

## Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 2014

Mumpuni Sari Kusumastuti<sup>\*)</sup>, Ayun Sriatmi<sup>\*\*)</sup>, Sutopo Patria Jati<sup>\*\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Mahasiswa Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

<sup>\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

### ABSTRACK

*One of efforts for reducing maternal mortality rate (AKI) was done by improving the service quality. The service quality of ANC constitutes demands of society, thus within its capacity in health centers, midwives are demanded to be able to provide the better service quality of ANC in order to provide maternal satisfaction. From several health centers in Semarang City, the maternal mortality rate is high in Bangetayu health centers. The high mortality rate was due lack of optimal service quality, thus affecting the level of maternal satisfaction. This research aimed to analyze the relationship of antenatal service quality – which includes perception of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical proofs with thesatisfaction of pregnant women in Bangetayu Semarang health center. Population is pregnant women who perform checks in Bangetayu Semarang health by 2.330, with a sample of 96 respondents. Data analysis was performed using univariate and bivariate analysis chi-square test. The test results showed that the perception of reliability has a relationship with the satisfaction of pregnant women (p-value = 0.000). Perception of responsiveness has a relationship with maternal satisfaction (p-value = 0.000). Perceptions of warrant has a relationship with the satisfaction of pregnant women (p-value = 0.000). Perception of empathy has a relationship with the satisfaction of pregnant women (p-value = 0.000). Perceptions of the physical proof has a significant relationship with the satisfaction of pregnant women (p-value = 0.000). By the proven results of this research, it is necessary to improve the quality of antenatal service speed, so that pregnant women need not to wait too long, as well as midwives empathy in providing explanation of the benefits of the drug to the pregnant women.*

**Keywords :** Perception of services quality, maternal satisfaction

## PENDAHULUAN

Pembangunan Kesehatan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum. Prioritas utama dalam pembangunan kesehatan di Indonesia adalah program kesehatan ibu dan anak. Program kesehatan ibu dan anak ini bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan bagi ibu hamil, ibu melahirkan dan bayi.<sup>1</sup> Salah satu tujuan program kesehatan ibu dan anak guna mencapai target Millenium Development Goals (MDGs) yaitu menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2007, angka kematian ibu (AKI) di Indonesia sebesar 228 per 100.000 kelahiran hidup dan angka kematian bayi (AKB) 68 per 1000 kelahiran hidup.<sup>2</sup>

Sesuai tujuan *Millenium Development Goals* (MDGS) angka kematian ibu (AKI) di Indonesia sampai 2015 diharapkan menurun menjadi 102 per 100.000 kelahiran hidup dan angka kematian bayi (AKB) 23 per 1000 kelahiran hidup pada setiap proses persalinan. Penyebab utama masih tingginya AKI di Indonesia adalah perdarahan dan preeklamsia/eklamsi (Depkes RI).

Salah satu upaya untuk menurunkan angka kematian ibu (AKI) adalah dengan melakukan pemeriksaan kehamilan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu pada standar minimal 7T dalam pelayanan program antenatal ibu hamil. Jika standar pelayanan dilaksanakan sudah sesuai yang diharapkan dapat mendeteksi resiko tinggi pada ibu hamil lebih awal dan dapat dilakukan rujukan sesegera mungkin.<sup>3</sup>

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 1999 Nomor: 369/Menkes/SK/III/2007 mengemukakan tentang Standar Profesi Bidan yang di dalamnya mencakup pedoman mengenai

standar pelayanan antenatal yang terdiri dari petunjuk pelaksanaan pemberian pelayanan antenatal dan pedoman pencatatan dan pelaporan. Standar ini dijadikan pedoman pelayanan antenatal bagi bidan di Indonesia, khususnya untuk tingkat pelayanan dasar, standar pelayanan antenatal terdiri dari beberapa tahapan antara lain tentang: 1) identifikasi ibu hamil, 2) pemeriksaan dan pemantauan antenatal, 3) palpasi abdominal, 4) pengelolaan anemia pada kehamilan, 5) pengelolaan dini hipertensi pada kehamilan, dan 6) persiapan persalinan.<sup>4</sup>

