GAMBARAN KEPUASAN DI RUANG NIFAS MENGENAI KINERJA BIDAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK DI RSUD WALED KABUPATEN CIREBON TAHUN 2016

Ucha Indra Gunawan

Akademi Kebidanan Muhammadiyah
Cirebon, Jawa Barat, Indonesia, 45135

ABSTRAK

Menurut syafrudin 2009, kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Dan berdasarkan study pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 21 Desember 2014 di ruang nifas RSUD Waled Kabupaten Cirebon, didapat hasil dari 15 pasien yaitu 13 (86,6%) merasa puas, 2 (13,3%) kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di ruang nifas dengan kinerja bidan berdasarkan karakteristik di RSUD Waled kabupaten Cirebon tahun 2016.

Metode penelitian ini adalah *Deskriptif* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampelnya adalah *total sampling*. Analisis data yang dilakukan menggunakan cara Analisis Univarat. Pengukuran data menggunakan kuesioner dengan menggunakan data Primer yang diperoleh langsung dari ibu nifas. Penelitian ini tentang Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Bidan, Umur dan Pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh pasien merasa puas dengan kinerja bidan sebanyak 21 responden (70%). Kelompok umur 20 -35 tahun sebanyak 21 responden (70%). Kelompok tingkat pendidikan SMA sebanyak 12 responden (40%). Kelompok umur terhadap kepuasan berada pada kelompok umur 20-25 tahun sebanyak 18 (85.7%). Kelompok pendidikan terhadap kepuasan berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 12 (100%).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap kinerja bidan, pada kelompok umur 20 – 35 tahun, pada kelompok tingkat pendidikan SMA. Diharapkan penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas serta menambah dan mempercepat penyembuhan pasien.

Kata Kunci: (kepuasan pasien)
Daftar bacaan : 4 (2001 – 2013)

ILLUSTRATION SATISFACTION IN SPACE RULING REGARDING MIDWIFE PERFORMANCE CHARACTERISTICS BASED ON WALED HOSPITAL CIREBON REGENCY YEAR 2016

Ucha Indra Gunawan

Akademi Kebidanan Muhammadiyah
Cirebon, Jawa Barat, Indonesia, 45135

ABSTRACT

According Syafrudin 2009, patient satisfaction with postpartum services performed by a midwife is one indicator to measure the quality of health care. And according to a preliminary study conducted by researchers at the date of December 21, 2014 in childbirth room Waled Hospital Cirebon, the result of 15 patients ie 13 (86.6%) were satisfied, 2 (13.3%) were less satisfied. This study aims to describe patient satisfaction in post-partum room with a midwife based performance characteristics in hospitals Waled Cirebon regency in 2016.

This research method is descriptive with cross sectional approach. Sample collection technique is total sampling. Data analysis was performed using the method of analysis univariat. Measurement data using questionnaires using Primary data obtained directly from postpartum mothers. This research on Patient Satisfaction terhadapa Midwives performance, age and education.

The research showed patients were satisfied with the performance of midwives as many as 21 respondents (70%). The age group 20 -35 years as many as 21 respondents (70%). A group of high school education level as many as 12 respondents (40%). The age group to the satisfaction of a total of 18 (85.7%) aged 20-35 years. Education groups to satisfaction of as many as 12 (100%) of high school education. Based on the results of this study concluded that satisfaction with the performance of midwife in childbirth space most patients are satisfied with the performance of midwives, in the age group 20-35 years, in the group of high school education level. Expected to be used as reference in an effort to improve the quality of health services and improve service to patients so that patients feel satisfied and increase and accelerate the healing of patients.

Keywords: (patient satisfaction)
Reading list: 4 (2001 – 2013)

A. PENDAHULUAN

Masa nifas berlangsung selama 6 minggu, dimulai setelah plasenta lahir dan berakhir ketika alat-alat kandungan kembali seperti keadaan sebelum hamil. Saifuddin 2002 menyatakan bahwa masa nifas merupakan masa kritis dalam kehidupan ibu dan bayi karena sekitar 60% kematian ibu terjadi setelah

kelahiran dimana 50% dari kematian tersebut terjadi dalam 24 jam pertama setelah persalinan. Lebih dari 65% dari kematian tersebut, perlu dilakukan pemeriksaan dan perawatan pada ibu serta penyuluhan kepada ibu dan keluarganya agar komplikasi nifas tidak terjadi (Saroha,2009).

