|  |  |
| --- | --- |
| **dikirim:** **diterbitkan:** | Pengalaman Ibu Menyusui di RSIA X Kota MalangThe Experience of Breastfeeding Mothers in RSIA X MalangFiella Rachmatika1, Harun Al Rasyid 2, Lilik Zuhriyah2 1. Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Brawijaya Malang2. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Brawijaya Malang **Abstract****Tujuan:** Rendahnya tingkat pemberian ASI eksklusif di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satunya adalah permasalahan menyusui yang tidak segera teratasi oleh petugas kesehatan di rumah sakit. Ibu baru melahirkan di RSIA X mengharapkan bantuan dan pendampingan petugas kesehatan sehingga ibu tidak mengalami kesulitan menyusui. Penelitian ini bertujuan mengungkap pengalaman ibu menyusui di RSIA X. **Metode:** Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi di RSIA Kota Malang pada bulan April-Mei 2019. Wawancara mendalam terhadap 5 informan dipilih secara purposive sampling. Data dianalisa menggunakan Interpretive Phenomenology Analysis. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan tidak semua informan memiliki pengalaman yang sama dalam memperoleh dukungan menyusui dari rumah sakit. Setiap ibu memiliki keinginan untuk menyusui buah hatinya karena lebih nyaman dan praktis, namun tidak semua dapat menyusui dengan mudah. Setiap ibu pernah merasakan kecewa, khawatir dan luka saat menyusui. **Kesimpulan:** Permasalahan tersebut yang menyebabkan adanya harapan informan untuk memperoleh pendampingan menyusui dari rumah sakit. **Keywords:** Rumah Sakit, Menyusui, Dukungan, Pengalaman |

# PENDAHULUAN

Pemberian ASI secara eksklusif adalah memberikan ASI saja tanpa memberikan cairan lain pada enam bulan pertama kehidupan bayi. Komposisi ASI dapat memenuhi kebutuhan nutrisi anak dan merupakan hak anak untuk memperolehnya, dan itu pemberian ASI dapat menurunkan angka kemisikinan (1–4).

Pemberian ASI oleh ibu kepada bayinya secara langsung disebut dengan menyusui. Adanya kontak diantara keduanya saat menyusui bermanfaat untuk ibu dan bayi yang berhubungan dengan psikis yaitu menimbulkan kenyamanan (5). Namun pada kenyataannya tidak semua ibu dapat menyusui bayinya karena terkendala permasalahan menyusui.

Permasalahan menyusui yang tidak tertangani menjadi salah satu faktor penyebab tingkat pemberian ASI eksklusif di Indonesia masih tergolong rendah. Berdasarkan hasil Riskesdas 2018 proporsi pemberian ASI pada bayi usia 0-5 bulan sebesar 37,3%. Data dari UNICEF tahun 2013 menunjukkan bahwa Indonesia termasuk dalam 10 besar negara berkembang dengan angka pemberian ASI eksklusif yang termasuk rendah (3,6).

Upaya pemerintah untuk meningkatkan angka pemberian ASI eksklusif yaitu dengan memberlakukan 10 Langkah Menuju Keberhasilan Menyusui (LMKM) di fasilitas kesehatan termasuk rumah sakit. Pada ketentuan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) tercapainya pemberian ASI eksklusif termasuk pencapaian pelayanan ibu dan anak di rumah sakit (7). Rumah sakit sebagai fasilitas kesehatan yang dipilih sebagai tempat persalinan diharapkan dapat memberikan pelayanan secara paripurna, termasuk memberikan bantuan menyusui (2).

Hasil wawancara studi pendahuluan dari beberapa informan yang melahirkan di rumah sakit menyatakan bahwa bantuan menyusui tidak diperoleh dari petugas kesehatan. Tidak adanya bantuan menyusui tersebut menimbulkan permasalahan menyusui yang tidak teratasi sehingga mencetuskan rasa stres dan rasa tidak nyaman pada ibu karena berjuang sendiri. Akibatnya, ibu bisa menyerah dan gagal menyusui bayinya, sehingga harapan dari informan tersebut rumah sakit mendukung proses menyusui dengan cara mendampingi ibu menyusui pasca melahirkan di rumah sakit tersebut.