Pelayanan antenatal merupakan kegiatan pemeriksaan kehamilan yang dilakukan untuk memeriksa keadaan ibu dan janin secara berkala, yang diikuti dengan upaya koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan, sedangkan mutu pelayanan ANC dapat ditinjau berdasarkan standar pelayanan yang terdiri dari:

1. Standar masukan, yaitu; standar tenaga, sarana, prasarana dan metode
2. Standar proses, yaitu; proses pelayanan administrasi, serta beberapa tingkat kepuasannya
3. Standar hasil, yaitu; jumlah kunjungan ibu hamil, cakupan K1 dan K4, kepuasan ibu hamil. Standar hasil adalah praktik bidan dalam pelayanan antenatal.

Angka kematian ibu maternal selama periode 2005 sampai Juni 2013 di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang masih tergolong tinggi. Tingginya angka kematian pada Puskesmas Bangetayu Semarang tersebut tidak lepas dengan kurang baiknya mutu pelayanan antenatal yang diberikan oleh bidan puskesmas tersebut sehingga mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Penentuan mutu jasa pelayanan diantaranya jasa pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi menurut Parasuraman, (1996) yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (bukti langsung).

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan survey observasional.

### Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Bangetayu Kecamatan Genuk Kota Semarang. Waktu penelitian ini direncanakan 5 bulan, dimulai dari proses penyusunan proposal sampai dengan selesai penelitian, yaitu bulan Juli sampai November 2013.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini seluruh ibu hamil yang masih aktif melakukan pemeriksaan antenatal lebih dari satu kali pada tahun 2013 di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*.

### Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil, persepsi kehandalan, persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi empati, dan persepsi bukti fisik.

### Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini *instrument* yang digunakan adalah kuesioner dan pedoman wawancara.

### Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis *univariat* dan analisis *bivariat*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan yang telah dilakukan antara hubungan aspek 4 keandalan dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *Chi-Square* sebesar 48,011 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan bermakna mutu pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil dari dimensi keandalan di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang. Dengan bermaknanya hubungan tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi kehandalan para bidan dalam memberikan pelayanan

antenatal, maka akan semakin tinggi pula kepuasan ibu hamil.

Hasil pengujian *Chi-Square* antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *Chi-Square* sebesar 48,011 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan antenatal dengan kepuasan ibu hamil dari dimensi daya tanggap di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang.

Hasil pengujian *Chi-Square* menunjukkan bahwa hubungan aspek jaminan dengan kepuasan ibu hamil diperoleh nilai *Chi-Square* sebesar 37,507 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang berarti di bawah nilai 0,05. Dengan diperolehnya hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan persepsi jaminan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang.

Hasil perhitungan antara hubungan persepsi empati dengan kepuasan ibu hamil dengan menggunakan *Chi-Square* diperoleh nilai *Chi-Square* sebesar 43,020 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan persepsi empati dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan persepsi bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Bangetayu Semarang menunjukkan hubungan yang signifikan. Hal tersebut terbukti dengan nilai *Chi-Square* sebesar 28,426 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang masih di bawah dari batas ketentuan sebesar 0,05.

### Hubungan Aspek Kehandalan dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC

Dengan terbuktinya hasil pengujian tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh para bidan di Puskesmas Bangetayu dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil diantaranya adalah dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan yang telah diberikan selama ini. Apalagi terbukti dengan tingginya jumlah angka

kematian ibu maternal, sehingga hal ini menjadikan evaluasi terhadap keandalan dalam memberikan pelayanan.

