

Article

KUALITAS PELAYANAN KUNJUNGAN NEONATAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS DOLOK MERAWAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Sunengsih^{1*}, Barita Aritonang², Desideria Yosepha Ginting³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam Deli Serdang

SUBMISSION TRACK

Received: October 28, 2023
Final Revision: November 15, 2023
Available Online: November 18, 2023

KEYWORDS

Service Quality, Patient Satisfaction, Neonatal Visit Services

CORRESPONDENCE

E-mail: sunengsihayunda14093@gmail.com

A B S T R A C T

One of the efforts to reduce the risk of infant mortality (IMR) such as premature birth, sepsis and pneumonia, shortness of breath and trauma and LBW is the visit of newborns (neonatal). Newborn visits are one of the intervention options to reduce newborn mortality and comprehensively measure the capacity of care to provide healthy newborn delivery services for mothers and children. The reduction in infant mortality must be accompanied by a high coverage of newborn visits. Reducing infant mortality is currently not up to par, so the quality of newborn care visits should be investigated more closely. The purpose of this study was to determine the quality of neonatal visit services at the Dolok Merawan Health Center, Serdang Bedagai Regency in terms of aspects of physical appearance (tangible), reliability (reliability), ability to understand (emphaty), responsiveness (responsiveness), and assurance of certainty (assurance). This research is a qualitative research with a phenomenological approach. Data collection was carried out in the form of observations, interviews, and focus group discussions (FGD) using the analytical technique. The results of the research conducted provide a statement that the quality of neonatal visit services has not run optimally. Of the five dimensions of service quality, there are four (4) service dimensions that are not optimal in supporting patient satisfaction. These four things are the midwife did not prepare a complete examination and only weighed, measured the temperature and recorded it in the visit book; midwives do not always make complete neonatal visits, lack of time for neonatal visit services, midwives rush to explain their illness, cramped neonatal visit service rooms where examination rooms are not separated from one another, and inadequate waiting rooms. Suggestions for institutions related to chair facilities in the waiting room are added to review and collect data on tools and facilities at the Puskesmas to procure or add and improve professionalism in carrying out neonatal visits.

I. INTRODUCTION

Salah satu upaya untuk mengurangi risiko kematian bayi (AKB) seperti kelahiran prematur, sepsis dan pneumonia, sesak nafas dan trauma serta BBLR adalah kunjungan bayi baru lahir (neonatal) (Dinkes 2015).

Kunjungan bayi baru lahir merupakan salah satu pilihan intervensi untuk menurunkan angka kematian bayi baru lahir dan mengukur secara komprehensif kapasitas asuhan untuk memberikan pelayanan persalinan bayi baru lahir yang sehat bagi ibu dan anak.

Tujuan kunjungan bayi baru lahir adalah untuk meningkatkan kemungkinan bayi baru lahir mendapatkan pelayanan kesehatan primer untuk mengetahui kelainan atau masalah pada bayi sedini mungkin (Yulifah 2013).

Berdasarkan data yang diterima dari Dinas Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2020 telah dilakukan 2 kali kunjungan bayi baru lahir (full) yaitu kunjungan bayi baru lahir pertama (KN-1) sebanyak 10.644 bayi (87,1%) dan kunjungan bayi baru lahir kedua (KN-2). untuk 10.054 bayi (82,2%) (Profil Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai, 2020).

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan peneliti diperoleh informasi tentang cakupan kunjungan bayi baru lahir oleh pemilik program KIA di Puskesmas Dolok Merawan, pada tahun 2020 terdapat 281 kunjungan bayi baru lahir, 218 orang (60,2%), hal ini berarti Standar pencapaian program kunjungan bayi baru lahir belum tercakupi. Kemudian pada tahun 2021, tidak kurang dari 267 kunjungan bayi baru lahir dan 263 orang (72,6%), hal ini Standar pencapaian program kunjungan bayi baru lahir masih belum

tercakupi. Selain itu, kunjungan bayi baru lahir pada tahun 2022 telah dilakukan sebanyak 219 orang dengan melibatkan 196 orang (77,9%), maka Standar pencapaian program kunjungan bayi baru lahir hampir tercakupi. Standar pencapaian program kunjungan bayi baru lahir yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia adalah 88% (KESGA, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap capaian Program Kunjungan Neonatal di Puskesmas Dolok Merawan dalam tiga tahun terakhir tidak memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yaitu sebesar 88% (KESGA. , 2021).

