

**KUALITAS PELAYANAN ANC DI PRAKTEK MANDIRI BIDAN (PMB) MARIANI
KECAMATAN SYAMTALIRA BAYU KABUPATEN ACEH UTARA**

Oleh

Erlina¹, Nurul Huda², Marduati³

Program DIII Studi Kebidanan Politeknik Kesehatan Aceh

Email: ¹erlinahj888@gmail.com, ²nurulhuda7531@gmail.com,³marduati.39@gmail.com**Article History:**

Received: 24-02-2023

Revised: 11-03-2023

Accepted: 23-03-2023

Keywords:Kualitas, Pelayanan,
Ante Natal Care
(ANC).

Abstract: *Tingginya angka kematian ibu di beberapa wilayah di dunia mencerminkan ketidaksetaraan dalam akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menyoroti kesenjangan antara kaya dan miskin. Ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang perlu mendapatkan prioritas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan khususnya pada ibu hamil karena masih banyak ibu hamil yang belum mengetahui pentingnya memeriksa kehamilan, yang menyebabkan rendahnya cakupan kunjungan Antenatal care (ANC). Penurunan cakupan ANC terjadi pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019, yaitu dari 88,54% menjadi 84,6%. Hal ini akan berdampak tingginya angka kesakitan dan kematian ibu dan janin. Agar tercapainya target KI dan K4 salah satu upaya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada klien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan ANC di Praktik Mandiri Bidan Mariani Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara. Jenis penelitian adalah Deskriptif kuantitatif, dilaksanakan dari bulan Februari sampai bulan Maret 2023. Subjek penelitian adalah semua ibu hamil yang berkunjung ke BPM pada periode penelitian yang berjumlah 32 orang. Hasil penelitian didapatkan 75% responden mengatakan kualitas pelayanann ANC di PMB Mariani berada pada katagori Baik, 19% katagori cukup 6% katagori kurang, Hal ini menggambarkan kualitas pelayanan pada PMB Mariani adalah baik. Dilihat berdasarkan demensi kualitas pelayanan dari 32 responden didapat hasil, dari demensi Tangiable 24 responden (72%) mengatakan sesuai, dari demensi reliability sebanyak 26 responden (81%) menyatakan sesuai, pada demensi responsiveness sebanyak 17 (53%) responden mengatakan sesuai, demensi assurance sebanyak 29 responden (91%) mengatakan sesuai dan demensi empathy sebanyak 30 responden (91%) menyatakan sesuai . Dari semua demensi kualitas pelayanan dapat disimpulkan pelayanan ANC di PMB Mariani berada pada katagori baik. Kepada bidan praktek mandiri diharapkan untuk selalu memberi pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan berkualitas dapat memberi kepuasan kepada pasien sehingga pasien akan mengikuti semua*

anjuran bidan. Dengan demikian diharapkan angka kesakitan dan angka kematian ibu dan bayi dapat diturunkan.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu simbol kesejahteraan suatu bangsa. Tolak ukur keberhasilan dalam kesejahteraan adalah angka morbiditas dan mortalitas baik pada ibu maupun anak, yang tentunya memerlukan berbagai upaya seperti promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia angka kematian ibu merupakan angka tertinggi dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya (Lina, 2020).

Ibu dan anak merupakan anggota keluarga yang perlu mendapatkan prioritas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan, khususnya pada ibu hamil karena di masa sekarang masih banyak ibu hamil yang belum mengetahui pentingnya memeriksa kehamilan sehingga banyak masalah yang terjadi kepada ibu saat proses persalinan karena kurangnya deteksi dini selama kehamilan. Menurut data World Health Organization (WHO), 2019 sekitar 810 wanita meninggal karena penyebab yang dapat dicegah terkait kehamilan dan persalinan. Antara tahun 2000 sampai 2017, rasio kematian ibu Maternal Mortality Rate (MMR), jumlah kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup turun sekitar 38% di seluruh dunia 94% dari semua kematian ibu terjadi di negara berpenghasilan rendah dan menengah ke bawah (WHO, 2019).