Hasil tabel silang menunjukkan adanya kecenderungan hubungan, terbukti dengan persepsi responden yang menyatakan kurang puas lebih besar persentasinya yaitu sebesar 86,3% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 15,6%. Namun demikian ada juga yang menyatakan sebaliknya bahwa para bidan tersebut sudah baik dalam memberikan pelayanan, akan tetapi ibu hamil tersebut kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyimpangan tersebut disebabkan karena persepsi ibu hamil menganggap bahwa harapan atau ekspektasi ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan begitu tinggi sehingga para bidan dianggap kurang baik, akan tetapi hal itu masih dirasa wajar karena biaya yang dikenakan dalam pelayanan antenatal di Puskesmas Bangetayu sangat rendah, sehingga para ibu hamil beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tergolong puas.

#### **Hubungan Aspek Daya Tanggap dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC**

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut, maka upaya-upaya yang dilakukan para bidan di Puskesmas Bangetayu diantaranya dengan tanggapnya para bidan dalam memberikan penjelasan pada saat ibu hamil tersebut ada permasalahan. Daya tanggap lainnya dalam upaya meningkatkan kepuasan ibu hamil adalah sikap bidan dalam merespon ibu hamil pada saat memberikan pelayanan, seperti mengelus-eluskan lengan ibu hamil setelah bidan menyuntik. Daya tanggap yang tinggi dari bidan dengan menanyakan keluhan yang dialami ibu hamil pada saat melakukan pemeriksaan sangat mempengaruhi bagi ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan.

Hasil tabel silang antara daya tanggap dengan kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa adanya kecenderungan hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan ibu hamil. Hal tersebut ditunjukkan dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa daya

tanggap bidan yang kurang baik, diketahui merasa kurang puas lebih besar persentasinya yaitu sebesar 86,3% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 15,6%. Meskipun demikian juga tampak adanya penyimpangan yang menyatakan jika kurang tanggapnya para bidan dalam memberikan pelayanan akan tetapi justru ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau sebaliknya bahwa para bidan tersebut tanggap dalam memberikan pelayanan, akan tetapi ibu hamil tersebut kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Adanya penyimpangan tersebut disebabkan karena ukuran kepuasan ibu hamil mempunyai tolok ukur sendiri.

Walaupun para bidan tersebut sudah tanggap dalam memberikan pelayanan, akan tetapi ibu hamil tersebut sering membandingkan dengan pelayanan di luar Puskesmas Bangetayu, maka hal itu tentu tidak membuat puas para ibu hamil.

#### **Hubungan Aspek Jaminan dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC**

Hasil penelitian terbukti bahwa jaminan mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, yang dapat diartikan bahwa jika Puskesmas Bangetayu mampu meningkatkan jaminannya, maka akan meningkatkan ibu hamil. Dengan terbuktinya penelitian tersebut, maka pihak puskesmas harus mampu menciptakan sebagai puskesmas terpercaya yang akan memberikan jaminan kepada pasiennya dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemampuan bidan dalam menjamin keamanan obat yang diberikan kepada ibu hamil. Dalam melakukan konsultasi atau pemeriksaan, maka sesuai dengan kode etik seorang bidan harus menjamin kerahasiaan permasalahan ibu hamil dengan baik.

Hasil tabel silang antara jaminan dengan tingkat kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa adanya kecenderungan hubungan antara jaminan dengan kepuasan ibu hamil. Hal ini terbukti dengan tingginya tanggapan responden yang menyatakan bahwa jaminan yang kurang baik, diketahui merasa kurang puas lebih



besar persentasinya yaitu sebesar 80,4% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 17,8%. Meskipun demikian juga tampak adanya penyimpangan, yang menyatakan jika Puskesmas sudah memberikan jaminan dengan baik, akan tetapi ibu hamil masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Penyimpangan tersebut disebabkan karena ibu hamil menyadari bahwa keterbatasan dana dari pemerintah sehingga menyebabkan Puskesmas belum maksimal dalam memberikan jaminan, akan tetapi hal itu tidak mengurangi tingkat kepuasan ibu hamil dalam melakukan pemeriksaan.

