



**GAMBARAN PENGETAHUAN IBU HAMIL TENTANG STANDAR PELAYANAN  
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS BILALANG KOTAMOBAGU**

**St. Rahmawati Hamzah**

*Program Studi DIII Kebidanan STIKES Graha Medika Kotamobagu*  
[strahmawatihamzah@gmail.com](mailto:strahmawatihamzah@gmail.com)

---

**Keywords:**

*Knowledge,  
Pregnant Women,  
Antenatal Care*

**ABSTRACT**

**Background.** According to the World Health Organization, it is estimated that every day there are around 830 maternal deaths caused by complications of pregnancy and childbirth. A total of 550 deaths in Africa and 180 deaths occurred in the Asian region, this confirms that many maternal deaths occur in developing countries. Knowledge of pregnant women about Antenatal Care is very important because it will help reduce maternal and infant mortality rates. **Objective.** The purpose of this study was to describe the knowledge of pregnant women about the standard of Antenatal Care (ANC) services at the Bilalang Public Health Center in Kotamobagu City. **Method.** This type of research is a descriptive survey with a sample size of 50 respondents. The sampling technique used was accidental sampling. The data were collected using a questionnaire through direct interviews, then the data were analyzed using descriptive percentages. **Results.** The results showed that the description of the knowledge of pregnant women about Antenatal Care (ANC) services at the Bilalang Public Health Center there were 50% pregnant women who had sufficient knowledge, there were 30% pregnant women in Kotamobagu City who had less knowledge and there were 20% pregnant women who had good knowledge. **Conclusion.** Based on the results of the study it can be concluded that most of the knowledge of pregnant women about Antenatal Care (ANC) services at the Bilalang Public Health Center in Kotamobagu City is in sufficient category.

---

**PENDAHULUAN**

Menurut *World Health Organization* (WHO), diperkirakan setiap hari terdapat sekitar 830 kematian ibu yang disebabkan karena komplikasi kehamilan dan persalinan. Faktor penyebab utama kematian ibu adalah perdarahan, tekanan darah tinggi, infeksi, dan penyebab kematian tidak langsung sebagian besar terjadi pada interaksi antara kondisi kesehatan dan hamilan yang sudah terjadi. Sebagian besar kasus kematian ibu terjadi di Afrika yakni sebanyak 550 kematian, dan 180 kematian di wilayah Asia. Hal ini

menunjukkan bahwa angka kematian ibu masih banyak terjadi di negara berkembang (Prabawati & Indriyawati, 2017).

Kesehatan ibu dan anak di Indonesia masih menjadi masalah serius yang di hadapi Indonesia sampai sekarang ini. Rendahnya kesadaran ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan pada sarana kesehatan menjadi faktor penyebab masalah komplikasi kehamilan tidak dapat dideteksi dan ditangani segera mungkin (Nugroho et al., 2017). Hasil Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) pada tahun 2015 kematian ibu mencapai 305 per

100.000 kelahiran hidup, meskipun hasil tersebut menurun dari tahun 2012 dengan 359 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup. Hasil tersebut masih jauh di bawah target pemerintah yaitu dengan 102 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup sebagai salah satu upaya untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) (Hendarwan, 2018).

Rendahnya kepatuhan melakukan kunjungan *Antenatal Care* menjadi penyebab kegagalan penanganan komplikasi kehamilan. Ketidaktepatuhan dan ketidaktahuan wanita hamil memeriksakan kehamilannya menyebabkan timbulnya komplikasi yang menyebabkan angka kematian ibu (AKI) yang masih banyak terjadi. Menurut Musdalifah (2009) dalam (Fitrayeni et al., 2017) *Antenatal care* (ANC) merupakan program pelayanan atau penanganan medik pada ibu hamil, dengan tujuan agar ibu sehat selama kehamilan persalinan, dan nifas serta mengusahakan bayi yang dilahirkan sehat.

Jumlah kematian ibu di Kabupaten/Kota Provinsi Sulawesi Utara tahun 2018 adalah 52 kasus, Jumlah tertinggi di Kabupaten Mianahasa Selatan sebanyak 11 kasus dan terendah adalah Kabupaten Kepulauan Sitaro 0 kasus. Tingginya penyebab kematian ibu karena perdarahan (37%) antara lain disebabkan oleh belum optimalnya pelaksanaan program perencanaan persalinan dan penanganan komplikasi (P4K) hal ini tidak terlepas dari peran lintas sektor, integrasi program, masih terdapat 3 terlambat serta belum optimalnya manajemen sistem rujukan antara puskesmas, rumah sakit dan dinas kesehatan kabupaten/kota (Dinkes Sulut, 2019).

Penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dilakukan dengan melihat cakupan K1 dan K4. Presentase Cakupan kunjungan ibu hamil K1 Provinsi Sulawesi Utara tahun 2018 sebesar 94% angka ini menurun dibandingkan tahun 2017 sebesar 95%. Selanjutnya persentase cakupan ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan K4 tahun 2018 provinsi Sulawesi Utara sebesar 84,1% dan meningkat dibandingkan tahun 2017 sebesar 83,85% meskipun tidak terlalu signifikan. Salah satu penyebab cakupan kunjungan *Antenatal Care* (ANC) cukup rendah adalah kesadaran masyarakat untuk memeriksakan diri ke tenaga kesehatan belum sepenuhnya tercipta (Dinkes Sulut, 2019).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kotamobagu tahun 2018 menunjukkan cakupan kunjungan ibu hamil K1 sebesar 83,7% dengan jumlah sasaran ibu hamil sebanyak 2.359, cakupan kunjungan ibu hamil K4 mengalami cukup rendah hanya sebesar 70,2% dengan jumlah ibu bersalin sebanyak 2.246. Kotamobagu tahun 2018 mencatat angka kematian ibu (AKI) sebanyak 3 kasus dengan faktor penyebab adalah pendarahan 2 kasus, dan lain-lain 1 kasus (Dinkes Kotamobagu, 2019).

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Bilalang cakupan kunjungan ibu hamil K1 sebanyak 558 (89,4%) dan cakupan kunjungan ibu hamil K4 sebanyak 431 (69,1%). Wawancara pada 10 ibu hamil yang memeriksakan kehamilan didapatkan data bahwa sebanyak 7 ibu hamil kurang mengetahui apa itu *antenatal care*, tujuan *antenatal care* dan manfaat yang diperoleh dari *antenatal care*. Deteksi dini risiko komplikasi pada kehamilan dengan melakukan kunjungan atau pemeriksaan kehamilan akan memberikan dampak positif terhadap masalah kesehatan ibu dan anak.

Salah satu faktor yang menyebabkan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) tidak berjalan secara maksimal adalah minimnya pengetahuan ibu hamil tentang risiko kehamilan yang akan muncul yang bisa diakibatkan oleh faktor tingkat pendidikan, pemeliharaan, kehamilan, pengetahuan tentang gizi dalam kehamilan, keadaan ekonomi dan lain sebagainya, sehingga tidak melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (ANC). Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Banyumanik menemukan bahwa pengetahuan ibu hamil trisemester 3 berpengaruh terhadap perilaku kunjungan ANC dan kesadaran ibu hamil tentang pentingnya ANC (Febyanti & Susilawati, 2012).

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengetahuan ibu hamil tentang standar pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Bilalang Kotamobagu.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *survey deskriptif* untuk memperoleh gambaran pengetahuan ibu hamil tentang standar pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

**Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bilalang Kotamobagu dan waktu penelitian pada bulan Agustus tahun 2020

**Populasi dan Sampel.**

Populasi penelitian adalah semua ibu hamil yang melakukan kunjungan (K1) di Puskesmas Bilalang sebanyak 99 orang. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 50 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu cara penarikan sampel yang dilakukan secara kebetulan (Sugiyono, 2017).

**HASIL**

Berikut adalah gambaran karakteristik dalam penelitian ini mencakup usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden**

Karakteristik	n	%
<b>Umur (tahun)</b>		
< 20	3	6,0
20-35	42	84,0
> 35	5	10,0
Jumlah	50	100,0
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	10	20,0
SMP	20	40,0
SMA	19	38,0
PT	1	2,0
Jumlah	50	100,0
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	45	90,0
Wiraswasta	4	8,0
PNS	1	2,0
Jumlah	50	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas umur responden 20-35 tahun sebanyak 42 orang (84%), minoritas umur

**Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner sebanyak 25 pertanyaan yang meliputi pengertian, tujuan, manfaat, kunjungan, jadwal pemeriksaan dan jenis pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

**Pengolahan dan Analisis Data**

Pengelompokan tingkat pengetahuan ibu hamil dilakukan dengan membuat total skor. Tingkat pengetahuan responden baik jika memiliki skor nilai >80%, cukup jika skor nilai 60-79%, dan rendah jika skor nilai <60%. Data selanjutnya dianalisis menggunakan deskriptif persentase.

responden < 20 tahun sebanyak 3 orang (6%). Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SMP sebanyak 20 orang (40%), minoritas tingkat pendidikan responden adalah PT sebanyak 1 orang (2%). Mayoritas pekerjaan responden adalah IRT sebanyak 45 orang (90%), minoritas pekerjaan responden adalah PNS sebanyak 1 orang (2%).

**Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Responden**

Tingkat Pengetahuan	n	%
Baik	10	20,0
Cukup	25	50,0
Kurang	15	30,0
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pengetahuan responden berpengetahuan cukup sebanyak 25 orang (50%) dan minoritas responden berpengetahuan baik sebanyak 10 orang (20%).