Tingginya angka kematian ibu di beberapa wilayah di dunia mencerminkan ketidaksetaraan dalam akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menyoroti kesenjangan antara kaya dan miskin. AKI di negara-negara berpenghasilan rendah pada tahun 2017 adalah 462 per 100.000 kelahiran hidup versus 11 per 100.000 kelahiran hidup di negara-negara berpenghasilan tinggi (WHO, 2019).

Jumlah kematian ibu yang dihimpun dari pencatatan program kesehatan keluarga di Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 menunjukkan 4.627 kematian di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 4.221 kematian. Berdasarkan penyebab, sebagian besar kematian ibu pada tahun 2020 disebabkan oleh perdarahan sebanyak 1.330 kasus, hipertensi dalam kehamilan sebanyak 1.110 kasus, dan gangguan sistem peredaran darah sebanyak 230 kasus (Kemenkes RI, 2020).

Program pemerintah menurunkan angka kematian ibu dan bayi dengan memperluas cakupan pelayanan Antenatal Care (ANC) melalui pemeriksaan kehamilan. Berdasarkan Cakupan K1 dan K4 ibu hamil di Indonesia dapat dilihat pada tahun 2016 sebanyak 85,35%, sedangkan pada tahun 2017 cakupan K4 di Indonesia mengalami peningkatan 87,3%. Adapun cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 di Indonesia tahun 2020 sebanyak 84,6% (Kemenkes RI, 2019). Sejak tahun 2017 sampai dengan 2020 cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 cenderung meningkat. Namun demikian penurunan terjadi pada tahun 2020 dibandingkan tahun 2019, yaitu dari 88,54% menjadi 84,6%. Penurunan ini diasumsikan terjadi karena implementasi program di daerah yang terdampak pandemi COVID-19 (Kemenkes RI, 2021).

Bidan memegang peranan yang penting dalam proses pelayanan kesehatan terutama pelayanan pemeriksaan kehamilan atau Antenatal Care (ANC). Kualitas pelayanan bidan menentukan keberhasilan proses pelayanan tersebut. Bidan sebagai pemberi asuhan

bertanggung jawab dalam menjalankan peran, fungsi serta tanggung jawab terutama di awal kehamilan sebagai upaya mempersiapkan ibu agar memahami pentingnya pemeliharaan kesehatan selama hamil yang akan berdampak ke masa persalinan dan nifas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bidan mempunyai peran besar memberi pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat, (Rahmati, titik, 2012).

Mengingat peran besar bidan berbagai program dilaksanakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidan praktek swasta agar sesuai pelayanan yang berlaku. Kegiatan pokok pelayanan dasar yang dilaksanakan bidan dalam menurunkan AKI dan AKI adalah pelayanan Antenatal Care, pertolongan persalinan, deteksi resiko kehamilan. Kemenkes RI, mewajibkan kunjungan ibu hamil sebanyak 6 kali kunjungan serta pelayanan standar Antenatal Care (ANC) 10 T. (Kemenkes RI, 2020).

Antenatal Care (ANC) adalah pengawasan kehamilan sebelum kelahiran yang ditujukan terutama perkembangan pada janin yang ada di dalam rahim. Kunjungan ANC bertujuan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil, sehingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar (Sarwono, 2010). ANC yang berkualitas adalah ANC yang sesuai dengan target yang telah ditentukan K1 dan K4. Agar tercapainya target KI dan K4 salah satu upaya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada klien. Sehingga pelayanan kebidanan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh dalam mengelola pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh bidan dalam upaya pelaksanaan layanan praktik bidan mandiri. Bidan dituntut mampu memberikan pelayanan ANC yang berkualitas agar dapat mengoptimalkan kesehatan ibu dengan demikian diharapkan ibu siap dalam menghadapi persalinan yang aman dan nyaman, angka kesakitan dan kematian ibu dan angka kematian bayi dapat diturunkan.