#### **Hubungan Aspek Empati dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC**

Hasil penelitian terbukti bahwa semakin petugas Puskesmas Bangetayu tersebut berempati terhadap para ibu hamil, maka akan semakin meningkatkan kepuasan ibu hamil. Dengan terbuktinya penelitian tersebut, maka empati mempunyai peranan penting bagi Puskesmas Bangetayu untuk terus meningkatkan kepuasan pelangganya.

Berdasarkan hasil tabel silang antara empati dengan kepuasan ibu hamil menunjukkan adanya kecenderungan hubungan antara empati dengan kepuasan ibu hamil. Hal ini terbukti dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa empati bidan yang kurang baik, diketahui merasa kurang puas lebih besar persentasinya yaitu sebesar 80,4% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 13,3%. Meskipun demikian juga tampak adanya penyimpangan, yang menyatakan jika kurang empatinya para bidan dalam memberikan pelayanan justru ibu hamil puas. Atau sebaliknya bahwa para bidan tersebut sudah melakukan empati dengan baik kepada ibu hamil, akan tetapi ibu hamil tersebut kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penyimpangan tersebut disebabkan karena dalam memberikan pelayanan, tidak semua para bidan harus berempati terhadap semua ibu hamil, akan tetapi hanya empati harus

dilakukan terhadap ibu hamil yang membutuhkan pertolongan tinggi, sehingga tetap puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bentuk empati yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan ibu hamil, diantaranya adalah sikap yang ramah yang dilakukan oleh petugas loket pada memberikan pelayanan. Faktor lain yang tak kalah penting dalam meningkatkankepuasan ibu hamil adalah sikap bidan dalam memberikan nasehat selalu menyenangkan dan tidak menakut-nakuti kepada ibu hamil yang melakukan pemeriksaan. Keramahan dengan memberikan senyuman dari bidan akan menambah kepuasan ibu hamil. Adanya sikap empati yang tinggi, seperti meminta ibu hamil untuk meluruskan kaki jika terasa pegal akan menambah kepuasan para pasiennya.

Rasa peduli yang tinggi yang ditunjukkan para bidan dalam memberikan perhatian pribadi kepada ibu hamil, misalnya memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap keluhan pasien, pelayanan kepada semua pasien tanpa membedakan status akan menambah kepuasan untuk menggunakan puskesmas tersebut dalam melakukan pemeriksaan. Dalam hal ini pihak Puskesmas Bangetayu perlu memberikan perhatian secara individual, agar layanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas baik dan memuaskan para pasien.

#### **Hubungan Aspek Bukti Fisik dengan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan ANC**

Dengan terbuktinya hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai peran penting dalam usaha meningkatkan kepuasan ibu hamil. Karena semakin meningkat bukti fisik yang diberikan, maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan ibu hamil. Untuk itu upaya dari puskesmas meningkatkan bukti fisik sangat diperlukan sekali dalam meningkatkan kepuasan, diantaranya adalah dengan melakukan pengecekan terhadap timbangan untuk mengukur berat badan, tensi meter atau stetoskop masih berfungsi dengan baik atau

tidak. Tersedianya peralatan perlengkapan medis tidak diimbangi dengan berfungsinya peralatan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu para bidan harus melakukan pengecekan dengan baik agar proses pelayanan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Hasil tabel silang antara persepsi bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil menunjukkan bahwa adanya kecenderungan hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil. Hal ini terbukti dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa bukti fisik yang kurang baik, diketahui merasa kurang puas lebih besar persentasinya yaitu sebesar 74,5% bila dibandingkan dengan ibu hamil yang puas sebesar 20%. Penyimpangan tersebut disebabkan karena bukti fisik tidak selamanya memberikan kepuasan bagi ibu hamil, akan tetapi pelayanan yang baik, seperti perhatian dari para bidan sudah cukup mampu memberikan kepuasan ibu hamil.

Tingginya tanggapan tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik berperan penting dalam menunjang pelayanan antenatal di Puskesmas Bangetayu, karena semakin puskesmas tersebut mampu meningkatkan bukti fisik yang diberikan kepada ibu hamil, maka tingkat kepuasan ibu hamil juga akan tinggi. Pentingnya bukti fisik ini akan menumbuhkan image kepada pasien lainnya terutama bagi ibu-ibu hamil lainnya dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas tersebut. Puskesmas yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya dengan baik kepada pasien akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* puskesmas tersebut di mata pasien lainnya.