RSIA X merupakan rumah sakit ibu dan anak di Kota Malang yang memiliki visi “menjadi rumah sakit ibu dan anak pilihan utama masyarakat kota Malang dan sekitarnya”. Untuk menjadi rumah sakit pilihan pelanggan maka perlu adanya service quality yang dapat memenuhi harapan pelanggan meliputi seluruh pelayanan termasuk pemeriksaan kehamilan, persalinan dan pasca persalinan.

Hasil studi pendahuluan dari wawancara dengan ibu-ibu yang memeriksakan kehamilan dan melakukan persalinan di RSIA X, ibu merasa tidak memperoleh informasi dan bantuan menyusui secara maksimal dari petugas kesehatan pasca melahirkan karena persalinan normal hanya dirawat selama satu hari. Beberapa ibu yang memeriksakan kehamilannya di RSIA X menyatakan bahwa dokter maupun petugas kesehatan tidak memberikan informasi tentang ASI eksklusif maupun menyusui karena lebih mengutamakan pemeriksaan kehamilan. Pemberian informasi merupakan sarana yang dapat mempengaruhi motivasi seseorang untuk melakukan atau memutuskan sesuatu. Seseorang akan lebih percaya dan termotivasi jika orang yang memberikan informasi memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang baik serta lebih berpengalaman (8–10).

Setiap ibu yang melahirkan di RSIA X saat pulang memperoleh susu formula dari rumah sakit secara cuma-cuma. Penawaran susu formula di rumah sakit dan pemberian informasi susu formula oleh petugas kesehatan menimbulkan kebingungan informan yang sudah berniat menyusui bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Kesehatan Nomor 33 tahun 2012 karena tindakan tersebut dapat dianggap menghambat program pemberian ASI eksklusif kecuali apabila ada indikasi (2).

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengalaman ibu menyusui di Rumah Sakit Ibu dan Anak X. Diharapkan dengan mengungkap pengalaman tersebut RSIA X dapat meningkatkan kualitas pelayanan ibu dan anak terkait dengan dukungan menyusui.

# BAHAN DAN METODE

Metode penelitian yang dipilih adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah 1) Informan merupakan ibu yang melahirkan di RSIA X dalam waktu 1-2 tahun ini, 2) Informan bersedia untuk diwawancara dan menceritakan secara terbuka tentang pengalamannya saat melahirkan dan menyusui di RSIA X, 3) Informan menyetujui proses perekaman dan hasil penelitian akan dipublikasikan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (depth interview) dan catatan lapangan dalam proses wawancara. Setelah data terkumpul dilakukan analisa data menggunakan Interpretative Phenomenological Analysis (IPA).

# HASIL

Informan memiliki pengalaman menyusui yang berbeda di rumah sakit sehingga terbentuk 7 tema. Yang pertama adalah memperoleh dukungan dan informasi menyusui dari penyuluhan dan ruang bayi.

*“Terus* ***jangan dikasih yang lain kasih ASI saja bu****. Biar daya tahan tubuh anaknya kuat gitu.* ***Pas waktu pulang itu bu di ruang bayi saya dikasih taunya****.” (I.2.22)*

*“Oh ya itu bu yang disarankan perawat****, 2 jam sekali dibangunkan waktu di ruang anak, ruang bayi****. Itu disuruh* ***2 jam sekali dibangunkan kasih ASI****” (I.2.40)*

*“Saya ada penyuluhan pas* ***waktu mau keluar dr RS jadi untuk memerahnya bagaimana, ASI eksklusif seperti apa jadi ada penyuluhannya****.” (I.2.24)*

Informan memperoleh himbauan dari perawat ruang bayi karena adanya larangan memberikan makanan selain ASI. Perawat ruang bayi juga memberikan pendampingan menyusui. Salah satu informan memperoleh penyuluhan tentang ASI dari rumah sakit sehingga informan mengetahui cara memerah.