Dalam praktek kebidanan, pemberian asuhan kebidanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Kualitas pelayanan kebidanan ditentukan dengan cara bidan membina hubungan baik sesama rekan, sejawat ataupun dengan orang yang diberi asuhan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kebidanan juga ditentukan oleh ketrampilan bidan untuk berkomunikasi secara efektif dan melakukan konseling yang baik pada klien. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan dapat memberi kepuasan pada pasien. Adapun dimensi kualitas yang dimaksud disini adalah tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Bidan dalam menyelenggarakan asuhan kebidanan juga dapat berorientasi pada pelanggan atau klien dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dari peninjauan awal di Praktik Mandiri Bidan (PMB) Mariani Desa Beunot Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022, jumlah Antenatal Care (ANC) 245 orang, terdapat 67 orang yang tidak mendapat K4. Bidan Mariani adalah salah seorang bidan senior di wilayah kerja Aceh Utara. PMB Mariani mempunyai sarana dan prasarana yang sudah terstandar karena PMB Mariana merupakan Praktik Bidan Delima.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian berjudul Kualitas Manajemen Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan (ANC) di (PMB) Mariani Kabupaten Aceh Utara.

Tujuan Penelitian

Mengetahui kualitas pelayanan ANC (Antenatal Care) di PMB Mariani Kecamatan

Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara dengan melihat dimensi kualitas pelayanan ANC yaitu dimensi Tangibles, dimensi Realibility, dimensi Responsiveness, dimensi Assurance dan dimensi Empathy

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yang dilakukan di PMB Mariani desa Beunot kecamatan Syamtalira Bayu dengan populasi semua ibu hamil yang berkunjung ke PMB untuk melakukan pemeriksaan kehamilan pada periode penelitian sejumlah 32 orang, Sampel yang diambil adalah Total Sampling berjumlah 32 orang.

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan ANC dengan dimensi Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.

Pengumpulan data dilakukan dari bulan Februari sampai bulan Maret 2023 dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan editing, coding dan tabulating kemudian dianalisa secara deskriptif dengan menggunakan perhitungan persentase. $P = F/N \times 100\%$

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan dari bulan Februari sampai dengan Maret tahun 2023 di PMB Mariani Desa Beunot Kecamatan Syamtalira Bayu Kabupaten Aceh Utara dengan responden ibu hamil yang berkunjung memeriksa kehamilan ke PMB Mariani berjumlah 32 orang dapat dilihat pada tabel distribusi sebagai berikut :

1. Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase	
1	Usia	19 - 25 Tahun	14	44
		26 - 35 Tahun	18	56
2	Pekerjaan	Ibu rumah tangga	11	35
		Karyawan Swasta	9	28
		PNS	3	9
		Wiraswasta	9	28
3	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	11	34
		SMA	16	50
		Perguruan Tinggi	5	16
4	Jumlah kehamilan ke	Pertama	7	22
		Kedua	6	19
		> 2	19	59
5	Jumlah anak	1-2 anak	9	29
		> 2 anak	23	71

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan table diatas dapat dilihat karekteristik responden berdasarkan usia mayoritas pada rentang usia 26- 35 yaiyu 56 %, pekerjaan mayoritas sebagai ibu rumah

tangga 35 %, Pendidikan mayoritas pada tingkat SMA 50 %, dari jumlah kehamilan mayoritas diatas kehamilan ke dua 59 %, sedangkan jumlah anak lebih banyak diatas 2 orang yaitu 71 %.

2. Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan ANC

VARIABEL	Karakteristik	FREKUENSI	PERSENTASE
Kualitas Pelayanan ANC	Kurang	2	6
	Cukup	6	19
	Baik	24	75
JUMLAH		32	100

Sumber : Penelitian tahun, 2023

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengatakan kualitas pelayanan ANC di BPM Mariani berada pada kategori baik yaitu sebesar 75%.