## KESIMPULAN

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kehandalan mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai *Chi-Square* sebesar 48,011 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi daya tanggap mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai *Chi-Square* sebesar 48,011 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi jaminan mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai *Chi-Square* sebesar 37,507 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang berarti di bawah nilai 0,05.
4. Hasil pengujian menunjukkan persepsi empati mempunyai hubungan dengan kepuasan ibu hamil, terbukti dengan nilai *Chi-Square* sebesar 43,020 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan persepsi bukti fisik dengan kepuasan ibu hamil menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan nilai *Chi-Square* sebesar 28,426 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000.

## Saran

### Bagi Dinas Kesehatan

1. Meningkatkan pengetahuan bidan yaitu dengan melaksanakan pelatihan diklat serta beasiswa kepada bidan.
2. Menambah dan mengganti peralatan yang sudah tidak layak pakai.
3. Memberikan alternatif solusi bagi masalah yang ditemui dalam pelayanan antenatal.

### Bagi Puskesmas Bangetayu

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pada dimensi keandalan, terutama dalam hal ketelitian bidan dalam memberikan imunisasi.
2. Perlunya suatu upaya lagi bagi Puskesmas Bangetayu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, terutama memperbaiki prosedur pelayanan, sehingga hal itu tidak membuat para ibu hamil dalam menunggu pemeriksaan yang terlalu lama.
3. Perlu upaya bagi Puskesmas Bangetayu untuk meningkatkan kualitas pelayanan

- pada dimensi jaminan, terutama kemampuan bidan pada saat memberikan informasi kepada ibu hamil, seperti imunisasi TT. Oleh karena itu, dibutuhkan media sebagai sarana dalam penyampaian informasi kepada ibu hamil.
4. Perlunya upaya bagi para bidan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati, terutama kepedulian yang tinggi dari para bidan dalam memberikan penjelasan tentang manfaat obat dan cara pemakaiannya.
  5. Perlunya suatu upaya lagi bagi Puskesmas Bangetayu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, terutama pada penampilan bidan dalam memberikan pelayanan antenatal.
  8. Depkes. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA)*. Dirjen Pembinaan Kesmas, Jakarta, 2003.
  9. Saifudin, Abdul Bari. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. YBP. Sarwono Prawirohardjo, Jakarta, 2000.
  10. Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta, 2001.
  11. Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, 2001.
  12. Irawan, Hendy Juwandi. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga, Jakarta, 2004.
  13. Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Andi Offset, Yogyakarta, 2005.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. *Panduan Pelaksanaan Strategi Making Pregnancy Safer and Child Survival*. Depkes. Jakarta. 2008.
2. Departemen Kesehatan RI. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2007*. Badan Pusat Statistik. Jakarta. 2008.
3. Departemen Kesehatan RI. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA)*. Dirjen Binkesmas. Jakarta. 2009.
4. Dinas Kesehatan, Kabupaten Tuban. *Laporan Evaluasi Kegiatan Seksi Kesehatan Keluarga (KESGA)*. Tuban. 2009.
5. Jones-Liewellyn Derek. *Dasar-dasar Obstetri dan Ginekologi, Ed. 6*. Hipokrates. Jakarta. 2002.
6. Departemen Kesehatan RI. *Pedoman Pelayanan Antenatal Di Wilayah Kerja Puskesmas*. Direktorat Pembinaan Kesehatan Masyarakat Direktorat Bina Kesehatan Keluarga. Jakarta. 1993.
7. Anonimois. <http://bankdata.depkes.go.id/Profil/INDO97/CONTENTS/UPAYA/kia.htm>, diakses tanggal 20 Juli 2012.
14. Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota. Biro Hukum Depkes RI. Jakarta. 2008.