

**ANALISIS MUTU PELAYANAN ASUHAN
ANTENATAL DI PUSKESMAS PEMBINA
PALEMBANG TAHUN 2011**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh:

Shella Indah Lestari

54081001058

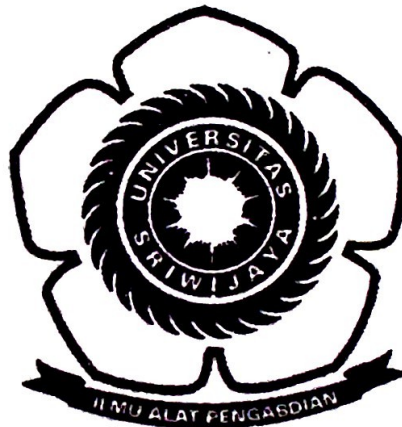
**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2011**

S
618-3207
She
a
2011

**ANALISIS MUTU PELAYANAN ASUHAN
ANTENATAL DI PUSKESMAS PEMBINA
PALEMBANG TAHUN 2011**

Skripsi

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**



Oleh:

Shella Indah Lestari

54081001058

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS MUTU PELAYANAN ASUHAN ANTENATAL DI
PUSKESMAS PEMBINA PALEMBANG TAHUN 2011**

Oleh:
Shella Indah Lestari
54081001058

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S. Ked)

Palembang, 23 Desember 2011

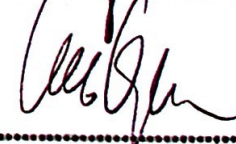
Pembimbing I,
Merangkap sebagai penguji I

dr. Fatimah Usman, Sp. OG
NIP. 19720721 200312 2 003

Pembimbing II,
Merangkap sebagai penguji II

dr. Mariatul Fadillah, MARS
NIP. 11971116 198502 2 002

Penguji III,
dr. Mutiara Budi Azhar, SU, MMedSc
NIP. 19520107 198303 1 001



Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya

Mengetahui,
Pembantu Dekan I



dr. Erial Bahar, M.Sc
NIP. 19511114 197701 1 001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian penulis sendiri, tanpa campur tangan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Desember 2011
Yang membuat pernyataan,

Shella Indah Lestari
NIM. 54081001058

ABSTRAK

ANALISIS MUTU PELAYANAN ASUHAN ANTENATAL DI PUSKESMAS PEMBINA PALEMBANG TAHUN 2011

(Shella Indah Lestari, 83 halaman, FK Unsri 2011)

Latar belakang: Asuhan Antenatal (AAN) bertujuan untuk menjaga ibu hamil melalui masa kehamilannya sampai dapat melahirkan bayi yang sehat. Untuk itu, diperlukanlah mutu pelayanan AAN yang baik dan berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mutu pelayanan AAN di Puskesmas Pembina Kota Palembang pada tahun 2011.

Metode: Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 November-15 Desember 2011 di Puskesmas Pembina Palembang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data diambil dengan teknik wawancara semi-terstruktur dan observasi. Wawancara dilakukan kepada tujuh informan yang terdiri dari pasien ibu hamil, kepala bagian KIA, apoteker, petugas laboratorium, dan mahasiswa magang di Puskesmas Pembina Palembang.

Hasil: Sarana dan prasarana di Puskesmas Pembina dikategorikan sempurna (100%) karena sudah memenuhi standar yang ada pada protap KIA Puskesmas Pembina. Kemampuan teknis petugas di Puskesmas Pembina juga sudah dikategorikan baik (81,42%) walaupun ada beberapa hal yang belum terlaksana sepenuhnya sesuai dengan standar dari Kepmenkes RI No.828/Menkes/SK/X/2008 dan Buku KIA Ibu Hamil Puskesmas, seperti anamnesis dan tes laboratorium. Alur pelayanan di Puskesmas Pembina juga sudah berjalan sesuai dengan standar Protap KIA Puskesmas Pembina (100%). Sikap petugas kesehatan yang memberikan pelayanan juga sudah dikategorikan baik (93,33%). Temu wicara yang dilakukan petugas kesehatan terhadap pasien dikategorikan hampir baik (52%), karena ada beberapa aspek yang ditetapkan dalam standar Kepmenkes RI No.828/Menkes/SK/X/2008 belum dilakukan oleh petugas kesehatan.