3. Tabel Distribusi Frekuensi Sub demensi kualitas pelayanan ANC

No	Demensi	Ya (sesuai)		Tidak	
		frekuensi	persentas e	frekuensi	persentas e
1	Tangible	23	72	10	28
2	Realiability	26	81	6	19
3	Responsiveness	17	53	15	47
4	Assurance	29	91	3	9
5	Empathy	30	91	2	9

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat Sub Demensi kualitas pelayanan ANC di PMB Mariani yang berada pada katagori ya (sesuai) yaitu tangible 72%, realiability 81%, responsiveness 53%, assurance 91% dan empathy 91%. Sedangkan yang pada kategori tidak sesuai yaitu tangible 28%, realiability 19%, responsiveness 47%, assurance 9% dan empathy 9%.

PEMBAHASAN

Antenatal care (ANC) adalah pengawasan kehamilan sebelum kelahiran yang ditujukan terutama perkembangan pada janin yang ada di dalam rahim. Kunjungan ANC bertujuan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil, sehingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar (Sarwono, 2010). ANC yang berkualitas adalah ANC yang sesuai dengan target yang telah ditentukan K1 dan K4. Agar tercapainya target KI dan K4 salah satu upaya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada klien. Sehingga pelayanan kebidanan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh dalam mengelola pelayanan kebidanan yang dilakukan oleh Bidan dalam upaya pelaksanaan layanan praktik bidan mandiri. Bidan di tuntut mampu memberikan pelayanan ANC yang berkualitas agar dapat mengoptimalkan kesehatan ibu dengan demikian diharapkan ibu siap dalam menghadapi

persalinan yang aman dan nyaman.

Pelayanan yang berkualitas sangat mempengaruhi kunjungan antenatal care hal ini disebabkan dengan pelayanan yang berkualitas dapat memberi kepuasan kepada klien sehingga meningkatkan minat ibu untuk melakukan kunjungan sesuai anjuran bidan sesuai standar kunjungan antenatal care. Menurut Kemenkes, (2020) Frekuensi pelayanan antenatal care oleh ditetapkan 6 kali kunjungan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care, selama kehamilan yaitu: 2 kali pada trimester pertama, 1 kali pada trimester dua, 3 kali pada trimester ketiga dengan rincian 2x dengan dokter 4x dengan bidan. Kunjungan yang sesuai dengan ketentuan juga dapat mengurangi resiko bahaya pada ibu hamil karena pada saat kunjungan apabila ada resiko dapat segera terdeteksi oleh bidan.

Penelitian ini dilakukan di BPM Mariani bertujuan melihat kualitas pelayanan ANC yang dinilai berdasarkan dimensi kualitas layanan yaitu Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang dituangkan dalam kuesioner kemudian dibagikan ke responden. Penelitian dilakukan dari bulan Februari sampai bulan Maret 2023, dengan Sample berjumlah 32 responden. Hasil penelitian didapatkan sebanyak 24 (75%) responden mengatakan kualitas pelayanan ANC di PBM Mariani pada katagori baik, 6 responden (19%) mengatakan kualitas pelayanan ANC pada katagori cukup dan sebanyak 2 responden (6%) mengatakan kualitas pelayanan ANC pada katagori kurang. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan ANC di PMB Mariani baik, asumsi penulis hal ini disebabkan karena PMB Mariani merupakan praktek mandiri bidan Delima.

Praktek Bidan Delima merupakan praktek bidan yang telah memiliki system standarisasi kualitas pelayanan yang kegiatan pelayanan selalu termonitoring dan evaluasi juga pembinaan dan pelatihan yang rutin. Kualitas pelayanan di PMB Mariani juga didukung dengan pengalaman bidan Mariani yang merupakan salah satu bidan senior. Menurut Saparwati (2012) pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan kemudian tersimpan dalam memori, dalam hal ini adalah pengalaman bidan Mariani dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan ANC.

Dari hasil penelitian juga dapat dilihat rincian karakteristik responden, sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga. Hal ini memudahkan ibu mencari waktu yang tepat untuk melakukan ANC didukung tingkat pendidikan responden sebagian besar sekolah menengah atas (50 %). Pendidikan seseorang dapat berpengaruh terhadap penerimaan informasi sehingga dengan pendidikan yang tinggi dapat mempermudah bidan dalam memberi pelayanan.