Berbeda dengan tema yang pertama, tema yang kedua memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan yaitu informan merasa tidak memperoleh pendampingan dan informasi menyusui dari petugas kesehatan.

*“Saya kok ga berkesan ga ada diingatan saya itu,* ***ga ada anak saya itu dibantu nyusu ato gimana itu ga ada.****” (I.4.59)*

*“Waktu dirawat ruang rawat dispons basah ,* ***ga ditanyain tentang ASInya jadi lebih ke sayanya aja.****” (I.3.10)*

Informan tidak memiliki kesan memperoleh bantuan menyusui dari petugas kesehatan, tidak diajarkan cara menyusui. Petugas kesehatan di ruangan lebih mengutamakan kondisi ibu pasca melahirkan, tidak mengevaluasi ibu menyusui bayinya.

Tema yang ketiga adalah kecewa dan khawatir tentang menyusui. Rasa kecewa muncul karena informan tidak mengerti cara menyusui, tidak berusaha untuk mencari informasi tentang cara menyusui yang benar dan khawatir bayi tidak mau menyusu.

*“Saya* ***baru pertama melahirkan*** *ya, baru punya anak ga ngerti cara menyusui gimana” (I.4.7.1)*

*“****Kesulitannya itu saya bener-bener ngerasa… kok susah*** *ya” (I.4.11) (informan menangis)*

 *“****Kalo inget itu iya ya saya kok ga nanya ya****. Jadi cuma ngecek ASInya ada sudah… apa ya saya kira itu biasa aja” (I.4.48.2)*

*“Soalnya kan di rs pake dot, kan terus pentilnya ini besar.* ***Takutnya kan pertama kecil…pentilnya ini gedhe moro ga ma****u (putingnya besar nanti tidak mau).”(I.2.64)*

Dari lima informan ada tiga informan yang baru pertama kali melahirkan sehingga tidak mengerti cara menyusui yang benar. Hal tersebut menyebabkan informan kesusahan saat menyusui bayinya dan ada penyesalan yang timbul akibat dari informan tidak berusaha mencari informasi cara menyusui yang benar. Informan juga merasa khawatir bayi tidak mau menyusu langsung karena telah mengenal dot di rumah sakit.

Tema keempat adalah nyeri dan lelah menyusui. Pada awal menyusui menimbulkan rasa nyeri sehingga informan tidak nyaman. Kelelahan menyusui juga dirasakan oleh informan.

*“Dulu itu tak miringkan gini mau, sampe ga mau dilepas.* ***Sampe kalo nyusu itu suakit, sampe sobek mba, sampe tak lepas****” (I.1.46)*

*“Kalo* ***memerah itu anu sakit ya****..trus waktu kok ga dimik…aduh ngene iki wayahe di emik.(aduh ini waktunya diminum)” (I.2.40.1)*

*‘Kadang* ***ada rasa capek kan****. Kadang saya bangunin bapaknya. Mas bangun buatin formula.Duh dek, dari pagi anaknya formula disusuin aja anaknya.* ***Jadi saya mau ga mau ya melek mba sampe pagi****.”* (I.5.74)

Informan merasakan nyeri saat menyusui karena ada luka di bagian puting sampai informan berusaha untuk menghentikan bayinya menyusu. Payudara yang penuh juga merupakan penyebab dari timbulnya rasa nyeri karena tidak disusukan ke bayinya. Informan juga merasakan lelah menyusui karena kurang istirahat.

Adanya keinginan memberikan ASI tanpa susu formula karena nyaman dan praktis adalah tema kelima. Setiap informan merasakan kenyamanan menyusui secara langsung daripada memberikan susu formula.