Kesimpulan: Mutu pelayanan Asuhan Antenatal (AAN) di Puskesmas Pembina sudah dikategorikan baik yaitu sebesar 85,55% dari poin *checklist* yang terpenuhi.

Kata kunci: mutu pelayanan, pelayanan asuhan antenatal, kualitatif

ABSTRACT

THE QUALITY ANALYSIS OF ANTENATAL CARE AT PEMBINA COMMUNITY HEALTH CENTER PALEMBANG IN 2011

(Shella Indah Lestari, 83 pages, FK Unsri 2011)

Background: *The aim of Antenatal Care (ANC) is to keep the pregnant woman safe during pregnancy until delivers the healthy baby. Therefore, the good quality and continous service of ANC is needed. The research objective is to analyze the quality of ANC service at Pembina Community Health Center Palembang in 2011.*

Methods: *This qualitative study was held at Pembina Community Health Center from the 29th November-15th December 2011. Semi-structured interviewing and observations was use as data collections methods. The interview was done to seven informant, consisting of the pregnant patients, head of KIA section, pharmascist, laboratory worker, and the internships student at Pembina Community Health Center Palembang.*

Result: *The facilities and infrastructures at Pembina Community Health Center are perfect (100%), because it is in accordance with Protap KIA standards at Pembina Community Health Center. The technical capabilities of the health workers are good (81,42%) eventhough some standard aspects on Kepmenkes RI No.828/Menkes/SK/X/2008 and KIA Book have not been implemented yet, such as anamnesis and laboratory test. The flow of service is also categorized as perfect (100%). The attitudes of health workers who give the service is already good (93,33%). The counseling which is done by the health workers at Pembina Community Health Center is good enough (52%), because some standard aspects on Kepmenkes RI No.828/Menkes/SK/X/2008 have not been implemented yet.*

Conclusion: *The quality of ANC at Pembina Community Health Center is already good (85,55%).*

Key words: quality of sevice, Antenatal Care, qualitative

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Mutu Pelayanan Asuhan Antenatal di Puskesmas Pembina Kota Palembang Tahun 2011” dapat diselesaikan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada dr. Hj. Fatimah Usman, Sp. OG selaku pembimbing I (pembimbing substansi) dan dr. Hj. Mariatul Fadilah, MARS selaku pembimbing II (pembimbing metodologi), yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberi saran dan kritik dalam hal pembuatan proposal dan skripsi baik dari segi substansi maupun metodologi. Ucapan terima kasih tak lupa juga dihaturkan kepada dr. Mutiara Budi Azhar, Mmed.Sc. SU selaku penguji yang telah bersedia ikut memberi saran dan membimbing dalam perjalanan pembuatan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga dipersembahkan kepada kedua orang tua, Bapak H. Ir. Ishak Effendi, M.Sc dan Ibu Hj. Dra. Eriyati, yang telah bersedia memberikan dukungan moril maupun materil dan terus mendoakan anak bungsu mereka dalam menghadapi seluruh halangan dan rintangan selama proses pembuatan skripsi ini berlangsung. Tak lupa ucapan terima kasih juga dipersembahkan kepada kedua kakak, Vina Oktaviana Sari, S.E. M.Si dan Bahusin Andika Surya, S.E, yang telah menjadi panutan sekaligus pemberi nasehat dalam proses pembuatan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih juga diucapkan kepada Tri Budi Santoso yang telah bersedia ikut tersenyum di saat suka dan terus menghibur di saat duka. Kepada teman-teman terbaik, Ginda Chitra Puspita, Putri Prapita Sari, Nabila Sindami, Tessa Rulianty, Joande Necissa, Feblin Verlisiantina, dan Tia Monita, terima kasih telah bersedia mendengarkan curahan hati dan keluh kesah selama proses pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih lainnya kepada teman-

teman seperjuangan, Apriliza Ralasati, Aulia Permatasari, Aditya Rafrendra, Ustari Putri Usalma, Sylvia Pertiwi, Ressei Amanda, Helda Sari Sianturi, Maryam, Yolanda, dan Idha, yang telah bersedia bahu-membahu untuk saling menolong dalam kesulitan.

Tak lupa ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya diucapkan kepada pihak-pihak dari Fakultas Kedokteran Unsri serta Puskesmas Pembina yang bersedia membantu baik dalam masalah administrasi, pengambilan data sampai dengan masalah-masalah lainnya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang ikut terlibat dan membantu dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.

