ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD RADEN MATTAHER JAMBI

Nadia Raihana[1], Hary Saputra[2], Fefri Perriyanty[3]
Program Studi Farmasi Program Sarjana
STIKES Keluarga Bunda Jambi, Alamat: Jl.Sultan Hasanuddin, RT.43 Kel.Talang Bakung, Pal Merah, Provinsi Jambi.
email: [1]raihana_nadia@yahoo.com, [2]Harrysaputra0712@gmail.com, [3]perriantyf@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Raden Mattaher Jambi. Penelitian ini adalah jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari hasil kuesioner responden meliputi data jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* memperoleh gambaran kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian di RSUD Raden Mattaher Jambi.
Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Raden Mattaher Jambi yaitu dilihat dari hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien sebesar 75% pada dimensi *empathy* karena apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien, diikuti oleh dimensi *tangible* dan *reliability* yang memiliki tingkat kepuasan sebesar 56% karena apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping serta jalur antrian yang teratur dan loket yang baik. Lalu diikuti dengan dimensi *assurance* sebesar 53% karena apoteker dapat meyakinkan pasien tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani, dan pada dimensi *responsiveness* sebesar 51% karena petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep.

Kata Kunci : Rumah sakit, kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian.

Abstract

Pharmaceutical services are health services that have an important role in realizing quality health, where pharmacists as part of health workers have duties and responsibilities in realizing quality pharmaceutical services. This study was conducted to determine the relationship between respondent characteristics and satisfaction with pharmaceutical installation services at the Raden Mattaher Jambi Hospital. This research is a type of non-experimental research with an observational design that is descriptive in nature with a quantitative approach. Data obtained from the results of respondents' questionnaires include data on gender, age, education level, occupation, income, and level of satisfaction based on tangible dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy dimensions to obtain a description of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Raden Mattaher Jambi Hospital.
Based on the results of the study, there is a relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of satisfaction of outpatients at the Raden Mattaher Jambi Hospital, which is seen from the calculation of the patient satisfaction level of 75% in the empathy dimension because pharmacists provide the same service without differentiating between patients, followed by the tangible and reliability dimensions which have a satisfaction level of 56% because pharmacists provide good service by explaining drug information including the name of the drug, how to use the drug and side effects as well as an orderly queue line and a good counter. Then followed by the assurance dimension of 53% because pharmacists can convince patients about the patient's recovery that will be achieved in the treatment being undertaken, and in the responsiveness dimension of 51% because the officer immediately prepares the medicine when receiving a prescription.

Keywords: Hospital, patient satisfaction, pharmaceutical services.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan yang secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan.

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas.

RSUD Raden Mattaher adalah salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di Provinsi Jambi. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang memberikan kepuasan maksimal dalam berbagai aspek. Dalam persaingan yang semakin ketat, salah satu strategi yang dapat digunakan oleh suatu rumah sakit adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Penyedia jasa layanan kesehatan diharuskan untuk meningkatkan kualitas tidak hanya dari sisi teknologi dan biaya tetapi juga pelayanan. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan farmasi, salah satunya adalah pelayanan kefarmasian di instalasi rawat jalan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan karakteristik responden dengan kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi di RSUD Raden Mattaher Jambi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan observasional yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Raden Mattaher Jambi. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2023.

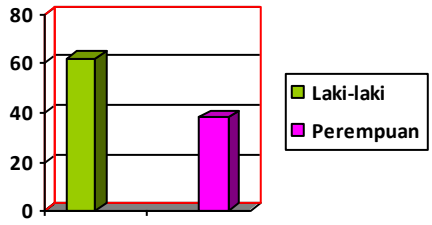
Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Raden Mattaher Jambi pada bulan Februari 2023. Responden yang dipilih adalah pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik, membaca dan menulis dengan baik, telah berobat jalan minimal dua kali sehingga tanggap dalam memberikan pendapat dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Cara pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu data diperoleh dari hasil pengisian lembar kuesioner, lalu hasil rekapitulasi pasien rawat jalan yang berobat ke RSUD Raden Mattaher Jambi di bagian rekam medis dan hasil kuesioner yang didapatkan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan metode insidental sampling. Jumlah pasien rawat jalan yang mengambil obat di pelayanan kefarmasian pada saat dilakukan penelitian ini.