Cakupan kunjungan bayi baru lahir yang tinggi harus dikaitkan dengan penurunan angka kematian bayi. Penurunan angka kematian bayi saat ini belum mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan kunjungan bayi baru lahir perlu diteliti lebih lanjut. Indikator kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan penampilan gedung (*Tangibles*), peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya. Indikator lainnya adalah kemampuan memberikan layanan, kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan (*Responsiveness*) yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, jaminan (*Assurance*) berupa pengetahuan dan keterampilan petugas, dan empati (*Emphaty*) yaitu kemampuan memberikan perhatian (Budiarto, 2015).

Pelayanan kunjungan neonatal diberikan kepada \pm 28 orang setiap hari di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten

Serdang Bedagai, sesuai dengan temuan studi pendahuluan. Pasien-pasien tersebut memiliki keluhan seperti, bidan tidak menyiapkan pemeriksaan lengkap dan hanya menimbang, mengukur suhu dan mencatatnya di buku kunjungan; bidan tidak selalu melakukan kunjungan neonatal secara lengkap, kurangnya waktu untuk pelayanan kunjungan bayi baru lahir, bidan terburu-buru menjelaskan penyakitnya, ruang pelayanan kunjungan neonatus yang sempit dimana ruang pemeriksaan tidak terpisah satu sama lain, dan ruang tunggu tidak mencukupi.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2023". **Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang dan fakta yang diuraikan di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai ditinjau dari aspek penampilan fisik (tangible)?
2. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai ditinjau dari aspek kehandalan (realibility)?
3. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di

Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai ditinjau dari aspek daya tanggap (responsiveness)?

4. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai ditinjau dari aspek jaminan kepastian (assurance)?
5. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai ditinjau dari aspek kemampuan pemahaman (emphaty)?

II. METHODS

Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi adalah cara berpikir untuk memperoleh pengetahuan baru atau mengembangkan pengetahuan yang sudah ada dalam langkah-langkah logis, sistematis, kritis yang tidak didasarkan pada bias, prasangka, atau dogmatisme (Mujib 2015).

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek

Snowball sampling adalah mengambil sumber data yang awalnya kecil kemudian diperbesar. Hal ini dikarenakan sumber data yang kecil tidak dapat memberikan data yang memuaskan, sehingga mencari informan lain untuk dijadikan sumber data (Sugiyono, 2017: 218-219). Pasien yang mendapatkan pelayanan kunjungan neonatal di Ruang KIA Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten

Serdang Bedagai pada saat penelitian dilakukan berperan sebagai pesertanya.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan peneliti merupakan alat utama untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan. Panduan wawancara dan lainnya diperlukan untuk mengumpulkan informasi.

Analisa Data

Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. RESULT

Karakteristik Responden

Karakteristik populasi sampel penelitian terdiri dari 1 orang Kepala Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai, 1 orang Bidan Koordinator dan 1 orang Bidan Desa serta 3 orang pasien.

Tangible

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek ketampakan fisik (*Tangibles*) pada informan di dapat hasil Penampilan Bidan Desa yang melakukan kunjungan neonatal berpenampilan rapih. Rata-rata bidan desa memiliki peralatan yang lengkap. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan peralatan kunjungan neonatal sudah cukup baik dan bersih. Kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di poli Pelayanan Kunjungan Neonatal Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai terlihat bersih namun ruang tunggu masih gabung dengan ruangan pemeriksaan sehingga ruangan terasa sempit dan pasien merasa kurang nyaman.

Reliability

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek realibility pada informan didapat hasil Terdapat ketanggapan bidan dalam menangani pasien dinilai sudah baik, bidan bersedia mendengarkan keluhan pasien, bidan Desa dalam memberikan pelayanan kesehatan awal hingga akhir menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari pasien/masyarakat, namun belum semua bidan desa melakukan pelayanan neonatal sesuai ketepatan waktu, pencatatan dan pelaporan yang belum tertib.