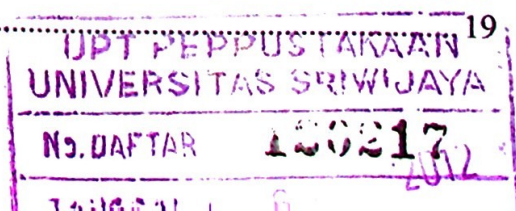
Sebagai proses pembelajaran, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua baik dalam bidang ilmiah maupun praktisi.

Palembang, Desember 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Mutu Pelayanan | 4 |
| 2.1.1 Standar Mutu Pelayanan..... | 6 |
| 2.1.2 Ukuran Kualitas/Jasa Pelayanan | 7 |
| 2.2 Pelayanan Antenatal | 7 |
| 2.2.1 Kebijakan dan Standar Pelayanan Antenatal | 8 |
| 2.2.2 Pelaksana Pelayanan Antenatal | 10 |
| 2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan | 11 |
| 2.3 Puskesmas | 13 |
| 2.3.1 Fungsi Puskesmas | 14 |
| 2.3.2 Upaya Kesehatan Puskesmas | 14 |
| 2.3.3 Kebijakan dan Prosedur Tetap KIA | 15 |
| 2.4 Kerangka Teori | 17 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 19 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 19 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 19 |
| 3.3.1 Populasi | 19 |
| 3.3.2 Sample | 19 |



| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| 3.4 | Definisi/Batasan Operasional | 20 |
| 3.4.1 | Mutu Pelayanan Kesehatan | 20 |
| 3.4.2 | Kepuasan Masyarakat | 20 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 21 |
| 3.5.1 | Teknik Wawancara Semi-terstruktur..... | 21 |
| 3.5.2 | Teknik Observasi..... | 21 |
| 3.6 | Kerangka Operasional | 22 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data | 22 |
| 3.7.1 | Teknik Analisis Data | 22 |
| 3.7.2 | Pengujian Kredibilitas Data | 23 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 25 |
| 4.1 | Pelaksanaan Penelitian | 25 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 25 |
| 4.2.1 | Karakteristik Informan | 25 |
| 4.2.2 | Matriks Mutu Pelayanan Asuhan Antenatal..... | 26 |
| 4.2.3 | Hasil Wawancara Mendalam dan Observasi..... | 32 |
| 4.2.3.1 | Aspek Tangible | 32 |
| 4.2.3.2 | Aspek Realibility..... | 39 |
| 4.2.3.3 | Aspek Responsiveness | 47 |
| 4.2.3.4 | Aspek Assurance | 48 |
| 4.2.3.5 | Aspek Empathy | 49 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 50 |
| 4.3.1 | Aspek Tangible | 50 |
| 4.3.2 | Aspek Realibility | 52 |
| 4.3.3 | Aspek Responsiveness | 57 |
| 4.3.4 | Aspek Assurance | 57 |
| 4.3.5 | Aspek Empathy | 58 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 59 |
| 5.1 | Kesimpulan | 59 |
| 5.2 | Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 62 |
| LAMPIRAN..... | | 64 |
| BIODATA..... | | 83 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabel 2.1 | Peranan, Fungsi, Tugas Pelayanan Antenatal di Puskesmas..... | 10 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Ibu Hamil | 26 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Informan Petugas Kesehatan | 26 |
| Tabel 4.3 | Matriks Mutu Pelayanan Asuhan Antenatal..... | 27 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar 1. Empat Pilar <i>Safe Motherhood</i> | 9 |
|--|---|