Hasil penelitian kualitas pelayanan ANC di PMB Mariani juga dapat dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, dari dimensi Tangible didapatkan dari 32 responden 24 responden (72%) mengatakan sesuai, hal ini menggambarkan kondisi PMB Mariani mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan sesuai untuk pelayanan khususnya pelayanan ANC, dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang lengkap memudahkan bidan dalam memberi pelayanan serta dapat memberi kenyamanan pada ibu yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan, hal ini akan berdampak pada pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan ANC.

Dilihat dari dimensi reliability sebanyak 26 responden (81%) menyatakan sesuai, hal ini menggambarkan bidan Mariani mampu memberikan pelayanan yang memuaskan secara professional sesuai kondisi pasien, bekerja dengan gigih selalu mengedepankan kepentingan

pasien. Pada dimensi responsiveness sebanyak 17 (53%) responden mengatakan sesuai, dimensi assurance sebanyak 29 responden (91%) mengatakan sesuai dan dimensi empathy sebanyak 30 responden (91%) menyatakan sesuai terhadap layanan yang diberikan bidan Mariani. Dari semua dimensi kualitas pelayanan menggambarkan kualitas pelayanan ANC di PMB Mariani berada pada katagori baik. Dengan pelayanan berkualitas dapat memberi kepuasan kepada klien sehingga ibu akan mengikuti semua anjuran bidan. Dengan demikian diharapkan angka kesakitan dan angka kematian ibu dan bayi dapat diturunkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- [2] A Wawan dan Dewi M. (2010). *Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, Dan Perilaku Manusia Dilengkapi Contoh Kuesioner*. Yogyakarta : Nuha Medika
- [3] Astuti, H. (2012). *Buku ajar asuhan kebidanan ibu 1*. Jogjakarta : Rohima Press. .
Departemen Kesehatan RI, 2010. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI
- [4] Erlina, R. dkk. *Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Hamil Terhadap Kunjungan Pemeriksaan Kehamilan Di Puskesmas Rawat Inap Panjang Bandar Lampung*. *Medical Journal of Lampung University* Volume 2 No 4 Februari 2013. ISSN 2337-3776
- [5] Griffin, Ricky W. 2014. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga
Guyton A.C. and J.E. Hall 2007. *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran*. Edisi 9. Jakarta: EGC. 74,76, 80-81, 244, 248, 606,636,1070,1340.
- [6] Indriyani, D., & Asmuji (2014). *Buku ajar keperawatan maternitas: Upaya promotif dan preventif dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media
- [7] Kusmiyati, Yuni, dkk. 2009. *Perawatan Ibu Hamil*. Yogyakarta : Fitramaya.
- [8] Lapau, Buchari. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan – Metode ilmiah penulisan skripsi, tesis dan disertasi*, Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- [9] Lapau, Buchari. 2013. *Prinsip dan Metode Epidemiolgi*. Jakarta : Badan Penerbit FKUI, Jakarta
- [10] Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- [11] Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka cipta
- [12] Prof. J. Supranto. M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (jilid 4). Jakarta: PT. Renika Cipta.
- [13] Putri P, Tenri. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jenepono*: *Jurnal ADN*. Vol.22 No.2 (Agustus)
- [14] Riduwan, H. Bambang Suwarno. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan ke-4. Bandung : Alfabeta.
- [15] Saifudin, 2005, *Buku Acuan Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Yogyakarta
- [16] Saifuddin, Abdul. 2014. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- [17] Sinurat, Jeriko. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. <http://sitedi.uho.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.
- [18] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- [19] Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.

- [20] Sumiati. (2012). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Pemeriksaan Kehamilan
- [21] Suparyanto dan Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. IN MEDIA : Bogor
Yayasan Bina Pustaka Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- [22] Tamaka, C (2013). Hubungan Pengetahuan Ibu Hamil Dengan Keteraturan Pemeriksaan Antenatal Care Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. ejurnal
- [23] World Health Organization, (2010). The World Health Report 2010
- [24] Wulan, Sapmaya. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan. Skripsi strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung. <http://artikel.ubl.ac.id> diakses pada 15 juni 2019