Berdasarkan tabel 3 dibawah menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpengetahuan cukup umur 20-35 tahun sebanyak 22 orang (44%) dan minoritas responden berpengetahuan baik umur >35 tahun sebanyak 1 orang (2%).

Tabel 3. Distribusi Pengetahuan Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik	Pengetahuan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Umur (tahun)</b>								
< 20	0	0	2	4,0	1	2,0	3	6,0
20-35	9	18,0	22	44,0	11	22,0	42	84,0
> 35	1	2,0	1	2,0	3	6,0	5	10,0
Jumlah	10	20,0	25	50,0	15	30,0	50	100,0

Berdasarkan tabel 4 dibawah menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpengetahuan cukup adalah berpendidikan SMP sebanyak 17 orang (34%)

dan minoritas responden berpengetahuan baik adalah berpendidikan SMP dan PT sebanyak 1 orang (2%).

Tabel 4. Distribusi Pengetahuan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik	Pengetahuan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Tingkat Pendidikan</b>								
SD	0	0	1	2,0	9	18,0	10	20,0
SMP	1	2,0	17	34,0	2	4,0	20	40,0
SMA	8	16,0	7	14,0	4	8,0	19	38,0
PT	1	2,0	0	0	0	0	1	2,0
Jumlah	10	20,0	25	50,0	15	30,0	50	100,0

Tabel 5. Distribusi Pengetahuan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik	Pengetahuan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Pekerjaan</b>								
IRT	9	18,0	22	44,0	14	28,0	45	90,0
Wiraswasta	0	0	3	6,0	1	2,0	4	8,0
PNS	1	2,0	0	0	0	0	1	2,0
Jumlah	10	20,0	25	50,0	15	30,0	50	100,0

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berpengetahuan cukup adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 22 orang (44%) dan minoritas responden berpengetahuan baik adalah PNS sebanyak 1 orang (2%).

#### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tingkat pengetahuan responden berpengetahuan cukup

sebanyak 25 orang (50%) dan minoritas responden berpengetahuan baik sebanyak 10 orang (20%). Berdasarkan teori bahwa pengetahuan merupakan hasil tahu dan terjadi setelah seseorang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu, pengindraan terjadi melalui panca indera manusia yakni: penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba (Notoatmodjo, 2014).

Pengetahuan responden tentang pengertian *Antenatal Care* (ANC) terdapat

11,4% masuk dalam kategori kurang. Berdasarkan hasil wawancara masih ada responden yang belum mengetahui secara pasti bahwa *Antenatal Care* (ANC) dapat mendeteksi secara dini terjadinya risiko tinggi terhadap kehamilannya. Terkait dengan manfaat *Antenatal Care* (ANC) sebagian besar responden berpengetahuan cukup sebanyak 76,2% dan hanya 3,7% yang kurang, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengetahui manfaat *Antenatal Care* (ANC) misalnya pelayanan ANC bermanfaat untuk mendeteksi komplikasi kehamilan yang timbul selama kehamilan dan bermanfaat bagi ibu hamil untuk mempersiapkan kelahirannya. Terkait dengan jenis pelayanan *Antenatal Care* (ANC), masih ada 18,5% responden yang mempunyai pengetahuan kurang. Hal ini menunjukkan masih ada responden yang kurang informasi tentang jenis pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 50 ibu hamil yang mayoritas pengetahuan responden yang berpengetahuan cukup 50% dan berpengetahuan kurang sebanyak 30%, maka semakin rendah pengetahuan seseorang maka akan membuat seseorang untuk bersikap negatif sehingga kesadaran menjadi lambat untuk memahami serta menambah pengetahuan tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dan sebaliknya semakin tinggi pengetahuan seseorang maka akan membuat seseorang bersikap positif sehingga kesadaran menjadi meningkat dalam memahami dan menambah pengetahuan tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

Hasil uji tabel silang antara karakteristik umur dengan tingkat pengetahuan responden, sebagian besar responden berumur 20-35 tahun dengan tingkat pengetahuan ibu hamil kategori cukup sebanyak 44%, baik sebanyak 18% dan kurang sebanyak 22%. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Bertambahnya umur seseorang maka kematangan dalam berpikir semakin baik, sehingga akan termotivasi dalam memeriksakan kehamilan dan mengetahui pentingnya *Antenatal Care* (ANC) (Padila, 2014). Sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rentang usia tertentu adalah baik untuk menjalankan peran pengasuh dan mengikuti pelayanan ANC,

apabila terlalu muda atau terlalu tua mungkin tidak dapat menjalankan peran tersebut secara optimal.