Dalam memberikan pelayanan nifas, bidan harus mampu menerapkan pelayanan nifas yang berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan. Dari dimensi mutu pelayanan kebidanan tersebut, tujuan akhirnya adalah kepuasan pasien yang dilayani oleh bidan. Hal ini sesuai dengan Permenkes No.900/SK/VII/2002 yang menyebutkan bahwa bidan memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan kebidanan yang meliputi: pelayanan pranikah, kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir dan balita, (syafrudin,2009). Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidak puasan pasien atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja poelayan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut Syafrudin 2009, kepuasan pasien terhadap pelayanan nifas yang dilaksanakan oleh bidan merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan.

Di dalam al-Qur'an Ali 'Imran ayat 159 Allah telah berfirman:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya" (Ali Imran: 159).

Maksud ayat tersebut ialah jika mukmin bersikap keras, tidak *care* terhadap sesama (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin.

Menurut Sunarto (2006, hal 17) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya”.

Ibu nifas yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi akan mengetahui lebih banyak tentang masalah kesehatan dan memiliki status kesehatan yang lebih baik. Taraf pendidikan yang rendah selalu bergandengan dengan informasi dan pengetahuan yang terbatas, semakin tinggi tingkat pendidikan wanita akan semakin tinggi pula pemahamannya. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dan pendidikan dapat mendewasakan seorang serta perilaku baik, sehingga dapat memilih dan membuat keputusan dengan lebih tepat (Arikunto, 2006), Umur juga mempengaruhi tingkat pengetahuan, hal ini didukung dengan pernyataan semakin bertambahnya usia maka pengalaman dan pengetahuan bertambah (Notoatmodjo, 2013)

Berdasarkan penilitian tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap di badan rumah sakit umum daerah waled kabupaten Cirebon tahun 2009, ditemukan bahwa hasilnya adalah keramahan perawat (*emphaty*) pada kelas VIP atau \kelas I (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya *(reliability*) (85%), penanganan kecepatan pasien kritis (*resvonsiveness*) (89%), kebersihan kamar *(tangible)* (85%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis (Sudarni,2009).

Dan berdasarkan Hasil survey kepuasan pelanggan di Puskesmas Gandrungmangu I tentang survei kepuasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap tahun 2007 terhadap 265 responden didapatkan bahwa, sebagian besar responden (83,3%) merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas, sebagian besar (86,5%) merasa nyaman terhadap tata ruang, petunjuk ruangan, waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan serta keterjangkauan Puskesmas, sebagian besar (76,04%) merasa

puas dengan lingkungan di sekitar Puskesmas, sebagian besar (94,0%) merasa senang terhadap sikap petugas yaitu bersedia mendengarkan keluhan pasien, terampil dalam memberikan pelayanan, ketersediaan melayani sesuai keluhan pasien dan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan sebagian besar (76,4%) responden merasa puas dengan hasil pelayanan yang diperoleh, serta secara umum sebagian besar (96,2%) responden merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas yang ada di Kabupaten Cilacap (Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, 2007).

Berdasarkan study pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 21 Desember 2014 di ruang nifas RSUD Waled Kabupaten Cirebon, didapat hasil dari 15 pasien yaitu 13 (86,6%) merasa puas, 2 (13,,3%) kurang puas.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien diruang nifas mengenai kinerja bidan berdasarkan karakteristik di RSUD Waled kabupaten Cirebon 2015.

B. METODOLOGI

Penelitian ini adalah kepuasan pasien diruang nifas mengenai kinerja bidan berdasarkan karakteristik di RSUD Waled Kabupaten Cirebon, waktu penelitian tanggal 1 - 15 januari Tahun 2015. Subjek penelitian ini adalah seluruh ibu nifas yang ada diruangan nifas. Penelitian ini dilakukan karena masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bidan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu nifas yang sedang dirawat di ruang nifas RSUD Waled Kabupaten Cirebon tahun 2015 yang berjumlah 30 ibu nifas. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling.*

C. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran kepuasan pasien diruang nifas mengenai kinerja bidan berdasarkan karakteristik di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015 pada tanggal 1 Januari s/d 15 Januari 2015 dengan sampel 30 orang. Adapun hasil penelitian dibuat dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap

Kinerja Bidan Di RSUD Waled Kabupaten

Cirebon Tahun 2015

No	Kepuasan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	75%- 100%	21	70
2	60%-75%	7	23.3
3	<60%	2	6.7
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas merasa puas terhadap kinerja bidan sebanyak 21 responden (70%).