Responsiveness

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek ketanggapan (*responsiveness*) di dapat hasil bahwa bidan desa selalu siap dalam memberikan bantuan mengenai keluhan yang dirasakan pasien. bidan desa dalam melakukan tindakan tidak menjelaskan prosedur tindakan kepada ibu mengenai bayinya namun langsung ke tindakan pemeriksaan bayi sehingga ibu tidak tahu apa yang dimaksud dengan pelayanan kunjungan neonatal. Sikap bidannya sopan dan ramah.

Assurance

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek jaminan (*Assurance*) di dapat hasil ruangan KIA sempit, dan biaya rata-rata pasien menggunakan BPJS.

Emphaty

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan

pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek (*Emphaty*) di dapat hasil bahwa Bidan dalam melakukan pelayanan kunjungan neonatal sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan ibu dan bayi baru lahir (Neonatal). Bahasa yang digunakan bidan mudah dimengerti ibu dalam menjelaskan masalah ibu dan bayi baru lahir (Neonatal). Sikap bidan sangat respek saat mendengarkan keluhan yang diderita ibu dan bayi baru lahir (Neonatal). Namun, waktu pelayanan bidan dalam memberikan pelayanan kunjungan neonatal terlalu cepat.

IV. DISCUSSION

Kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan lima dimensi, yakni :

Menurut Muninjaya (2015), kepuasan pasien merupakan penilaian setelah menggunakan pelayanan atau penilaian bahwa pelayanan yang dipilih memenuhi atau setidaknya melebihi harapan, kepuasan pasien merupakan tanggapan atas penerapan kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebelum menerima pelayanan tersebut.

Tangibles

Penampilan fisik bangunan, peralatan, pegawai dan bangunan lain yang dimiliki oleh penyedia jasa. Menurut Zoeldhan (2012), aset berwujud adalah bukti berwujud

seperti sarana dan prasarana pelayanan yang umumnya tersedia untuk pelayanan, teknologi pelayanan yang digunakan, kegiatan penyedia pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang ditawarkan, yang menunjukkan kegiatan yang dapat . harus dilengkapi dengan bentuk fisik. layanan yang dapat dilihat. Bentuk pelayanan fisik biasanya bagaimana memaksimalkan kondisi, ruang, fungsi dan perlengkapan lainnya untuk menciptakan timbal balik yang baik.

Kenyamanan ruang tunggu dapat mengarahkan perhatian konsumen pada aktivitas menunggu yang membosankan, sehingga mempengaruhi kepuasan menunggu (Chien and Lin, 2015). Menurut Yulianthin (2016), fitur lingkungan dan struktur seperti arah yang jelas, kenyamanan yang mudah ditemukan dan bangku tunggu yang memadai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Sejalan dengan penelitian Rahmawati (2015) Peningkatan bukti langsung pelayanan poli KIA ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dapat dilakukan mendesain ulang ruang tunggu, karena ruang tunggu yang ada terlihat kurang nyaman karena ruang tunggu langsung berhadapan dengan jalan masuk dan kerapihan ruang.

Reliability

Kualitas pelayanan dalam organisasi yang terdiri dari kehandalan, yang dapat ditunjukkan dengan

kehandalan penyedia jasa sesuai dengan karakteristik pegawai, ketersediaannya. organisasi sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan (Zoeldhan, 2012).

Penelitian ini menemukan kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek *Reliability* yakni : Bidan Desa kurang disiplin namun ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien.

Berdasarkan jadwal kunjungan bayi baru lahir di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai, kedisiplinan petugas tidak sesuai dengan ketepatan waktu. menunjukkan bahwa bidan tidak memberikan pelayanan sesuai jadwal dan pencatatan serta pelaporan yang tidak teratur. Bidan hanya berkunjung 1-2 kali dan menjenguk bayi baru lahir pada minggu pertama, dan pada kunjungan berikutnya ibu disarankan untuk membawa anaknya ke polindes atau posyandu. Menurut (Rosita, A. 2012), kunjungan bayi baru lahir yang pertama tidak tepat waktu. Bidan berkunjung pada hari ke-3 atau ke-7. Hal ini dikarenakan pemahaman bidan bahwa pemeriksaan bayi 6 jam setelah melahirkan sudah disebut KN-1, meskipun ibu dan bayinya masih dalam perawatan kesehatan.