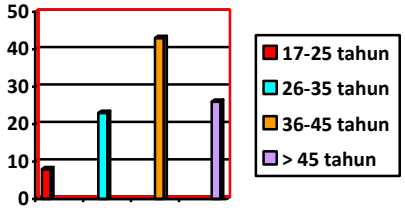
Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan daftar rekam medis kemudian direkap dalam lembar checklist yang telah penulis siapkan. Di dalam lembar tilik terdapat 6 kolom yang berisi nomor, nama, usia, penyakit, menggunakan obat rutin (ya atau tidak).

HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Data Jenis Kelamin Responden di RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2023

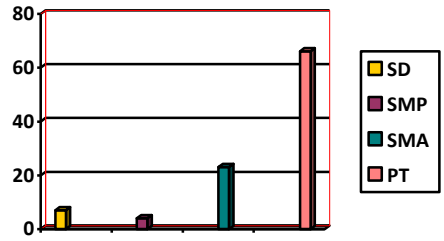
Berdasarkan gambar 1, responden penelitian yang memenuhi kriteria penelitian terbanyak adalah responden laki-laki yaitu 62 orang (62%), sedangkan responden perempuan berjumlah 38 orang (38%).



Gambar 2. Data Usia Responden di RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2023

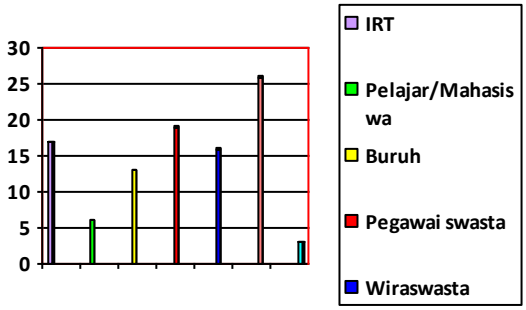
Berdasarkan gambar 2, usia responden penelitian yang memenuhi kriteria penelitian terbanyak adalah rentang usia 36-45 tahun yaitu 44 orang (44%). Sedangkan yang paling

sedikit adalah rentang usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 8 orang (8%).



Gambar 3. Data Tingkat Pendidikan Responden di RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2023

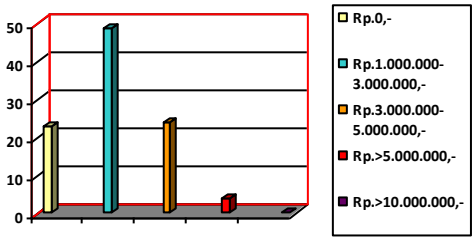
Berdasarkan gambar 3, tingkat pendidikan responden penelitian yang memenuhi kriteria penelitian terbanyak adalah perguruan tinggi yaitu 66 orang (66%), tingkat pendidikan yang paling sedikit adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 4 orang (4%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar mendapatkan hasil 7 orang (7%) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) mendapatkan hasil 23 orang (23%).



Gambar 4. Data Pekerjaan Responden di RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2023

Berdasarkan gambar 4, pekerjaan responden penelitian yang memenuhi kriteria penelitian terbanyak adalah PNS yaitu 26 orang (26%), diikuti dengan pegawai swasta yaitu sebanyak 19 orang (19%), ibu rumah tangga sebanyak 17 orang (17%), wiraswasta sebanyak 16 orang (16%), buruh sebanyak 13 orang (13%), pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (6%) dan pekerjaan yang paling sedikit ditemui dalam responden yaitu TNI/Polri dengan hasil sebanyak 3 orang (3%).

Pekerjaan seseorang mempengaruhi pola konsumsinya. Orang yang bekerja akan memperhatikan kesehatanya sehingga bila sakit akan langsung memilih fasilitas kesehatan untuk menangani penyakitnya



Gambar 5. Data Pendapatan Responden di RSUD Raden Mattaher Jambi tahun 2023

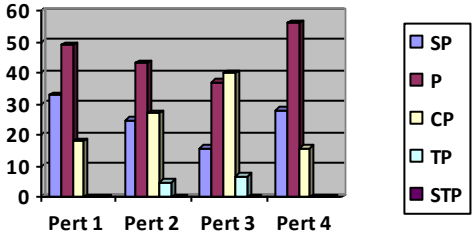
Dari gambar 5, didapatkan hasil bahwa pendapatan responden diatas 10.000.000 yaitu dengan persentase sebesar 0%, pendapatan responden mayoritas diantara Rp.1.000.000-3.000.000 yaitu dengan persentase sebesar 49%.