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Umur Ibu Nifas

Di RSUD Waled Kabupaten

Cirebon Tahun 2015

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	<20 Tahun	3	10
2	20-35 Tahun	21	70
3	>35 Tahun	6	20
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas umur 20 - 35 tahun merasa puas terhadap kinerja bidan sebanyak 21 responden (70%).

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten

Cirebon Tahun 2015

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SD	9	30
2	SMP	6	20
3	SMA	12	40
4	Perguruan Tinggi	3	10
Jumlah		30	100

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas tingkat pendidikan SMA merasa puas terhadap kinerja bidan sebanyak 12 responden (40%).

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Bidan Berdasarkan Umur Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Umur	Kepuasan						total	
	Puas		Kurang puas		Tidak puas			
<20 tahun	F	%	F	%	F	%	F	%
	0	0	1	33.3	2	66.7	3	100
20-35	18	85.7	3	14.3	0	0	21	100
>35	3	50	3	50	0	0	6	100
Total	21	70	7	23.3	2	6.7	30	100

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas merasa puas terhadap kinerja bidan, yaitu pada kelompok umur 20 – 35 tahun sebanyak 18 (85,7%).

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Bidan Berdasarkan Pendidikan Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Kepuasan	Kepuasan						total	
	Puas		Kurang puas		Tidak puas			
SD	F	%	F	%	F	%	F	%
	3	33.3	5	55.6	1	11.1	9	100
SMP	3	50	2	33.3	1	16.7	6	100
SMA	12	100	0	0	0	0	12	100
Perguruan Tinggi	3	100	0	0	0	0	3	100
Total	21	70	7	23.3	2	6.7	30	100

Berdasarkan tabel 5, dapat diketahui bahwa dari 30 responden mayoritas merasa puas terhadap kinerja bidan, yaitu pada pendidikan SMA sebanyak 12 (100%).

D. PEMBAHASAN

1. Gambaran Kepuasan Pasien Di Ruang Nifas Dengan Kinerja Bidan Berdasarkan Karakteristik Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja bidan merasa puas sebanyak 21 responden (70%).

Menurut Philip kolter dan kevin lanke keller (2007:177) yang dikutip dari buku menejemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa sesorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Batua Raya Maksar pada tanggal 6 Agustus - 9 Agustus 2012. Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 35 orang. menggambarkan bahwa presentase ibu nifas yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan bidan sebanyak 26 orang (74,3%).

Peneliti berpendapat bahwa dalam suatu pelayanan kesehatan, kulaitas tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor fisik, namun juga terkait dengan aspek psikologis, dimana sikap keramah-tamahan, sopan santun dan bersahabat tidak hanya menimbulkan rasa puas terhadap pasien, namun juga akan berdampak pada kesehatan mental pasien, yang bersinergi dengan proses kesembuhannya.

2. Gambaran Umur Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja bidan berdasarkan umur merasa puas berada pada kelompok umur 20 – 35 tahun sebanyak 21 responden (70%).

Menurut huriyati (2006) umur mempunyai dimensi kronologis dan intelektual. Dikatakan berdimensi kronologis karena bersipat progres berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan umur berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Umur merupakan tanda

perkembangan kematangan/kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya.

Berdasarkan Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Batua Raya Makassar pada tanggal 6 Agustus - 9 Agustus 2012. Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 35 orang. bahwa karakteristik responden yang yang merasa puas terhadap kinerja bidan terbanyak berada pada kelompok umur 20-35 tahun sebanyak 29 orang (82,9%).

Jadi peneliti berpendapat bahwa umur pasien berpengaruh terhadap kepuasan, karena semakin matangnya umur sesorang mengakibatkan tingkat kepuasan pun semakin tinggi.

3. Gambaran Pendidikan Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3, dapat dilihat bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja bidan berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 12 responden (40%).