*“****Lebih nyaman ASI lah mba****, saya jujur kalo saya ibu rumah tangga murni mending ASI saya kan mbak” (I.5.39.1)*

*“Paling enak itu* ***nyusuin mba… pertama ekonomis*** *ya kalo sufor itu kan kalo 1 bulan 2 kaleng yg besar harganya hampir* ***200 1 kaleng, kalo 2 kaleng 400rb****.” (I.5.81)*

***Seneng bangeet ga ribet kan alami*** *ya,* ***formula kan otomatis harus mencuci dulu bikin tengah malam****” (I.3.72)*

*“Padahal* ***aku bisa kenapa harus dibantu sufor****, kan ASI itu cukup kan ga mungkin lah ada istilah kurang” (I.4.73)*

Kenyamanan dirasakan oleh informan saat menyusui karena dengan menyusui lebih ekonomis dan praktis. Berbeda dengan susu formula yang membutuhkan waktu untuk menyiapkan dan tidak ekonomis karena membutuhkan beberapa kaleng setiap bulannya. Informan merasa cukup hanya dengan menyusui tanpa susu formula.

 Tema keenam adalah bersyukur merasakan perjuangan menyusui sehingga anak sehat. Setiap informan merasakan perjuangan untuk menyusui bayinya terutama pada informan yang tidak memperoleh informasi dan pendampingan menyusui dari rumah sakit. Namun perjuangan yang dilakukan oleh setiap informan ada yang berhasil menyusui dan tidak berhasil menyusui bayinya sampai usia bayi 6 bulan

***Bersyukur sekali rasanya*** *itu yaaa apa ya…****perjuangannya tuh bener-bener ya****.* ***Alhamdulillah bisa nyusuin ya seneng sekali****.” (I.4.69)*

*“****Anak saya alhamdulillah sehat****, sakitnya wajar ga sering” (I.3.71)*

Perjuangan dalam menyusui yang dirasakan oleh informan menimbulkan perasaan bersyukur yang sangat dalam sehingga terpancarkan kebanggaan dan kebahagiaan dari informan. Manfaat menyusui dapat dirasakan oleh informan karena anaknya jarang sakit.

Keinginan memperoleh dukungan dan informasi menyusui dari rumah sakit adalah tema ketujuh. Pengalaman-pengalaman dari ibu menyusui yang berbeda-beda yaitu ada yang memperoleh dukungan dan bantuan menyusui dari RSIA X dan ada yang tidak memperoleh dukungan menyusui, menimbulkan harapan dan keinginan setiap informan akan pentingnya dukungan menyusui dari rumah sakit.

*“****Setiap berapa jam nyusuin itu taunya dari sodara sama buku****, jadi dari rumah sakit ga ada informasi tentang itu.” (I.3.59)*

 *“(Mendapat susu formula dari RS)* ***Saya juga ga ngerti itu maksudnya apa****?” (I.4.65)*

*“Maksud saya* ***setelah lahir itu perlu tindakan yg nyata gitu lho dari pihak rumah sakit*** *(nada bicara naik menggebu2)” (I.4.81.2)*

Informan mengetahui informasi tentang menyusui bukan dari rumah sakit, namun dari saudara atau membaca buku. Selain itu,rumah sakit juga memberikan susu formula saat pasien keluar rumah sakit. Hal tersebut menyebabkan informan mengalami kebingungan karena informan berkeinginan untuk memberikan ASI pada anaknya. Keinginan untuk memberikan ASI menyebabkan informan berharap memperoleh bantuan secara langsung cara menyusui sehingga tidak mengalami kebingungan saat pulang ke rumah.

