

## **Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Kia/Kb Puskesmas Langsa Timur**

### ***The Relationship Between Verbal And Non Verbal Communication With Patients 'Satisfaction In KIA / KB Langsa East Puskesmas***

**Sarika<sup>1</sup>, Aminy<sup>2</sup>**

Dosen Akademi Kebidanan Munawarah<sup>1</sup> ·Dosen Akademi Kebidanan Harapan Ibu<sup>2</sup>  
Jl.. Sutan Iskandar Muda No 18, Bireuen  
Jl. Lilawangsa, No. 180 Gp Geudubang Jawa Langsa Baro Kota Langsa  
Koresponding Penulis: [rikatulhajanah@gmail.com](mailto:rikatulhajanah@gmail.com)

#### **Abstrak**

**Latar Belakang :** Pasien sering kali menuntut pelayanan yang paripurna. Fakta menunjukkan bahwa keterampilan teknik medis semata tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Komunikasi efektif mencakup komunikasi verbal efektif dan non verbal efektif. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi verbal dan non verbal bidan dengan kepuasan pasien di Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur tahun 2022. **Metode :** Penelitian ini bersifat *analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yang dilaksanakan dari tanggal 02 Juni s/d 12 Juli 2022. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. **Hasil :** Hasil penelitian terhadap 43 responden mayoritas tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Langsa Timur sebanyak 27 responden (62,8%). Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022 yang menghasilkan *p-value (Continuity Correction) = 0,000 (p<0,05)*. **Kesimpulan :** Peneliti menyarankan kepada bidan agar meningkatkan kesadaran dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal kepada pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien untuk meningkatkan dan menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Komunikasi Verbal, Non Verbal, Bidan

#### **Abstract**

**Background:** Patients often demand complete service. The fact shows that medical engineering skills alone are not enough to provide satisfying services. Effective communication includes effective verbal and non-verbal communication effectively. **Purpose:** This study aims to determine the relationship between verbal and non-verbal midwife communication and the satisfaction of patients in the KIA / KB Room of Langsa Timur Health Center in 2022. **Method:** This study is analytical with a cross sectional approach carried out from June 2 to July 12, 2022. The population of this study were all patients who visited the KIA / KB Puskesmas Langsa Timur Room. The sample in this study amounted to 43 respondents. The sampling technique uses Accidental Sampling technique. **Results:** The results of the study on 43 majority respondents were dissatisfied with health services at the Langsa Timur Health Center as many as 27 respondents (62.8%). The results of this study also concluded that there was a relationship between verbal and non-verbal midwife

*communication and patient satisfaction at the Langsa Timur Health Center in 2022 which resulted in a p-value (Continuity Correction) = 0,000 ( $p < 0.05$ ). **Conclusion:** Researchers suggest that midwives increase awareness in verbal and non-verbal communication to patients in an effort to meet the needs of patients to improve and create patient satisfaction with the midwifery services provided.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Verbal Communication, Non Verbal, Midwife

## PENDAHULUAN

Dalam bidang pelayanan kesehatan, pemerintah telah merencanakan visi "Indonesia Sehat 2015". Dimana dalam visi tersebut pemerintah bertekad untuk dapat meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Dalam mencapai visi tersebut, salah satu strategi yang harus dilakukan adalah meningkatkan profesionalisme termasuk profesionalisme masyarakat pekerja puskesmas. Pekerja di puskesmas termasuk kelompok masyarakat yang turut berperan dalam mencapai "Indonesia Sehat 2015". Oleh karena itu pekerja puskesmas merupakan sumber daya manusia yang harus dibina agar menjadi produktif dan berkualitas (Depkes RI, 2010).

Puskesmas sebagai sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan telah mengalami beberapa perubahan yang mendasar. Pada awal perkembangannya. Puskesmas adalah sebuah lembaga yang bersifat sosial. Tetapi dengan masuknya Puskesmas swasta serta pemodal baik yang berasal dari dalam negeri maupun asing menjadikan Puskesmas lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang kini berkembang di Puskesmas bukan saja menyangkut masalah bangunannya seperti ukuran, kompleksitas, jumlah unit, jumlah kualifikasi staf medis atau non medis sistem keuangan serta sistem informasi, tetapi menyangkut pula pada kualitas pelayanan pekerja kesehatan dalam memberikan pelayanan (Depkes RI, 2010).