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|--------------|---|----|
| Lampiran 1. | Pedoman Wawancara Kepada Ibu Hamil Mengenai Mutu Pelayanan Antenatal di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang Tahun 2011 | 64 |
| Lampiran 2. | Pedoman Observasi Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana untuk Pelayanan AAN di Puskesmas Pembina Kota Palembang | 65 |
| Lampiran 3. | Pedoman Observasi Pelaksanaan Pelayanan AAN di Puskesmas Pembina Palembang | 66 |
| Lampiran 4. | Lembar Penjelasan Penelitian Kepada Informan | 67 |
| Lampiran 5. | Lembar Persetujuan Untuk Menjadi Informan..... | 68 |
| Lampiran 6. | Standar Pelayanan Asuhan Antenatal | 69 |
| Lampiran 7 | Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan Antenatal ... | 73 |
| Lampiran 8. | Surat Izin Pengambilan Data dari FK Unsri..... | 77 |
| Lampiran 9. | Surat Izin Pengambilan Data dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kota Palembang | 78 |
| Lampiran 10. | Surat Izin Pengambilan Data dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Palembang | 79 |
| Lampiran 11. | Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Puskesmas Pembina Palembang | 80 |
| Lampiran 12. | Lembar Konsultasi Proposal | 81 |
| Lampiran 13 | Lembar Konsultasi Skripsi | 82 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mendeskripsikan baik buruknya keadaan pelayanan kebidanan dan juga merupakan salah satu indikator tingkat kesejahteraan ibu.¹ Di Indonesia, AKI mencapai 307 kematian ibu per 100.000 kelahiran bayi hidup pada tahun 2005, dan menurun menjadi 288 kematian ibu per 100.000 kelahiran bayi hidup pada tahun 2007. Meskipun AKI di Indonesia kian menurun, angka tersebut masih tertinggi di Asia.² Namun sayangnya di Provinsi Sumatera Selatan, AKI justru meningkat dari 79,31 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2008, menjadi 150,93 per 100.000 kelahiran hidup di tahun 2009.³

AKI dapat dikurangi dengan berbagai upaya dalam bidang pelayanan obstetri. Upaya menurunkan AKI menuntut hubungan yang erat antar berbagai tingkat sistem pelayanan kesehatan yang dimulai dari tingkat pelayanan dasar di puskesmas.⁴ Salah satu program puskesmas dalam mempercepat penurunan AKI adalah program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).⁵

Indikator pelayanan KIA di puskesmas adalah dengan melihat cakupan pelayanan antenatal, yaitu K1 dan K4. Di Sumatera Selatan pada tahun 2008, cakupan K1 adalah sebesar 90,41% dan K4 sebesar 84,45%. Cakupan tersebut masih di bawah target yang ditetapkan pada tahun 2007 yaitu 91%.³ Hal ini menunjukkan bahwa ibu hamil yang melakukan kunjungan pertama pelayanan antenatal yang diteruskan hingga kunjungan keempat masih di bawah target yang ingin dicapai.

Asuhan Antenatal (AAN) adalah salah satu pilar dari program pemerintah RI yang dianut dari WHO dan UNICEF, yaitu program *Safe*

Motherhood.⁶ Dalam program tersebut dikatakan tentang pentingnya pelayanan AAN karena setiap kehamilan dapat berkembang menjadi masalah atau komplikasi setiap saat.^{6,7} Itu sebabnya mengapa ibu hamil memerlukan pemantauan selama kehamilannya.⁷ Untuk mendukung program tersebut, diperlukan peningkatan mutu pelayanan dan kesinambungan pelayanan kesehatan kepada ibu dan anak yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.⁴

Salah satu penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan AAN di wilayah Malawi Selatan, Afrika tahun 2009 menunjukkan bahwa pelayanan AAN yang disediakan di sana berada di bawah standar yang dibutuhkan, meskipun penyedia layanan sudah terampil.⁸ Selain itu, penelitian yang dilakukan di kota Purbalingga, Indonesia tahun 2009 mengenai pelayanan AAN oleh bidan memaparkan bahwa dari delapan bidan yang memberikan pelayanan AAN, terdapat tujuh bidan yang belum patuh terhadap standar pelayanan AAN, meskipun sarana dan prasarana yang ada sudah memenuhi standar.⁹

Dari beberapa penelitian di atas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat masalah tentang pelayanan antenatal di berbagai negara. Oleh karena itu, penelitian mengenai Analisis Mutu Pelayanan Asuhan Antenatal di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang Tahun 2011 hendaknya dilakukan untuk dapat mendeskripsikan mengenai mutu pelayanan antenatal yang telah diberikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik lagi dan dapat menurunkan AKI di Indonesia.

1.2. Rumusan masalah

1.2.1. Bagaimana mutu pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang tahun 2011?

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan umum

1.3.1.1. Untuk mendeskripsikan mutu pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang tahun 2011.

1.3.2. Tujuan khusus

1.3.2.1. Untuk mengidentifikasi aspek *tangible* (berwujud) seperti sarana dan prasarana untuk pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Tahun 2011.

1.3.2.2. Untuk mengidentifikasi aspek *reability* (keandalan) seperti kemampuan teknis petugas pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Tahun 2011.

