

INDEKS KEPUASAN IBU HAMIL BERDASARKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN KELAS PRENATAL

THE INDEX OF SATISFACTION OF PREGNANT MOTHERS BASED ON FACTORS THAT INFLUENCE PRENATAL SERVICE CLASS

Ana Wigunantiningih¹, N. Kadek Sri Eka Putri², Luluk Nur Fakhidah³

¹ Prodi D3 Kebidanan, STIKes Mitra Husada Karanganyar, ana_wiguna07@ymail.com

² Prodi D3 Kebidanan, STIKes Mitra Husada Karanganyar, lu2nfh@gmail.com

³ Prodi D3 Kebidanan, STIKes Mitra Husada Karanganyar, kadek_akbidmh@yahoo.co.id

Abstrak

Upaya percepatan penurunan kematian ibu salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan antenatal dengan pelaksanaan kelas ibu hamil. Kelas ibu hamil merupakan sarana untuk belajar bersama tentang kesehatan bagi ibu hamil, bertujuan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan ibu hamil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tinggi indeks kepuasan ibu hamil terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kelas prenatal. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas fasilitator melalui pelatihan bagi tenaga kesehatan, sehingga fasilitator mempunyai kreatifitas dalam mengelola kelas prenatal. Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan pendekatan cross sectional dimana variabel bebas dan variabel terikat dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi ganda. Penelitian dilakukan di Wilayah Puskesmas Tasikmadu Kabupaten Karanganyar dengan sampel ibu hamil peserta kelas prenatal dengan usia kehamilan 4 bulan s/d 36 minggu sejumlah 86 responden. Hasil Penelitian didapatkan variabel Assurance dan Emphaty (X1), Responsiveness dan Reliability (X2), Tangibles (X3) terhadap variabel Indeks Kepuasan (Y) pada nilai $p=0.000$.

Kata Kunci: *Pelayanan Kelas Prenatal, Indeks Kepuasan*

Abstract

One of the acceleration efforts in declining mothers' death is through improving the antenatal quality by establishing a class of pregnant mothers. Pregnant mother class is a means to learn together about pregnant mother health which is aimed at improving knowledge and ability of pregnant mothers. This research is aimed at knowing how high the index of satisfactory of pregnant mothers through factors influencing prenatal service class. The result of this research could be used as a consideration to improve the facilitator quality through training toward medical professionals so they have creativity in managing prenatal class. This research is designed by using analytic observational method through cross sectional approach in which the independent variable and dependent one are put together at the same time. The research instrument used is questionnaire. The data are analyzed by using multiple regression analysis. The research was conducted in the area of Community Health Center of Tasikmadu in Karanganyar regency. The research sample was 86 respondents of pregnant mother whose pregnancy were 4 months until 36 weeks. Based on the result of the research, it is found that the variable of Assurance and Emphaty (X1), Responsiveness and Reliability (X2), Tangibles (X3) toward the variable of Satisfaction Index (Y) with the $p = 0.000$.

Keywords: *Index of Satisfaction, Prenatal Service Class*

PENDAHULUAN

Program pembangunan kesehatan di Indonesia masih diprioritaskan pada upaya kesehatan ibu dan anak, khususnya upaya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). AKI tahun 2007 sebesar 228 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih jauh dari target MDGs sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Sedangkan AKI di Kabupaten Karanganyar pada tahun 2012 sebesar 17 ibu dari 13.335 kelahiran hidup dengan angka kematian tertinggi terjadi di Puskesmas Tasikmadu sebesar 4 ibu dari 884 kelahiran hidup. (Direktorat Jenderal Bina Gizi dan KIA, 2011; Dinkes Kabupaten Karanganyar, 2012)

Penyebab langsung berkaitan dengan proses kehamilan dan persalinan. Resiko kematian ibu juga makin tinggi akibat adanya factor keterlambatan. Satu diantara tiga resiko keterlambatan yaitu terlambat mengambil keputusan untuk dirujuk karena terlambat dalam mengenali tanda bahaya. (Depkes RI, 2007)