Saat ini setiap organisasi menyatakan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah memuaskan konsumen atau pasien. Kualitas pelayanan jasa sudah menjadi isu publik. Masyarakat atau pelanggan yang merasa dirugikan atau tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya akan mengadakan komplain atau keberatan berkenaan dengan kepuasan pelanggan (konsumen) (Anggraeni, 2011).

Kepuasan merupakan akhir resultan dari berbagai komponen layanan kesehatan. Di Puskesmas kepuasan akhir pasien bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor misalnya keberadaan berbagai jenis petugas kesehatan, alat-alat diagnostik, therapy dan obat-obatan. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi komponen proses yakni seperti proses pelayanan yang diberikan seperti pemberian informasi yang sesuai dengan harapan pasien (Basuki, 2008).

Menurut Philip Kotler, Kepuasan pasien adalah suatu keadaan seseorang menyenangkan atau mengecewakan yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan/outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan apa yang diharapkannya. Untuk mencapai pelayanan yang memuaskan suatu pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, bermutu.

Pelayanan rawat jalan yang bermutu akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena kepuasan adalah harapannya.

Kepuasan pasien akan membuahkan hal-hal yang sangat diharapkan oleh setiap penyedia layanan kesehatan, antara lain peningkatan kepatuhan terhadap regimen pengobatan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang puas akan mengikuti petunjuk petugas kesehatan lebih baik dari pada pasien yang tidak puas, peningkatan loyalitas kepada pemberi layanan kesehatan. Loyalitas (Basuki, 2008).

Hal ini menuntut semua petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik yang bersifat kelompok maupun perorangan mesti memandang mutu pelayanan sebagai bagian yang terpenting dalam memberikan pelayanan agar kepuasan pasien terpenuhi. Pelayanan yang bermutu diperlukan adanya standar pelayanan agar petugas dapat mengetahui kinerja apa yang diharapkan, apa yang dilakukan setiap tingkat pelayanan, serta kompetensi apa yang diharapkan sehingga meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan (Basuki, 2008).

Pasien sering kali menuntut pelayanan yang paripurna. Fakta menunjukkan bahwa keterampilan teknik medis semata tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Komunikasi efektif mencakup komunikasi verbal efektif dan non verbal efektif. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa. Keuntungan komunikasi kebahasaan yang dijalin secara lisan, dengan cara tatap muka memungkinkan tiap individu untuk berhubungan secara langsung. Sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan (Rambe, 2011).

Salah satu faktor ketidakpuasan pasien di Puskesmas adalah kurangnya komunikasi antara bidan dan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana komunikasi verbal dan non verbal bidan dapat memenuhi harapan-harapannya. Komunikasi verbal dan non verbal bidan adalah komunikasi terapeutik apabila tidak dilaksanakan dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan pasien (Sujatmiko, 2012).

Komunikasi merupakan bagian tidak terpisahkan bagi kehidupan dari kehidupan manusia yang pada hakekatnya adalah makhluk sosial. Kegiatan komunikasi selalu mendasari kegiatan yang lain termasuk kegiatan pelayanan kebidanan. Komunikasi kebidanan adalah penggambaran terjadinya interaksi antara bidan dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien (Rambe, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Soepardan (2011) tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nifas RS Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung. Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien dengan koefisien korelasi 0,841 ( $p=0,000$ ) dan tingkat signifikan 5%.

Berdasarkan laporan Profil Dinas Kesehatan Kota Langsa Tahun 2012 pada wilayah kerja Puskesmas Langsa Timur tercatat 4065 pasien rawat jalan, sedangkan pada tahun 2013 pasien rawat jalan menjadi 3920 pasien, jadi mengalami penurunan sebesar 145 pasien, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan menurun hal ini dibutuhkan

peran petugas kesehatan terutama bidan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat khususnya di Wilayah Kerja Puskesmas Langsa Timur.

Berdasarkan Studi Pendahuluan yang peneliti lakukan terhadap 10 pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan ke Ruang KIA-KB Puskesmas Langsa Timur dengan melakukan wawancara, didapatkan hasil bahwa 7 (70%) orang pasien menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan komunikasi verbal dan non verbal yang diberikan bidan, sementara hanya 3 (30%) pasien yang mengatakan puas.