Dari ketujuh tema tersebut disusun menjadi interaksi antar tema yaitu:

**Gambar 1. Interaksi Antar Tema**

Setiap informan memiliki pengalaman menyusui yang berbeda di RSIA X, ada yang memperoleh dukungan dan informasi menyusui dari penyuluhan dan ruang bayi dan sebaliknya ada yang tidak memperoleh dukungan dari rumah sakit. Informan yang tidak memperoleh dukungan menyusui dari rumah sakit tetap berkeinginan untuk menyusui tanpa memberikan susu formula karena nyaman dan praktis. Tidak diperolehnya informasi dan pendampingan menyusui menyebabkan nyeri dan lelah saat menyusui. Hal tersebut menyebabkan rasa kecewa dan khawatir terhadap menyusui. Pengalaman tersebut menyebabkan adanya keinginan untuk memperoleh dukungan dan informasi menyusui dari rumah sakit sehingga dapat berhasil menyusu. Setiap ibu menyusui memiliki perjuangan yang berbeda ketika di awal belajar menyusui baik yang memperoleh dukungan menyusui dari rumah sakit maupun tidak, sehingga mereka tetap bersyukur dapat menyusui bayinya sehingga anaknya sehat.

**PEMBAHASAN**

**Service Quality**

Service quality adalah terpenuhinya harapan pelanggan mengenai produk dan jasa pelayanan yang meliputi dimensi tangible, reliable, responsiveness, empati dan assurance (11). Di RSIA X ibu menyusui memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Ada yang memperoleh dukungan dan informasi menyusui tetapi ada juga yang sebaliknya. Hal tersebut menunjukkan service quality dari RSIA X belum terpenuhi.

 Dukungan petugas kesehatan dan tempat bersalin berperan terhadap pemberian ASI eksklusif, namun pada kenyataanya tidak semua petugas kesehatan mendukung pemberian ASI (12,13). Petugas kesehatan yang melakukan manajemen laktasi dengan kategori kurang baik, tidak memberikan informasi dan penyuluhan tentang ASI eksklusif berpengaruh pada tingkat pemberian ASI eksklusif (14,15). Hal tersebut terjadi karena ibu mengalami permasalahan menyusui yang tidak cepat tertangani oleh rumah sakit. Permasalahan menyusui menyebabkan ibu putus asa dan pada akhirnya memberikan susu formula untuk bayinya. Permasalahan ibu menyusui dapat diatasi dengan adanya pendampingan menyusui dari petugas kesehatan di rumah sakit yaitu pelaksanaan manajemen laktasi yang dilakukan dengan baik (14,16).

Ibu yang tidak memperoleh pendampingan dan informasi menyusui dari petugas kesehatan menunjukkan kurangnya responsiveness, reliability dan empathy. Adanya kepedulian atau respon yang baik dari petugas kesehatan terhadap kebutuhan dan keinginan ibu untuk menyusui berdampak pada kenyamanan sehingga menimbulkan kepercayaan diri menyusui(17). Tumbuhnya kepercayaan antara pasien dengan petugas kesehatan menciptakan hubungan kepercayaan sehingga meningkatkan kepuasan pasien (18).

Kepuasan pasien dapat timbul karena adanya harapan maupun keinginan dari pelanggan telah terpenuhi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa semua ibu memiliki keinginan untuk menyusui sehingga harapannya adalah mereka berhasil menyusui bayinya, sehingga mereka memiliki keinginan memperoleh dukungan menyusui dari rumah sakit. Dukungan tersebut merupakan salah satu faktor keberhasilan menyusui dan merupakan salah satu bentuk service quality yang dapat memenuhi kepuasan pasien(19–21).

**Komunikasi Efektif**

Petugas kesehatan yang terutama berhubungan langsung dengan pasien adalah dokter, bidan dan perawat. Hubungan tersebut diperlukan komunikasi yang baik, sehingga pasien merasa mendapat perhatian dan pelayanan yang baik dari rumah sakit. Komunikasi petugas kesehatan kepada ibu-ibu pasca melahirkan memerlukan keahlian yang baik dalam berkomunikasi. Tujuannya adalah agar ibu-ibu tersebut dapat menerima dan memahami informasi yang diperoleh dari petugas kesehatan sehingga dapat dilakukan saat kembali ke rumah. Keahlian komunikasi petugas kesehatan dapat menghindari adanya kesalahpahaman, konflik maupun perasaan tidak nyaman yang dirasakan oleh pasien. Petugas kesehatan harus dapat berkomunikasi secara efektif karena berperan besar dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (22).