Pengenalan kemungkinan terjadinya tanda bahaya kehamilan harus secara dini dilakukan dan ditangani dengan benar. Tiap tanda bahaya kehamilan bisa mengakibatkan komplikasi yang lanjut yang akan mengakibatkan kematian ibu dan bayi karena terlambatnya mendapatkan penanganan. Salah satu usaha untuk mencegah terjadinya komplikasi pada ibu hamil adalah peningkatan pengetahuan yang bisa diperoleh di kelas ibu hamil. (Rochjati, 2003; Puskidnakes, 2003)

Upaya percepatan penurunan kematian ibu salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan antenatal dengan pelaksanaan kelas ibu hamil. Kelas ibu hamil merupakan sarana untuk belajar bersama tentang kesehatan bagi ibu hamil, dalam bentuk tatap muka dalam kelompok yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan ibu-ibu mengenai kehamilan, persalinan, perawatan nifas dan perawatan bayi baru lahir, mitos, penyakit menular dan akte kelahiran. Kelas ibu hamil merupakan kelompok belajar ibu hamil dengan usia 4 bulan - 36 minggu. (Direktorat Jenderal Bina Gizi dan KIA, 2011)

Di kabupaten Karanganyar program kelas prenatal mulai dilaksanakan pada tahun 2010. Tiap puskesmas telah melaksanakan program kelas prenatal tetapi belum tiap desa terdapat kelas prenatal seperti yang diharapkan. Hasil studi pendahuluan di puskesmas Tasikmadu kabupaten Karanganyar sampai dengan tahun

2014 baru ada 6 dari 10 desa yang mengadakan kelas prenatal, salah satu desa di kecamatan Tasikmadu yaitu desa Suruh sudah melaksanakan kelas prenatal tetapi fasilitas pendukung yang digunakan masih tergolong minim sehingga antusiasme ibu hamil untuk mengikuti rendah. Hal ini bisa dilihat dari jumlah kedatangan ibu hamil yang mengikuti antara 4-5 orang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui indeks kepuasan ibu hamil berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kelas prenatal dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan kelas ibu hamil di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian menggunakan observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel bebas dan variabel terikat dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan¹⁴. Lokasi penelitian di kabupaten Karanganyar yaitu desa pelaksanaan kelas prenatal wilayah kerja Puskesmas Tasikmadu pada bulan April-Juni 2014.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil dengan usia kehamilan 16-36 minggu yang mengikuti kelas ibu hamil dan bertempat tinggal wilayah kerja Puskesmas Tasikmadu, dengan rata-rata jumlah kunjungan kelas ibu hamil per desa adalah 8-12 orang. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 110 orang.

Sampel dalam penelitian diambil dengan tehnik sampel *simple random sampling*, ini yaitu Ibu Hamil di wilayah kerja Puskesmas Tasikmadu yang mengikuti kelas prenatal sejumlah 86.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kelas prenatal meliputi kompetensi tenaga kesehatan, efektivitas dan efisiensi pelayanan, akses dan biaya, kesinambungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan, informasi serta ketepatan waktu. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah indeks kepuasan ibu hamil.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala penilaian berupa skala Likert dengan 4 alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Uji coba instrument faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Pelanggan dilakukan terhadap 30 orang responden diluar dari sampel, didapatkan hasil 29 butir soal valid dan 1 butir tidak valid dengan nilai reliabilitas sebesar 0,749 sehingga dapat diambil simpulan

bahwa kuesioner mempunyai reliabilitas yang tinggi sebagai alat pengumpul data. Sedangkan untuk kuesioner indeks kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner baku kepuasan pelayanan public berdasarkan SK MENPAN NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dengan indeks kepuasan ibu hamil digunakan uji analisa dengan tehnik analisis korelasi ganda pengolahan menggunakan bantuan software program SPSS versi 17.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian telah dilakukan mulai dari bulan April-Juni dengan cara peneliti terjun langsung ke lapangan pada jadwal pelaksanaan kelas ibu hamil. Sedangkan responden yang digunakan adalah ibu hamil dengan usia kehamilan 4-36 minggu yang dating dan mengikuti kelas ibu hamil. Sampel diambil dengan tehnik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 86. Taraf kesalahan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 5%.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov – Smirnov (K- S) pada data ke empat variabel berdistribusi normal (nilai Sig > 0.05) yaitu Indeks Kepuasan (p= 0,053), *Assurance* dan *Empathy* (p=0,154), *responsiveness* dan *reliability* (p=0,059), *tangible* (p=0,069).