Menurut kawonal(2007) Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami sesorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan prilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Pendidikan berkaitan dengan harapan. Sesorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelyanan yang lebih baik dan lebih tinggi. Berdasarkan Penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Batua Raya Makasar pada tanggal 6 Agustus - 9 Agustus 2012. Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 35 orang bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan, yang merasa puas terhadap kinerja bidan berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 25 orang (71,4%). Jadi peneliti berpendapat bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang dapat mempengaruhi sikap dan prilaku untuk bersikap lebih menghargai terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Gambaran Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Bidan Berdasarkan Umur Ibu Nifas di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4, dapat dilihat bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja bidan berdasarkan umur 20 – 35 tahun sebanyak 21 orang (70 %). Menurut Huriyati (2006) umur mempunyai dimensi kronologis

dan intelektual. Dikatakan berdimensi kronologis karena bersipat progres berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan umur berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Umur merupakan tanda perkembangan kematangan/kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat pada tanggal 23 januari 2013 terhadap masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan merasa puas terhadap kinerja bidan pada usia produktif (15-55 tahun) sebanyak 30 responden sebanyak 19 orang (63,3%) menyatakan puas. Peneliti berpendapat bahwa umur merupakan tanda kematangan seseorang sehingga tindakan yang diperolehnya dari tenaga kesehatan bisa dirasakan dengan baik, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

5. Gambaran Kepuasan Pasien Dengan Kinerja Bidan Berdasarkan Pendidikan Ibu Nifas Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5, dapat dilihat bahwa pasien merasa puas terhadap kinerja bidan berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 12 orang (40 %). Menurut Arikunto (2006) pendidikan merupakan suatu faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dan pendidikan tepat mendewasakan seseorang serta perilaku baik, sehingga dapat memilih dan membuat keputusan dengan lebih tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat pada tanggal 23 januari 2013 terhadap masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan dengan responden 30 orang merasa puas terhadap kinerja bidan pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 15 responden (50%). Peneliti berpendapat bahwa berdasarkan tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi bagaimana pasien tersebut dapat merasakan puas terhadapa pelayanan yang diberikan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 1 s/d 15 januari 2015 di ruang nifas RSUD Waled Kabupaten Cirebon, mengenai

gambaran kepuasan pasien terhadap kinerja bidan berdasatkan karakteristik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap kinerja bidan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015
2. Sebagian besar umur pasien ibu nifas di RSUD Waled Kabupaten Cirebon tahun 2015 berada pada kelompok umur 20 – 35 tahun.
3. Sebagian besar pendidikan ibu nifas di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2015 berada pada tingkat pendidikan SMA.
4. Sebagian besar pasien merasa puas berdasarkan umur dengan kepuasan berada pada kelompok umur 20 – 35 tahun.
5. Sebagian besar pasien merasa puas berdasarkan pendidikan dengan kepuasan berada pada tingkat pendidikan SMA.

F. SARAN

1. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengadakan pertemuan rutin dengan tenaga pelaksana, sehingga mengetahui masalah yang banyak di keluhkan pasien, maka pasien akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi tenaga kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga pasien merasa puas serta menambah dan mempercepat penyembuhan pasien.

G. DAFTAR PUSTAKA

Astrini, Sandra. (2014). *KTI Hubungan Antara Usia Dan Paritas Dengan Kejadian Berat Bayi Lahir Rendah (BBLR) Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2014.* Cirebon : Akademi Kebidanan Muhammadiyah

Dr, Mamang, Etta, sangjadi, M.Si, & DR. Sopiah., MM.,M,Pd (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Jurnal Penalitian*. Yogyakarta : C.V Andi

Kolter, philip & kevin,lane kaler. 2007. *Manajemen pemasaran. Edisi keduabelas*. Indeks. Jakarta

Kolter, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Selamba Empat. Jakarta.

Mangkunegara, A.A. Anwar prabu. (2010). *Evaluasi kinerja SDM.* Refika aditama. Bandung.

Pranama, Sanrise. (2013). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Nifas Yang Dilaksanakan Oleh Bidan.* Diambil tanggal 15 Desember 2015 Jam 14.00 Wib dari Http://Tembakda.Blogspot.Com/2013/12/Kepuasam-Pasien-Terhadap-Pelayanan.Html

Rahayu, Puri. (t.t). *Kinerja Bidan*. Diambil pada tanggal 16 Desember 2015 Jam 09.30 Wib Dari Http://Bidansahabatibu.Blogspot.Com/201404/Kinerja-Bidan.Html

Riady. (2013). *Pengertian, Faktor Dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*. diambil tanggal 16 Desember 2015 Jam 09.00 Wib dari Http://Kajianpustaka.Com/2013/04/Pengertian-Faktor-Kepuasan-Konsumen.Html

Yuyu, Yulianti. (2012). *Midwifery Care Kinerja Bidan*. Diambil tanggal 15 Desember 2015 Jam 14.25 Wib Dari Http://Midcare.Blogspot,Com/2012/Kinerja-Bidan.Html