Petugas kesehatan yang dapat melakukan komunikasi secara efektif dengan pasien bertujuan membantu mengurangi beban yang dirasakan pasien, membantu mengurangi keraguan pasien, dan membantu pasien untuk mengambil tindakan yang efektif sehingga pasien merasa memperoleh perhatian yang baik dari petugas kesehatan (23,24). Komunikasi yang diperlukan adalah komunikasi dua arah sehingga efektif, hal ini dapat dipraktikkan oleh konselor laktasi atau petugas kesehatan agar ibu merasakan kenyamanan dan percaya serta termotivasi untuk menyusui bayinya. Adanya komunikasi tentang kesulitan menyusui, keingin tahuan ibu tentang informasi menyusui, dan keinginan ibu untuk memperoleh pendampingan menyusui merupakan salah satu bentuk dukungan dari petugas kesehatan dan rumah sakit (25).

Experiential Marketing

Experiential marketing merupakan pengalaman yang diperoleh pelanggan setelah mendapatkan informasi dari suatu produk atau jasa (26). Pendekatan experiential marketing dapat dilakukan melalui act experience, feel experience, sense experience, think experience dan relate experience Keinginan dari ibu menyusui di RSIA X adalah memperoleh informasi dan pendampingan menyusui, hal ini merupakan bentuk pelayanan yang dapat dilakukan dengan pendekatan experiential marketing.

Informasi dan pendampingan menyusui dari rumah sakit dapat meningkatkan self efficacy sehingga meningkatkan motivasi untuk menyusui bayinya dan merupakan salah satu kunci suksesnya pemberian ASI (27,28). Informasi dan pendampingan menyusui yang dilakukan oleh petugas kesehatan dapat meningkatkan pengetahuan ibu sehingga dapat memotivasi dirinya untuk memberikan ASI eksklusif kepada bayinya (28,29).

Pengetahuan ibu tentang menyusui dapat menentukan keputusan ibu untuk memilih menyusui atau tidak (30). Adanya pengetahuan tentang menyusui harapannya ibu lebih yakin dapat menyusui bayinya. Keputusan ibu tersebut merupakan bentuk dari think experiential marketing. Think experiental marketing dapat merangsang kemampuan intelektual seseorang sehingga dapat menentukan keputusan yang tepat (31).

Keputusan yang tepat dapat diperoleh setelah memperoleh self efficacy (27). Dukungan menyusui yang diperoleh dari rumah sakit merupakan salah satu faktor yang dapat memotivasi ibu menyusui (28). Munculnya motivasi menyusui merupakan bentuk dari act experiential marketing karena pengetahuan yang diperoleh dari dukungan rumah sakit dapat merubah lifestyke mereka yaitu dengan menyusui bayinya. Act experiential marketing diperlukan oleh pelanggan agar menciptakan pengalaman pelanggan sehingga mempengaruhi lifestyle dan terjadi adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan (32). Terjadinya interaksi antara petugas kesehatan dan ibu menyusui juga menimbulkan kenyamanan sehingga ibu memiliki keyakinan untuk menyusui. Kenyamanan tersebut merupakan feel experiential marketing yang menggambarkan perasaan pasien dalam hal ini konsumen (33).

**KESIMPULAN**

Setiap ibu menyusui pengalaman yang berbeda di rumah sakit. Ada yang memperoleh informasi dan pendampingan menyusui dari RSIA X sehingga perjuangannya saat menyusui bayinya lebih ringan daripada pengalaman yang tidak memperoleh dukungan menyusui dari rumah sakit. Perjuangan tersebut menumbuhkan rasa syukur karena dapat menyusui, meskipun tidak semuanya berhasil menyusui.