Hasil Uji Linearitas dengan menggunakan uji Durbin Watson menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antar sisaan/eror atau asumsi terpenuhi bahwa fungsi linier yaitu nilai statistik Durbin Watson (1,747) terletak diantara nilai tabel Durbin Watson (1,72) dan 4 – DU (2,228).

Hasi Uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak ada satu pun variabel bebas yang memiliki nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih dari 10 atau nilai toleransi kurang dari 0,10. Jadi tidak ada masalah multikolinieritas antar variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Spearman dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai Unstandardized residual dengan masing-masing variabel independen (X1; *Assurance* dan *Empathy*, X2 *responsiveness* dan *reliability*; dan x3: *tangible*). Pada ketiga variabel dengan Residual_1 mempunyai nilai p>0.05, sehingga tidak ada masalah Heteroskedastisitas.

Hasil analisa menunjukkan bahwa pada uji t pada semua variabel bebas (X1, X2, X3) mempunyai nilai sig atau p <0,05 atau t hitung > t tabel (2,0) sehingga masing – masing variabel secara individu atau partial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Ada pengaruh yang signifikan variabel *Assurance dan Emphaty* (X1) terhadap variabel Indeks Kepuasan (Y) pada nilai p=0.005.

Ada pengaruh yang signifikan variabel *Responsiveness dan Reliability* (X2) terhadap variabel Indeks Kepuasan (Y) pada nilai p=0.000. Ada pengaruh yang signifikan variabel Tangibel (X3) terhadap variabel Indeks Kepuasan (Y) pada nilai p=0.006. Adjusted R Square =0.872 artinya sebesar 87.2% variasi variabel Indeks Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel *Assurance dan Emphaty* (X1), *Responsiveness dan Reliability* (X2), Tangibel (X3). Analisis multivariat dengan menggunakan uji F.

Tabel 1. Hasil Uji F

Mo del		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regre ssion	1186.005	3	395.335	194.406	.000 ^a
	Resi dual	166.751	82	2.034		
	Total	1352.756	85			

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai F hitung: 194.406> F Tabel (2,75) atau nilai 0.000(α < 0,05). Hal ini berarti semua variabel bebas secara bersama – sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal

Pembahasan

Pengaruh Faktor Mutu Pelayanan (*Assurance&Emphaty*) terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara partial faktor mutu pelayanan (*Assurance&Emphaty*) berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal pada nilai p=0.005(α:0.05). Hasil penelitian ini relevan dengan Crosby dalam Nurmawati(2010) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

kan. Dalam penelitian ini kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal dapat terwujud jika pelayanan klas prenatal bermutu. Dan untuk dapat memberikan pelayanan klas prenatal yang bermutu, maka diperlukan adanya kompetensi teknis petugas/ bidan, kemampuan dalam memberikan informasi secara tuntas dan menyeluruh, berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mutu pelayanan klas prenatal dari dimensi *Assurance & Emphaty* sebagian besar pada katagori cukup sebesar 45(52.3%) dengan indeks kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal pada katagori cukup sebesar 57(66.3%) responden. Zeithmal dan Bitner (2002) menyatakan *Assurance* adalah jaminan kepastian atas kemampuan petugas puskesmas sehingga menimbulkan rasa kepercayaan yang meliputi kemampuan dalam bekerja, kesopanan, keramahan. *Emphaty* merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan melalui upaya memahami keinginan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa terdapat 3 pernyataan responden terkait mutu pelayanan *Assurance & Emphaty* pada katagori baik yaitu bidan terampil saat memberikan pelayanan selama pelaksanaan kelas ibu hamil dan bidan mampu memberikan contoh materi serta bidan bersikap ramah dan murah senyum. Sedangkan tuju pernyataan lainnya pada katagori cukup. Namun masih ada 4 responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa bidan menyampaikan manfaat dari materi yang disampaikan sebelum memulai penyuluhan. Hal ini berarti bidan tidak melaksanakan pelayanan klas prenatal/hamil sesuai dengan pedoman pelaksanaan klas hamil. Dalam Kemenkes RI (2011) disebutkan bahwa dalam penyampaian materi didahului dengan penjelasan umum klas hamil dan perkenalan peserta sebelum memasuki materi pokok klas ibu hamil dengan metode tanya jawab.