Tingkat kepuasan responden Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Raden Mattaher Jambi

1.* Dimensi *Tangible

No	Pertanyaan	Jawaban n (%)				
		SP	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Ruang tunggu bagian pelayanan Farmasi cukup luas, bersih dan nyaman	33	49	18	0	0
2	Alur Pelayanan obat rawat jalan pasien sudah jelas	25	43	27	5	0
3	Tersedia fasilitas ruang tunggu yang baik (seperti TV, AC, majalah dll)	16	37	40	7	0
4	Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	28	56	16	0	0

Tabel 1. Hasil data distribusi dimensi *Tangible*



Gambar 6. Grafik data distribusi dimensi *Tangible*

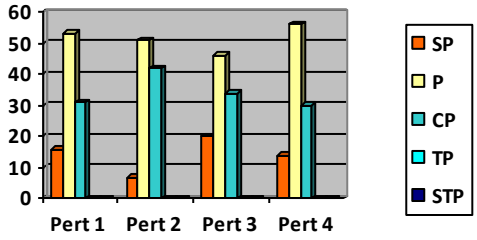
Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi *tangible* memiliki nilai persentase tertinggi kategori puas sebesar 56% untuk jalur antrian yang teratur dan loket yang baik. Hal ini dikarenakan pasien sudah pernah

berkunjung lebih dari satu kali dan pada saat memasuki rumah sakit, pasien dibantu oleh petugas yang akan menjelaskan penataan jalur antrian dan loket yang tersedia.

2. Dimensi *Reliability*

No	Pertanyaan	Jawaban n (%)				
		SP	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Jam buka Pelayanan Farmasi Puksesmas dilaksanakan sesuai jadwal	16	53	31	0	0
2	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	7	51	42	0	0
3	Pelayanan yang diberikan petugas mudah dan cepat	20	46	34	0	0
4	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	14	56	30	0	0

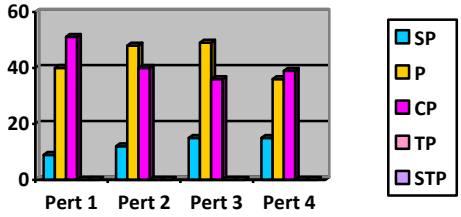
Tabel 2. Hasil data distribusi dimensi *Reliability*



Gambar 7. Grafik data distribusi dimensi *Reliability*

Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi *reliability reliability* memiliki nilai persentase tertinggi kategori puas sebesar 56% untuk apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.

3. Dimensi *Responsiveness*



Gambar 8. Grafik data distribusi dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Jawaban n (%)				
		SP	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	9	40	51	0	0
2	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat	12	48	40	0	0
3	Pelayanan yang diberikan petugas mudah dan cepat	15	49	36	0	0
4	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping	15	36	39	0	0

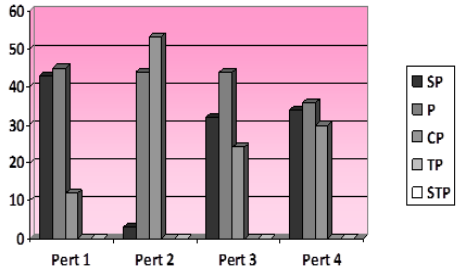
Tabel 3. Hasil data distribusi dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi responsiveness memiliki nilai persentase tertinggi kategori cukup puas sebesar 51% untuk pertanyaan petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep.

4. Dimensi *Assurance*

No	Pertanyaan	Jawaban n (%)				
		SP	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Apoteker mencocokkan nomor antrian dengan identitas pasien	43	45	12	0	0
2	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani	3	44	53	0	0
3	Apoteker menyiapkan obat dengan benar dan teliti	32	44	24	0	0
4	Apoteker memberikan obat dalam kondisi baik serta tercantum tanggal kadaluarsa pada etiket obat	34	36	30	0	0

Tabel 4. Hasil data distribusi dimensi *Assurance*



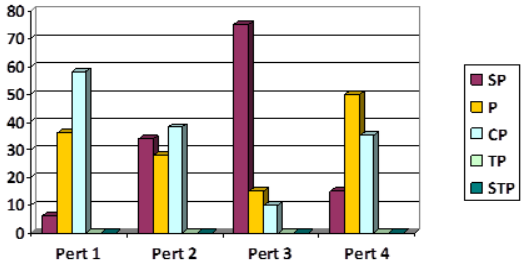
Gambar 9. Grafik data distribusi dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi a*ssurance* memiliki nilai persentase tertinggi kategori cukup puas sebesar 53% untuk pertanyaan apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani.