1.3.2.3. Untuk mengidentifikasi aspek *responsiveness* (cepat tanggap) seperti kemudahan dalam pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Tahun 2011.

1.3.2.4. Untuk mengidentifikasi aspek *assurance* (kepastian) seperti keramahan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari pelayanan AAN yang diberikan di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Tahun 2011.

1.3.2.5. Untuk mengidentifikasi aspek *empathy* (empati) seperti interaksi petugas dan klien dalam pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Palembang Tahun 2011.

1.4. Manfaat

1.4.1. Manfaat akademis

Sebagai bahan evaluasi dan masukan yang dapat berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan Puskesmas yang semakin berkualitas.

1.4.2. Manfaat praktis

Sebagai sarana dan bahan informasi untuk memberikan gambaran tentang pelayanan AAN di Puskesmas Swakelola Pembina Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Saifuddin AB, Danakusuma M, Widjajakusumah MD, Bramantyo L, Wishnuwardhani, SD. 1997. *Modul "Safe Motherhood" dalam Kurikulum Inti Pendidikan Dokter di Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Konsorsium Ilmu Kesehatan, Departemen Kesehatan, dan WHO. hal 1-24.
2. Departemen Kesehatan. 2007. *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2007*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
3. Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. 2010. *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2010*. Dinas Kesehatan, Sumatera Selatan.
4. Departemen Kesehatan RI. 1991. *Pedoman Pelayanan Antenatal di Wilayah Kerja Puskesmas*. Jakarta
5. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004. 2004. *Kebijakan Dasar Puskesmas*. Jakarta.
6. Departemen Kesehatan RI. 2003. *Rencana Strategis Nasional Making Pregnancy Safer (MRS) di Indonesia tahun 2001-2010*. Jakarta
7. Manuaba I. B G. 2001. *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB untuk Pendidikan Bidan*. Jakarta: EGC
8. Mgawadere, Florence. 2009. *Assessing The Quality of Antenatal Care at Lungewena Health Centre in Rural Malawi*. Thesis of Science in Nursing University of Malawi. South Africa.
9. Ariyani, Dhiah Farida. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas di Kabupaten Purbalingga*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Semarang
10. Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, vol 1. Surabaya: Airlangga Press.
11. Crosby, Philip B., 1980. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: Mac Grow Hill Book, Co.
12. Gemala R. Hatta. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press
13. Pohan, S. Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
14. Saifuddin, Abdul Bari. 2009. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
15. Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Tangerang: Binapura Aksara
16. Zeithaml, Valairie A., A Parasuraman, and Leonard L. Barry. 1988. *"Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality"*. Journal of Marketing. American Marketing Association.
17. Prawirodiharjo S. 2002. *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka
18. Nguyen, Tuong. 1999. *Keselamatan Ibu: Keberhasilan dan Tantangan*. Outlook. Vol.16 Edisi Khusus, hal. 2
19. World Health Organization. 2001. *Advancing Safe Motherhood Through Human Rights*. WHO/RHR/01.5. Geneva, WHO

20. Kepmenkes RI Nomor 828/Menkes/SK/X/2008. 2008. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Jakarta
21. Departemen Kesehatan RI. 2007. *Pedoman Perencanaan Kesehatan Ibu dan Anak melalui Pendekatan Tim Kabupaten/Kota*. Jakarta: Work Plan Fiscal Year 2007, Kerjasama USAID-HSP
22. Utarini, A., et al. 2000. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press
23. Azwar, Azrul. 1990. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
24. Utarini, A., Ema Kristin, Iwan Dwiprahasto, Yulita Hendratini, Laksono Trisnantoro,. 1999. *Modul-5: Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality Assurance)*. Direktorat Jendral Pengawasan Obat dan Makanan. Jakarta.
25. Departemen Kesehatan RI. 2002. *Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak*. Jakarta.
26. Dinas Kesehatan Kota Palembang. 2008. *Data Dasar Kesehatan Kota Palembang 2008*. Palembang.
27. Profil Kesehatan Puskesmas Swakelola Pembina Palembang. 2011. *Prosedur Tetap Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas Swakelola Pembina Palembang*. Palembang
28. Byrne, Michelle. 2001. Sampling for Qualitative Research. Association of peri Operative Registered Nurses (AORN) Journal.
29. Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media
30. Guion, Lisa A.. 2002. *Triangulation: Esthablishing the Valdity of Qualitative Studies*. University of Florida.