Mutu pelayanan *Assurance & Emphaty* ini telah mempengaruhi indeks kepuasan ibu hamil klas prenatal. Hasil penelitian ini sejalan dengan Yuliarini dan Riayasa (2007) yang menyatakan bahwa *Assurance & Emphaty* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut disebutkan bahwa tingkah laku, sopan santun, cara penyampaian informasi yang mudah diterima, keramahan merupakan faktor kepuasan.

Pengaruh Faktor Mutu Pelayanan (*Responsiveness & Reliability*) terhadap Indeks Kepuasan

Ibu Hamil Klas Prenatal, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara partial faktor mutu pelayanan (*Responsiveness & Reliability*) berpengaruh terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal pada nilai $p=0.000(\alpha:0.05)$. Mutu *Reliability & Reliability* dalam pelayanan klas prenatal/hamil ditinjau dari kemampuan petugas/bidan dalam memberikan penyuluhan, latihan/gerakan dalam senam hamil, kemauan memberikan pelayanan klas prenatal dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar mutu *Responsiveness & Reliability* pada katagori cukup sebesar 54 (62.8%) responden dengan tingkat indeks kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal cenderung pada katagori cukup sebesar 57 (66.3%) responden. Sebagai contoh pada pernyataan bidan pada katagori cukup yaitu bahwa bidan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, materi kelas ibu hamil disampaikan dengan jelas. Menurut Kemenkes(2011) pendekatan klas ibu hamil dilaksanakan dengan menggunakan prinsip belajar orang dewasa. Bidan memfokuskan pembelajaran pada upaya peningkatan pengetahuan dan ketrampilan ibu hamil. Kelas prenatal/kelas antenatal adalah suatu bentuk kegiatan pendidikan untuk ibu hamil dan atau pasangannya yang bertujuan untuk menyiapkan calon orang tua agar siap menjalani kehamilan, persalinan dan perawatan bayi sehingga dapat berperan sebagai ayah dan ibu yang baik. Pada penelitian ini masih terdapat 12 responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan dalam kelas ibu hamil ini dilakukan berkelanjutan sesuai usia kehamilan ibu hamil. Dan terdapat 8 responden yang menyatakan bahwa petugas tidak disiplin dalam memberikan pelayanan. Dalam pedoman pelaksanaan kelas ibu hamil disebutkan bahwa pertemuan kelas ibu hamil dilakukan 3 kali pertemuan selama hamil atau disesuaikan dengan kesepakatan antara bidan/fasilitator dengan peserta. Hasil penelitian ini sejalan dengan Murssyda, Mawarni dan Agushyvana (2014) yang mengatakan ada hubungan persepsi *reliability* dengan kepuasan ibu hamil ($p=0.0001$). Pola hubungan yang terjadi adalah pada responden dengan persepsi *reliability* baik cenderung puas (82,2%). Lebih lanjut dinyatakan ada hubungan yang sangat bermakna antara persepsi *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil. Pada faktor dimensi *responsiveness*, sebagian besar masyarakat menilai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas yang disebabkan oleh faktor ketang-

gapan petugas memiliki kontribusi 2,7 kali terhadap kunjungan ulang sebagai kompensasi atas kepuasannya.

