. 1995. Merancang Mutu : Ancaman Baru Mewujudkan Mutu Ke dalam Barang dan Jasa. Jakarta : PT Pustaka Bainaman Pressindo.
- Kerlinger, F. 2000. Asas – asas Penelitian Behavioral. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gajahmada.
- Nursalam. 2003. Asuhan Keperawatan Bayi dan Anak. Edisi 2. Jakarta. Salemba Medika.
- Nasution. 2001. 8 Dimensi Mutu Layanan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S.2003. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta : Rineka Cipta.
- PP IBI. 2001. Lima Puluh Tahun Ikatan Bidan Indonesia. Jakarta : PP IBI.
- Saifuddin, A.B., Wiknjosastro, H., Affandi, B. 2002. Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta.
- Wijono, Joko.1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Airlangga University Press.