Kompetensi klinis penyedia layanan kesehatan, seperti kemampuan karyawan dan pejabat untuk menunjukkan keterampilan dalam melakukan tugas teknis dan memberikan informasi yang akurat dan komprehensif (Yulianthini 2016). Keterampilan petugas pelayanan, yaitu kualifikasi dan keterampilan yang dimiliki dalam memberikan atau

memberikan pelayanan kepada masyarakat. ***Responsiveness***

Kemauan pemberi pelayanan dan daya tanggap, disini daya tanggap dapat diartikan sebagai daya tanggap bidan terhadap segala persoalan terkait bayi baru lahir (Neonatal).

Penelitian ini menemukan kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek *Responsiveness* yakni : Kesiediaan bidan Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai untuk membantu keluhan pasien cukup baik. Keterampilan asuhan kebidanan harus dimiliki oleh semua bidan agar pasien tidak mengalami kesulitan dalam menerima pelayanan. Tanggung jawab bidan desa dalam memberikan pelayanan kepada pasien membawa kepuasan bagi pasien. Menurut Budiastut (Noorissa; 2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah: Service quality, pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Bidan desa yang memberikan pelayanan kunjungan bayi baru lahir tidak menjelaskan prosedurnya. Bidan harus tanggap dalam pelayanan kunjungan bayi baru lahir untuk menghindari tingginya angka kesakitan dan kematian. Menurut Budiastut (Noorissa; 2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan, antara lain keramahan petugas puskesmas, dan kecepatan pelayanan. Puskesmas dinilai baik jika lebih memperhatikan kebutuhan pasien dan pengunjung Puskesmas lainnya saat memberikan pelayanan.

Assurance

Penelitian ini menemukan kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien dari aspek *Assurance* yakni : ruang pelayanan kunjungan neonatal kurang luas. Area pelayanan kunjungan bayi baru lahir di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai kurang luas sehingga tidak nyaman bagi pasien. Ruang KIA kurang luas, terdapat 1 tempat tidur terapi dan mode ruang pemeriksaan dan tindakan 1 kamar. Menurut (Gerson 2020), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan adalah tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menilai kepuasan pasien, seperti ketersediaan tempat parkir, kenyamanan dan keamanan pasien, dan ruang tindakan.

Menurut Metayunika, (2013), kemampuan pegawai mengenal produk dengan baik, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam pemberian pelayanan, kemampuan komunikasi, kemampuan memberikan rasa aman saat menggunakan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Empathy

Penelitian ini menemukan kualitas pelayanan kunjungan neonatal dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai dari aspek *Empathy* yakni : waktu dilakukan pelayanan kunjungan neonatal terlalu cepat.

Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan 2015). Menurut (Siti 2016), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan di fasilitas kesehatan, biaya, dan komunikasi bidan yang baik.

V. CONCLUSION

1. Dimensi ketampakan fisik (Tangibles) berada pada kategori kurang baik dimana kebersihan dan kerapihan ruang tunggu di poli Pelayanan Kunjungan Neonatal Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai terlihat bersih namun ruang tunggu masih gabung dengan ruangan pemeriksaan sehingga ruangan terasa sempit dan pasien merasa kurang nyaman.
2. Dimensi Keandalan (Reliability) berada pada kategori kurang baik. Terdapat ketanggapan bidan dalam menangani pasien dinilai sudah baik, bidan bersedia mendengarkan keluhan pasien, bidan Desa dalam memberikan pelayanan kesehatan awal hingga akhir menunjukkan kemampuan dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari pasien/masyarakat, namun belum semua bidan desa melakukan pelayanan neonatal sesuai ketepatan waktu, pencatatan dan pelaporan yang belum tertib.
3. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) pada kualitas pelayanan kunjungan neonatal

Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai berada pada kategori kurang baik dimana Bidan siap membantu menangani keluhan pasien, sopan dan ramah hanya ada beberapa pasien mengeluh rumit dan prosedur melakukan tindakan Bidan jarang menjelaskan mengenai tindakan.