Perjuangan ibu menyusui yang tidak memperoleh dukungan dari rumah sakit lebih berat karena merasakan kecewa, khawatir, nyeri maupun lelah saat menyusui. Pengalaman tidak menyenangkan tersebut tetap membuat ibu berjuang menyusui karena merasa lebih nayman menyusui dan adanya keinginan untuk menyusui. Pengalaman-pengalaman tersebut akhirnya menumbuhkan harapan atau keinginan memperoleh dukungan dan pendampingan menyusui dari rumah sakit.

**SARAN**

Dukungan dan pendampingan menyusui yang dapat diberikan oleh RSIA X kepada ibu hamil dan ibu pasca melahirkan yaitu memberikan pelayanan paket menyusui sejak kehamilan sampai dengan pasca melahirkan, menciptakan komunikasi efektif antara petugas kesehatan dengan pasien untuk pendampingan dan informasi menyusui, membentuk tim maupun program Promosi Kesehatan Rumah Sakit tentang menyusui dan evaluasi pada ibu menyusui setelah pulang dari rumah sakit untuk mengetahui ada tidaknya permasalahan menyusui.

# REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. 2009.

2. Pemerintah Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif. 2012;

3. Unicef. Kesehatan Ibu dan Anak. UNICEF Indones [Internet]. 2012;(Gambar 2):1–2. Available from: http://www.unicef.org/indonesia/id/A5\_-\_B\_Ringkasan\_Kajian\_Kesehatan\_REV.pdf

4. Suradi R, Hegar B, Partiwi IGN, Marzuki ANS, Ananta Y. Indonesia Menyusui. Jakarta: Badan Penerbit IDAI; 2010.

5. Mufdillah. Kebijakan Pemberian ASI Eksklusif: Kendala dan Komunikasi. pertama. Muslimatun, editor. Yogyakarta: Nuha Medika; 2017.

6. Kesehatan KKBP dan P. HASIL UTAMA RISKESDAS 2018. 2018.

7. TIM SNARS. Instrumen survei standar nasional akreditasi rumah sakit edisi 1 2017. 2017. p. 217–25.

8. Maramis FI, Tumurang M, Kalesaran AF. Peran Petugas Promosi Kesehatan, Pengetahuan Ibu dan Dukungan Keluarga Dalam Meningkatkan Pemberian ASI EKsklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara. 2017;1–8.

9. Rusmil K, Yuniati T, Rusmil K, Yuniati T. Hubungan Pengetahuan, Sikap, dan Dukungan Unit Kerja/Departemen dengan Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif pada Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Hasan Sadikin. 2016;18(38):45–9.

10. Sabati MR. Peran Petugas Kesehatan terhadap Keberhasilan Pemberian ASI Eksklusif. Univ Dipenogoro Semarang. 2015;1–21.

11. Jayabrata MI, Brahmasari IA, Aju I, Ratih B. Analysis of The Influence Patient Safety , Service Quality , Marketing Mix , Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. Int J Bus Manag Invent. 2016;5(4):37–51.

12. Hamidah N, Kuntoro. Peran Karakteristik Responden dan Dukungan tenaga Kesehatan dalam Identifikasi Faktor yang Terkait dengan Kegagalan Pemberian ASI Eksklusif. J Biometrika dan Kependud. 2016;5(1):52–60.

13. Ariwati VD, Tamtomo D, Sulaeman ES. Path Analysis on the Effectiveness of Exclusive Breastfeeding Advocacy Program on Breastfeeding Practice using Theory of Planned Behavior. 2012;149–59.

14. Djamil A, Sefa N, Hermawan A, Nyke S. Hubungan Pelaksanaan Manajemen Laktasi oleh Petugas Kesehatan terhadap ASI Eksklusif pada Ibu Menyusui Pelaksanaan Manajemen Laktasi oleh Petugas. 2019;9(April 2018):113–6.