Dari uraian serta data diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Bidan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur Tahun 2022”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Bidan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur Tahun 2022.

Penelitian ini diharapkan agar meningkatkan kesadaran dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal kepada pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien untuk meningkatkan dan menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis *survey analytic* yang bersifat *cross sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini telah dilakukan di Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur Kota Langsa pada tanggal 02 s/d 12 Juni 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Ruang KIA/KB Puskesmas Langsa Timur Kota Langsa pada saat penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini penulis mengambil teknik *Accidental Sampling*, dimana peneliti mengumpulkan data dari subjek yang ditemui saat penelitian berlangsung di Puskesmas Langsa Timur Kota Langsa. Dalam hal ini peneliti akan mengambil sampel dengan menggunakan rumus Lameshow (Setiadi, 2007). Setelah menggunakan rumus, maka di dapat sampel sebanyak 43 responden dan dihentikan jika sampel yang telah di tetapkan telah tercapai.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengolahan data *collecting, checking, coding, entering dan processing*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

## **HASIL**

**Analisis Bivariat** : Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa dari 43 responden mayoritas tidak puas terhadap pelayanan bidan di ruang KIA/KB di Puskesmas Langsa Timur sebanyak 27 responden (62,8%).

Setelah dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan program komputerisasi SPSS fersi 20 *for windows* hasil uji statistic *chi-square (Continuity Correction)* diperoleh nilai *p*

*value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_o$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022.

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa dari 43 responden mayoritas mengatakan bahwa komunikasi verbal bidan tidak baik sebanyak 23 responden (53,5%).

Setelah dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan program komputerisasi SPSS fersi 20 *for windows* hasil uji statistic *chi-square (Continuity Correction)* diperoleh nilai *p value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_o$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi non-verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022.

**Tabel.1**

*Hubungan Komunikasi Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Langsa Timur Tahun 2014*

| No | Komunikasi Verbal | Kepuasan |     |            |      | Jumlah |     | <i>P-Value</i> |
|----|-------------------|----------|-----|------------|------|--------|-----|----------------|
|    |                   | Puas     |     | Tidak Puas |      |        |     |                |
|    |                   | F        | %   | F          | %    | F      | %   |                |
| 1  | Baik              | 15       | 75  | 5          | 25   | 20     | 100 | 0,000          |
| 2  | Tidak Baik        | 1        | 4,3 | 22         | 95,7 | 23     | 100 |                |
|    | Jumlah            | 16       |     | 27         |      | 43     |     |                |

*Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2014)*

## PEMBAHASAN

Setelah dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan program komputerisasi SPSS Versi 20 *for windows* hasil uji statistic *chi-square (Continuity Correction)* diperoleh nilai *p value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_o$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022.

Salah satu faktor ketidakpuasan pasien di Puskesmas adalah kurangnya komunikasi antara bidan dan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada bagaimana komunikasi verbal dan non verbal bidan dapat memenuhi harapan-harapannya. Komunikasi verbal dan non verbal bidan adalah komunikasi terapeutik apabila tidak dilaksanakan dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan pasien (Sujatmiko, 2012)

Komunikasi merupakan bagian tidak terpisahkan bagi kehidupan dari kehidupan manusia yang pada hakekatnya adalah makhluk sosial. Kegiatan komunikasi selalu mendasari kegiatan yang lain termasuk kegiatan pelayanan kebidanan. Komunikasi kebidanan adalah penggambaran terjadinya interaksi antara bidan dengan klien dalam upaya pemenuhan kebutuhan klien (Rambe, 2011).