5.* Dimensi *Empathy

No	Pertanyaan	Jawaban n (%)				
		SP	**P**	**CP**	**TP**	**STP**
1	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien	6	36	58	0	0
2	Pelayanan apoteker ramah dan sopan	34	28	38	0	0
3	Apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	75	15	10	0	0
4	Apoteker memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi	15	50	35	0	0

Tabel 5. Hasil data distribusi dimensi *Empathy*



Gambar 10. Grafik data distribusi dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi *emphaty* memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 75% untuk apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien.

PEMBAHASAN

Demografi responden diketahui berdasarkan distribusi responden yang terlibat dalam penelitian. Distribusi responden perlu diketahui karena dipandang sebagai faktor yang mempengaruhi hasil penelitian. Demografi responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan, jaminan kesehatan, dan jumlah kunjungan ke rumah sakit.

Usia dapat mempengaruhi penilaian mutu kualitas pelayanan karena semakin berusia responden semakin berpengalaman dalam memberikan penilaian. Menurut Simon (2000) mengemukakan bahwa seseorang yang menginjak masa remaja wawasan dan pengetahuan yang dimiliki akan semakin luas dan bertanggung jawab sehingga lebih mudah dalam menerima berbagai informasi yang lebih baik atau positf untuk kesehatan. Menurut Putro (2007) masa remaja merupakan masa umur yang dapat berfikir kritis pada lingkungan sekitar, sehingga berkeinginan untuk mengungkapkan pendapat dan harapan mereka.

Pendidikan adalah unsur yang dapat mempengaruhi penerimaan informasi seseorang. Pendidikan merupakan karakter seseorang yang dapat membuat dewasa serta mampu membentuk kepribadian yang baik, sehingga diharapkan mampu memilih dan membuat keputusan dengan tepat. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang mendapatkan informasi semakin luas melalui lamanya pendidikan yang ditempuh. Pasien dengan pendidikan tinggi lebih banyak mencari perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rendahnya tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat tentang perlindungan terhadap diri dan keluarga sehingga berdampak pada kurangnya akses perawatan dan pelayanan kesehatan.

Pendidikan adalah unsur yang dapat mempengaruhi penerimaan informasi seseorang. Pendidikan merupakan karakter seseorang yang dapat membuat dewasa serta mampu membentuk kepribadian yang baik, sehingga diharapkan mampu memilih dan membuat keputusan dengan tepat. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang mendapatkan informasi semakin luas melalui lamanya pendidikan yang ditempuh. Pasien dengan pendidikan tinggi lebih banyak mencari perawatan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rendahnya tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pengetahuan masyarakat tentang perlindungan terhadap diri dan keluarga sehingga berdampak pada kurangnya akses perawatan dan pelayanan kesehatan.

Pekerjaan seseorang mempengaruhi pola konsumsinya. Orang yang bekerja akan

memperhatikan kesehatannya sehingga bila sakit akan langsung memilih fasilitas kesehatan untuk menangani penyakitnya. Pekerjaan merupakan salah satu pendukung yang mempengaruhi seseorang dalam pelayanan kesehatan. Seseorang yang bekerja memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding dengan seseorang yang tidak bekerja