15. Herman, Yulfiana, Rahman N, Yani A. Perilaku Ibu Menyusui dalam Keberhasilan Pemberian ASI Eksklusif di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli Kota Palu. 2018;1(3):112–7.

16. Yusrina A, Devy SR. Faktor yang Mempengaruhi Niat Ibu Memberikan ASI Eksklusif di Kelurahan Magersari, Sidoarjo. J Promkes. 2016;11–21.

17. Bäckström CA, Wahn EIH, Ekström AC. Two sides of breastfeeding support : experiences of women and midwives. 2010;1–8.

18. Mohamad RW, Fitryasari R, Tristiana RD. Relationship between Nurse Caring Behavior With Patient Satisfaction In Isolation Room Of Prof. Dr. H. Aloei Saboe Hospital, Gorontalo City. 2017;(April 2016).

19. Kurniasari AF. Pengaruh Terpaan Iklan Layanan Masyarakat, Penggunaan Media Sosial Facebook, Dukungan Keluarga, Dukungan Lingkungan Kerja Terhadap Tingkat Keberhasilan Ibu Bekerja Memberi ASI Eksklusif. J Interak. 2016;5(2):146–58.

20. Melasari I. Informasi Tentang Menyusui Yang Diperoleh Ibu Melalui Media Sosial. 2018;1(1):24–9.

21. Fitria NE. Studi Fenomenologi Promosi Kesehatan Dalam Program ASI Eksklusif di Kota Bukit Tinggi. Menara Ilmu. 2019;XIII(6):153–62.

22. Arumsari DP, Emaliyawati E, Sriati A, Sakit R, Al U. Hambatan Komunikasi Efektif Perawat dengan Keluarga Pasien dalam Perspektif Perawat. J Pendidik Keperawatan Indones. 2016;104–14.

23. Rahmadiana M. Komunikasi Kesehatan: Sebuah Tinjauan. J Psikogenes. 2012;1(1):88–94.

24. Wijaya A, Lisdiati T, Rokhani S. Hubungan Komunikasi Efektif dengan Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien. Nurs J STIKES Insa Cendekia Med Jombang. 2018;15(1):27–32.

25. Ambarwati R, Muis SF, Susantini P. Pengaruh konseling laktasi intensif terhadap pemberian air susu ibu ( ASI ) eksklusif sampai 3 bulan. 2013;2(1):16–23.

26. Larasati AF, Hernawan, Heniwati E. Analisis Pengaruh Produktifitas, Profitabilitas, Leverage dan Nilai Perusahaan Terhadap Intellectual Capital. 2015;2015.

27. Widuri H, Lismidiati W, Dw S, Keperawatan MM, Kedokteran F, Mada UG, et al. Self-Efficacy Ibu Dalam Memberikan ASI Eksklusif di Institusi Pendidikan Kesehatan Yogyakarta laporan Dinas Kesehatan Provinsi Daerah. 2018;(November 2016):51–7.

28. Pradanie R. Paket Dukungan Terhadap Breastfeeding Self Efficacy dan Keberhasilan Menyusui pada Ibu Postpartum. J Ners. 2015;10(2).

29. Adisasmita AC, Maemun S, Sari W, Choirunisa S. Strategies to Promote Six Months of Exclusive Breastfeeding : A Review of Theses and Undergraduate Theses of Faculty of Public Health , University of Indonesia , Indonesia Search strategy. 2016;1–9.

30. Sari T, Sari M, Lasri. Pengetahuan Tentang Manajemen Laktasi dan Sikap Ibu Post Partum dalam Proses Menyusui. J Care. 2015;3(2):25–54.

31. Andreani F. Experiential Marketing (Sebuah Pendekatan Pemasaran). J Manaj Pemasar. 2007;1–8.

32. Katrine D, Harini C. The Analysis of Effect of Sense, Feel, Think, Act and Relate as The Experiential Marketing Variables to Customer Loyalty of Andelir Hotel Semarang. 2018;

33. Schmitt B. Experiential Marketing. 2016;1376(August).