Peneliti mengasumsikan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Langsa Timur lebih banyak yang mengaku tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, hal ini menjadi indikator yang menunjukkan bahwa masih kurangnya mutu pelayanan kesehatan

yang diberikan terutama bidan yang kurang menerapkan komunikasi sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan pada kualitas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Komunikasi Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari 20 responden yang mengatakan komunikasi verbal bidan baik mayoritas puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 15 responden (75%) dari 23 responden yang mengatakan komunikasi verbal bidan tidak baik mayoritas tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 22 responden (95,7%). Setelah dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan program komputerisasi SPSS fersi 20 *for windows* hasil uji statistic *chi-square (Continuity Correction)* diperoleh nilai *p value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2017.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rambe (2011), tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Nifas RS Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung. Berdasarkan uji speraman rank diperoleh bahwa terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal oleh bidan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang nifas dengan tingkat koefisien korelasi sebesar 0,841 ( $p=0,000$ ) dan tingkat signifikan 5%.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Listianingrum (2012), tentang tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi verbal perawat di Ruang Flamboyan RSUD Dr. Harjono Ponorogo. Hasil penelitian dari 55 responden, sebagian besar tingkat kepuasan dalam pelaksanaan komunikasi verbal perawat tidak puas (52,73%). Hal ini dipengaruhi karena sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA, sebagian besar berusia 20-30 tahun, sebagian besar laki-laki, dan sebagian besar memiliki pekerjaan swasta.

Penelitian mengasumsikan bahwa komunikasi verbal yang baik yang diberikan bidan akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien, sehingga pasien yang mengaku mendapatkan komunikasi verbal bidan dengan baik selalu mendapatkan kepuasan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bidan di Puskesmas Langsa Timur.

### **Hubungan Komunikasi Non Verbal Bidan Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa dari 19 responden yang mengatakan komunikasi non-verbal bidan baik mayoritas puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 14 responden (73,7%) dari 24 responden yang mengatakan komunikasi non-verbal bidan tidak baik mayoritas tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 22 responden (91,7%). Setelah dilakukan analisa bivariat dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 20 *for windows* hasil uji statistic *chi-square (Continuity Correction)* diperoleh nilai *p value* = 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti  $H_a$  gagal ditolak dan  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi non-verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sujatmiko (2012) tentang hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Medium. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan tingkat kepuasan klien di Ruang Rawat Inap RSUD Kabupaten Medium dengan nilai  $p=0,000 <\alpha=0,05$ .

Asumsi peneliti untuk hasil penelitian ini adalah bahwa bidan yang memberikan pelayanan dengan komunikasi non verbal yang baik seperti senyuman, berkomunikasi dengan intonasi dan suara yang lembut akan menimbulkan kepuasan pada pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Langsa Timur.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dari 43 responden mayoritas tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Langsa Timur sebanyak 27 responden (62,8%). Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022 yang menghasilkan  $p\text{-value (Continuity Correction)} = 0,000$  ( $p<0,05$ ). Ada hubungan yang bermakna antara komunikasi non-verbal bidan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Langsa Timur tahun 2022 yang menghasilkan  $p\text{-value (Continuity Correction)} = 0,000$  ( $p<0,05$ ).

## SARAN

Dalam kesempatan ini, peneliti akan memberikan beberapa saran yaitu :

- 1) Agar dapat menjadi manfaat khususnya untuk dapat menambah referensi perpustakaan untuk bahan acuan penelitian yang akan datang di kampus Akademi Kebidanan.
- 2) Agar meningkatkan kesadaran dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal kepada pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien untuk meningkatkan dan menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan.
- 3) Agar menambah pengalaman nyata bagi penulis dalam menerapkan metode penelitian.
- 4) Agar meningkatkan kebijakan dalam teknik komunikasi interpersonal melalui komunikasi verbal dan non-verbal dalam rangka menerapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan* <<http://www//Bascometro.com>.
- Damayanti, 2013. *Buku Pintar Perawat Profesional Teori dan Praktik Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Mantra Book.
- Edyansyah, 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dari Sudut Pandang Pasien*. <<http://www//wordpress.com>>

- Firdaus, 2012. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Fuzna, 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.
- Hastono, 2011. *Analisa Data Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Herliani, 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna BPJS Terhadap Pelayanan BPJS*.
- Hidayat, A.A, 2012. *Pengantar Konsep Dasar Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Irine, 2012. *Manfaat Kepuasan*. <<http://www//drdidispog.com>>
- Kemenkes RI, 2011. *Undang-undang Republik Indonesia Tentang Tenaga Kesehatan*. <http://www//hukor.depkes.go.id>.
- Muninjaya, A.A, 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Notoatmojo S, 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Edisi Revisi, Jakarta. Rineka Cipta.
- Permana, 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Priyoto, 2016. *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Setiadi, 2013. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Jakarta : Graha Ilmu.