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian pembahasan tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Raden Mattaher Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Gambaran Jenis kelamin responden didapatkan hasil bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 62 orang (62%), sedangkan responden perempuan berjumlah 38 orang (38%).
2. Gambaran usia responden didapatkan hasil yaitu usia 36-45 tahun yang mendapatkan pelayanan farmasi di instalasi rawat jalan RSUD Raden Mattaher Jambi sebanyak 43 orang (44%). Sedangkan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 26 orang (25%), usia 26-35 tahun sebanyak 23 orang (23%) dan usia 17-25 tahun sebanyak 8 orang (8%)
3. Gambaran tingkat pendidikan responden didapatkan hasil bahwa jumlah responden : perguruan tinggi yaitu 66 orang (66%), tingkat pendidikan yang paling sedikit adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 4 orang (4%), sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Dasar mendapatkan hasil 7 orang (7%) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) mendapatkan hasil 23 orang (23%)
4. Gambaran pekerjaan responden didapatkan hasil bahwa jumlah responden : PNS yaitu 26 orang (26%), diikuti dengan pegawai swasta yaitu sebanyak 19 orang (19%), ibu rumah tangga sebanyak 17 orang (17%), wiraswasta sebanyak 16 orang (16%), buruh sebanyak 13 orang (13%), pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang (6%) dan pekerjan yang paling sedikit ditemui dalam responden yaitu TNI/Polri dengan hasil sebanyak 3 orang (3%).
5. Gambaran pendapatan responden didapatkan hasil yaitu minoritas pendapatan responden diatas 10.000.000 yaitu dengan persentase sebesar 0%, pendapatan responden mayoritas diantara Rp. 1.000.000-3.000.000 yaitu dengan persentase sebesar 49%.
6. Data tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Raden Mattaher Jambi :
7. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi tangible memiliki nilai persentase tertinggi kategori puas sebesar 56% untuk jalur antrian yang teratur dan loket yang baik.
8. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi reliability memiliki nilai persentase tertinggi kategori puas sebesar 56% untuk apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.
9. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi responsiveness memiliki nilai persentase tertinggi kategori cukup puas sebesar 51% pada pertanyaan petugas menyiapkan obat ketika menerima resep
10. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi assurance memiliki nilai persentase tertinggi kategori cukup puas sebesar 53% untuk pertanyaan apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani.
11. Berdasarkan hasil distribusi jawaban pada dimensi emphaty memiliki nilai persentase tertinggi kategori sangat puas sebesar 75% untuk apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien
12. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Raden Mattaher Jambi, dimana dari hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien sebesar 75% pada dimensi *empathy* karena apoteker memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien sehingga banyak pasien yang merasa puas, diikuti oleh dimensi *tangible* dan *reliability* yang memiliki hasil perhitungan yang sama yaitu memiliki tingkat kepuasan sebesar 56% karena apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping serta jalur antrian yang teratur dan loket yang baik. Lalu diikuti dengan dimensi *assurance* sebesar 53% karena apoteker dapat meyakinkan pasien tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang dijalani, lalu pada dimensi *responsiveness* sebesar

51% karena petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep.

SARAN

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan hasil penelitian akan dapat dijadikan pedoman untuk lebih meningkatkan pelayanan kefarmasian pada pasien yang berobat ke RSUD Raden Mattaher Jambi dan dapat dijadikan bahan ajar di perpustakaan

Hasil ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSUD Raden Mattaher Jambi khususnya untuk pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan dan dapat dijadikan pedoman atau acuan bagi penelitian lain untuk melanjutkan atau menyempurnakan hasil penelitian ini dengan variabel dan metode yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

1. Adele Pillitteri, 2002. Buku Saku Asuhan Ibu & Anak. EGC. Jakarta.
2. Ai yeyeh, Rukiyah, 2009.Asuhan Kebidanan I (kehamilan). Trans Info Medika. Jakarta.
3. Anderson, L.W dan Krathwohl, D.R. 2010. Kerangka Landasan untuk Pembelajaran, Pengajaran dan Asesmen (Revisi Taksonomi Pendidikan Bloom). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
4. Angka Kematian Ibu. http:// harian pelita.data angka kematian ibu menurut WHO. Diakses tanggal 09 Mei 2014
5. Arikunto, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Rineka Cipta. Jakarta.
6. Bata, Y. W. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Jurnal AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
7. Bustani. et al.,2015. Analisis lama waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di balai kesehatan mata masyarakat propinsi sulawesi utara. Jurnal Biomedik.
8. Bobak, 2005. Buku Ajar Keperawatan Maternitas. EGC. Jakarta
9. Depkes RI, 2010. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta
10. Diah, 2010. Buku Serba Tahu Kehamilan Persalinan & perawatan Bayi. Jakarta, Citra Media
11. Endang, S. 2010. Pengaruh Penambahan Maltodektrin Pada Pembuatan Santan kelapa Bubuk. Semarang : Seminar Rekayasa Kimia Dan Proses Universitas Diponegoro Semarang.
12. Forete, W &Oxom. H. 2010. Ilmu Kebidanan Patalogi dan Fisiologi Persalinan. Andi. Jakarta
13. Jan M,Kriebs& Carolyn L. Gegor, 2003.Buku Saku Asuhan Kebidanan Varney. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
14. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Profil Kesehatan Indonesia 2015. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
15. Kotler and Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
16. Manumba, 2010.Ilmu kebidanan, Penyakit Kandungan & Keluarga Berencana Untuk Pendidikan Bidan. EGC. Jakarta.
17. Muchtar Rustam, 1998. Sinopsis Obstetri. EGC. Jakarta.