Pengaruh Faktor Mutu Pelayanan (*Tangibel*) terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal. Hasil analisis regresi linier ganda menunjukkan bahwa faktor Mutu pelayanan (*Tangibel*) berpengaruh secara signifikan terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal pada nilai $p=0.006$. Pada penelitian ini *Tangibel* diukur dengan menggunakan indikator; akses, ketepatan waktu dan kenyamanan. Mayoritas responden menilai bahwa mutu *Tangibel* pada katagori cukup; 50(58.1%) responden dan sebagian kecil pada katagori kurang sebesar 3(3.5%) responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan Susmaneli dan Triana (2014) yang menyatakan bahwa tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien jampersal pada nilai $p=0.003$ (OR=13,973). Dimensi mutu *tangibles* buruk beresiko 13,9 kali tidak puas terhadap kepuasan pasien. Waryono (2012) membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada dimensi *tangibles* terhadap kepuasan pasien. Salah satu bukti langsung yang ada yaitu kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. Semakin tidak baik persepsi responden terhadap mutu *tangibles* pelayanan kebidanan. Pada penelitian ini terdapat 6 responden yang sangat tidak setuju bahwa ruangan tempat pelaksanaan kelas ibu hamil bersih dan nyaman. Dan untuk meningkatkan kepuasan maka perlu perbaikan mutu pelayanan yang terkait dengan bukti langsung. Untuk meningkatkan kebersihan terhadap fasilitas dengan menintensifkan upaya petugas *cleaning service* untuk bekerja lebih giat atau supervisi yang intensif. Selain itu juga mengajak para peserta/ibu hamil untuk selalu berpartisipasi untuk menjaga kebersihan.

Pengaruh Faktor Mutu Pelayanan Secara Simultan terhadap Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal. Hasil analisis regresi linier ganda menunjukkan bahwa semua variabel bebas (*Assurance&Emphaty*, *Responsiveness & Reliability*, *tangibles*) secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal. Hal ini dapat ditunjukkan pada hasil uji F yaitu nilai F hitung (194.406) > F Tabel (2.75) atau nilai $p=0.000$. Hasil analisis dapat disajikan dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 7.734 + 0.314X_1 + 0.556 X_2 + 0.315X_3 + \epsilon$. Koefisien variabel *Assurance&Emphaty*

sebesar 1 dan bertanda positif. Tanda positif menunjukkan adanya pengaruh/hubungan yang searah, artinya jika *Assurance&Emphaty* meningkat 1 skor, maka Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal akan meningkat sebesar 0.314 skor. Koefisien variabel *Responsiveness & Reliability* sebesar 0.556 dan juga bertanda positif. Hal ini berarti kenaikan 1 skor *Responsiveness & Reliability* akan mengakibatkan kenaikan 0.556 skor pada Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal. Koefisien variabel *tangibles* sebesar 0.315 (juga bertanda positif), berarti kenaikan 1 skor variabel ini akan mengakibatkan kenaikan 0.315 skor Indeks Kepuasan Ibu Hamil Klas Prenatal.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Secara simultan variabel *Assurance dan Emphaty* (X1), *Responsiveness dan Reliability* (X2), *Tangibles* (X3) terhadap variabel Indeks Kepuasan (Y) pada nilai $p=0.000$, diharapkan agar perbaikan mutu klas prenatal dilakukan secara berkelanjutan sehingga indeks kepuasan pasien meningkat yang pada akhirnya akan berdampak tingginya kunjungan ibu hamil dan pada akhirnya diharapkan dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Pesrpektif Internasional*. Jakarta:EGC. Hal 1.
- Depkes, 2007. *Menkes Luncurkan Proyek NICE*. www.depkes.90.id/index.php?option=task&view=task&layout=edit&id=448 &icemia=2-31k.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, 2012. *Profil Kesehatan kabupaten Karanganyar*. Karanganyar: Dinas Kesehatan.
- Direktorat Jenderal Bina Gizi dan KIA, 2011. *Upaya Percepatan Penurunan Angka Kematian Ibu*. Jakarta: Kemenkes RI. Hal: 1-3.
- Nurmawati, 2010. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media. Hal 1-6.
- Pani, W, Masni, dan Bahar B. *Pengaruh Penyuluhan Kelas Prenatal Plus Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro*

- Kecamatan Palu Utara Sulawesi Tengah. Kesehatan Reproduksi dan keluarga* Universitas Hassanudin.
- Pusdiknakes, 2003. *Asuhan Antenatal*. Jakarta. WHO- JHPIEGO
- Rochjati, 2003. *Waspada Tanda-Tanda Bahaya Sebelum Persalinan*. <http://kafeperempuan.com/newreplay.php?>.
- Yuliarmi, N dan Riyasa, P. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi ISSN 1410-6228 Volume 12 Nomor 1 tahun 2007. Hal 9-28