4. Dimensi Jaminan (Ansurance) pada kualitas pelayanan kunjungan neonatal di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai berada pada kategori cukup baik, dimana Bidan mampu menyelesaikan atau menguasai pelayanan kunjungan neonatal dilaksanakan secara tuntas dan menyeluruh sesuai kompetensi, keramahan dan kesopanan dalam melayani pasien, kenyamanan lingkungan pelayanan dan biaya terjangkau juga mendapat respon yang baik dari masyarakat. Namun untuk tempat pelayanan kunjungan neonatal tidak terlalu luas dan terasa sempit.
5. Dimensi Empati (Emphaty) pada kualitas pelayanan kunjungan neonatal di Puskesmas Dolok Merawan Kabupaten Serdang Bedagai berada pada kategori kurang baik, Dimana bahasa yang digunakan bidan mudah dimengerti, bidan mendengarkan keluhan pasien namun waktu bidan terlalu cepat dalam memberikan pelayanan kunjungan neonatal.

REFERENCES

Afrinah R. T., 2021. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi

Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn>.

Agus Tunggal Saputra, I Wayan dan Ni Nyoman Yulianthini, 2016. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan : PT. Sun Star Motors Cabang Negara", Jurnal Bisnis Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen, Vol. 4:1-8.

Alfandi Z, Aryawati W, Yanti DE. The Correlation Between Infant Health Indicators Achievement And Infant Mortality [Internet]. Vol.11. Available from: <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/JIK|133>

Amirin, T. M. (1989). Pokok-Pokok Teori Sistem. Jakarta: CV Rajawali

Anggraini, L. D., & Deoranto, P. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. Jurnal Teknologi dan Manajemen AgroIndustri 4: 74-81.

Arianti, D. 2018. Faktor Penentu Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Neonatus Di Puskesmas Gandapura Kabupaten Bireuen. Program Pasca Sarjana Institut Kesehatan Helvetia. Medan

Arikunto, Suharsimi. (2007). Manajemen penelitian. Jakarta : Rineka Cipta

Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). Services Marketing. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.

Budiarto (2015) Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten

- Butar-butur, J., Simamora, R. H. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*.
- Darmawan, Flora Honey, dan J. M. D. Hubungan Pengetahuan Ibu Dan Dukungan Suami Dengan Kunjungan Kabupaten Bandung Barat Tahun 2011. 1, 55–68 (2011).
- Etlidawati E., Handayani Dy., 2017. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
- Fitriyani E, Sri Sumarni, dan Elisa Ulfiana. 2015. Analisa Kualitas Pelayanan Kunjungan Neonatal Dengan Kepatuhan Bidan Dalam Penggunaan Algoritma MTBM Di Kabupaten Semarang. Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang
- Handayani, S. & Walandari, L. Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Ibu Terhadap Kunjungan Neonatal. *Babul Ilmi_Jurnal Ilm. Multi Sci. Kesehat.* 11, 35–43 (2019).
- Hermanto Dadang., 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.H. Soemarno Sostroatmodjo Bulungan Kaltim.
- Inovasi Penelitian J, Herman Stikes Yapika Makassar O. The Relationship Of Family Roles And Attitudes In Child Care With Cases Of Caput Succedeneum In Rsud Labuang Baji, Makassar City In 2018. 2020;1
- Jamhariyah. 2013, Analisis Kinerja Bidan Desa Dalam Pelayanan Neonatus Di Wilayah Puskesmas Kabupaten Lumajang. Dosen Program Studi Kebidanan Jember Poltekkes Kemkes Malang.
- Khrisma, G. D. L. Hubungan antara Dukungan Suami, Pengetahuan dan Sikap Ibu dengan Kunjungan Neonatal di Puskesmas Sumpersari. (Universitas Jember, 2013).
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. Profil Kesehatan Indonesia 2018. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kesehatan D. Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara 2019. www.dinkes.sumutprov.go.id
- Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai D. Profil Kesehatan Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2022.
- Khumaidi, M. 2017. Gambaran Pelaksanaan Pelayanan Neonatus di Puskesmas Sukowono Kabupaten Jember. Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (2014). Profil Kesehatan Indonesia 2014. Jakarta :Kemenkes RI
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Buku Saku Pelayanan Kesehatan Neonatal Esensi. 23–28 (2013).
- Kemenkes RI. Pedoman Pelayanan Antenatal, Persalinan, Nifas, dan Bayi Baru Lahir di Era Adaptasi Baru. (2020).
- Margaretha, 2003. Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. Penerbit Mandar Maju, Jakarta. Marcel, Davidson, 2003. Service Quality in Concept and Theory.
- Metayunika, V. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible,

- Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mujib., & Abdul., 2015. Pendekatan Fenomenologi dalam Studi Islam. Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 6, Desember 2015. Hlm. 167—183.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Muslihatun, W. N. (2010). Asuhan Neonatus Bayi dan Balita.
- Nurhayati, I. dan R. W. P. Faktor yang Mempengaruhi Ibu Nifas dalam Melakukan Kunjungan Neonatal. (2018). doi:10.36569/jmm.v9i1.26.
- Panduan Pelayanan Kesehatan bayi Baru Lahir Berbasis Perlindungan Anak Direktorat Kesehatan Anak Khusus 2010 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020.
- Raodhah S, Surahmawati, dan Muttaqiyah Darwis. 2015. Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kunjungan Neonatus di Wilayah Kerja Puskesmas Balangnipa. Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar
- Rahmawati, Auliya, dkk. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Ibu Dalam Kunjungan Neonatal Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungmundu Semarang. J. Kesehat. Masy. 7, 64–72 (2019).
- Rasuna Jhr, Blok S. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.
- Rizal, A., 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan, 4(1), 6
- Roby F., R. Moh. N. 2017. Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soebandi Jember. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78763>.
- Rohana, Arum, D. Pelaksanaan Pelayanan Neonatal Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan Bayi Baru Lahir Di Puskesmas Dukuhseti Kabupaten Pati. J. Kesehat. Masy. 8, 97–106 (2020).
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S., 2016. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia, 4(1), 30–34
- Sri Sukanti, Pandu Riono (2015) Pelayanan Kesehatan Neonatal Berpengaruh Terhadap Kematian Neonatal di Indonesia, Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan, Vol.2, Nomor 2.
- stikes fort de kock z.* faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan neonatus di wilayah kerja puskesmas lubuk kilangan. vol. 1, jurnal human care. 2016.

- Sugiyono, (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.,2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: Alfabeta).
- Sulistiyani, A. 2019. Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien Perawatan Intensif Di Rs Ptpn Jember. Jurnal Fakultas Keperawatan.
- Sundari, Made Novy Diah, Putu Ayu Indrayathi, RA Tuti Kuswardhani, 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal, Universitas Udayana, Bukit Jimbaran, Bali, Indonesia
- Taborat, M. 2020. Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73–85.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset, Yogyakarta.
- The World Bank. 2020. Mortality Rate, Infant (per 1000 lives births). <https://data.worldbank.org/indicator/SP.DYN.IMRT.IN>*
- UNICEF. 2019. Low Birthweight. <https://data.unicef.org/topic/nutrition/low-birthweight/>. Diakses pada 13 Agustus 2020*
- UNICEF-WHO. 2019. Low Birth Weight Estimates Levels and Trends 2000-2015.file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/WHO-NMH-NHD-19.21-eng.pdf*
- Wandira, Arinta Kusuma, Rachmah Indawati. (2012). Faktor Penyebab Kematian Bayi Di Kabupaten Sidoarjo. Departemen Biostatistika dan Kependudukan FKM UNAIR Fakultas Kesehatan Masyarakat Iniversitas Airlangga
- Yulifah, R. (2013). Asuhan Kebidanan Komunitas (Salemba Medika).
- Yuliana. (2020). Corona Virus Diseases (Covid-19); Sebuah Tinjauan Literatur. *Parq. los afectos. Jóvenes que cuentan* 2, 124–137.
- Zoeldhan Raden, 2012, Pengertian Keputusan Pembelian,www.zoeldhaninformanajemen.comdiakses. November 2019.
- Zuraida. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Neonatus Di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Kilangan. *Hum. Care J.*