Hasil uji tabel silang antara karakteristik tingkat pendidikan dengan tingkat pengetahuan responden. sebagian besar responden berpendidikan SMP dengan tingkat pengetahuan ibu hamil kategori cukup sebanyak 34%, kurang sebanyak 4% dan baik sebanyak 2%. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan akan mendorong seseorang untuk bertindak dan mencari penyebab serta solusi dalam hidupnya. Orang yang berpendidikan tinggi akan cenderung untuk bertingkah laku lebih rasional, sehingga akan lebih mudah menerima gagasan baru (Rohan dan Siyoto, 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang ibu hamil yang berpendidikan tinggi akan mempengaruhi perilaku ibu hamil untuk rutin melakukan kunjungan, sebaliknya jika semakin tinggi pendidikan ibu akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk melakukan kunjungan. Sebaliknya seorang ibu hamil yang berpendidikan rendah akan menghambat perkembangan sikap positif ibu hamil terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan, seperti melakukan kunjungan *Antenatal Care* (ANC) (Ningsih, 2018). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa pendidikan merupakan salah satu cara ibu hamil menerima pengetahuan tentang *Antenatal Care* (ANC) (Hidayatun Mukaromah, 2014), sehingga ibu hamil yang berpendidikan tinggi akan lebih sering mengunjungi fasilitas kesehatan untuk memeriksakan kehamilannya (Sari & Efendy, 2017).

Hasil uji tabel silang antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat pengetahuan responden. sebagian besar responden berpendidikan IRT dengan tingkat pengetahuan ibu hamil kategori cukup sebanyak 44%, kurang sebanyak 28% dan baik sebanyak 18%. Hal ini sesuai dengan penelitian penelitian Sisca (2012) dalam (Camelia, 2019) juga menyebutkan bahwa perempuan yang bekerja akan bisa lebih memanfaatkan pelayanan ANC dibandingkan ibu rumah tangga dan ibu yang tidak bekerja. Meskipun sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT), tetapi sering kali juga responden membantu suami/keluarga dalam melakukan pekerjaan untuk mendapatkan penghasilan tambahan seperti

ikut dengan suami ke kebun dan ikut berdagang di toko/pasar.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan ketika ibu hamil melakukan pekerjaan membantu suami/keluarga ini akan berdampak kepada ibu tidak mempunyai waktu untuk memeriksakan kehamilannya, sedangkan ibu yang mempunyai banyak waktu luang dengan tidak bekerja akan mempunyai banyak kesempatan untuk memeriksakan kehamilannya (Sari & Efendy, 2017). Hal ini di dukung penelitian di lakukan di Puskesmas Gamping I Sleman yang menyebutkan seorang ibu hamil yang bekerja cenderung akan menghabiskan waktu yang dimiliki untuk melakukan aktivitas pekerjaan yang dimiliki dibandingkan harus melakukan kunjungan *Antenatal Care* (ANC) (Inayah & Fitriahadi, 2019).

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa gambaran pengetahuan ibu hamil tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Bilalang Kotamobagu terdapat 50% ibu hamil yang memiliki pengetahuan cukup, terdapat 30% ibu hamil yang memiliki pengetahuan kurang dan terdapat 20% ibu hamil yang memiliki pengetahuan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengetahuan ibu hamil tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Bilalang Kotamobagu dalam kategori cukup dan tidak sedikit dalam kategori kurang.

Disarankan kepada ibu hamil untuk lebih aktif mencari informasi tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC) melalui media televisi, media internet, media cetak dan tenaga kesehatan. Kepada bidan dan tenaga kesehatan lainnya untuk aktif memberikan informasi kepada ibu hamil tentang *Antenatal Care* (ANC) melalui konseling atau penyuluhan kesehatan. Kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya pengetahuan ibu hamil tentang pelayanan *Antenatal Care* (ANC).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Camelia, R. (2019). Hubungan Pekerjaan dan Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Tanda Bahaya Kehamilan dengan Kunjungan ANC. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi*

*Science Kesehatan*, 10(2).

Dinkes Kotamobagu. (2019). *Profil Kesehatan Kota Kotamobagu Tahun 2018*. Dinas Kesehatan Kotamobagu.

Dinkes Sulut. (2019). *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara Tahun 2018*. Dinas Kesehatan Sulawesi Utara.

Febiyanti, N. K., & Susilawati, D. (2012). Hubungan pengetahuan ibu hamil tentang antenatal care terhadap perilaku kunjungan kehamilan. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 7(3), 148–157.

Fitrayeni, F., Suryati, S., & Faranti, R. M. (2017). Penyebab rendahnya kelengkapan kunjungan antenatal care ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Pegambiran. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 10(1), 101–107.

Hendarwan, H. (2018). Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Antenatal oleh Bidan di Puskesmas. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(2), 97–108.

Hidayatun Mukaromah, S. (2014). Analisis faktor ibu hamil terhadap kunjungan antenatal care di puskesmas siwalankerto Kecamatan Wonocolo Kota Surabaya. *Jurnal Promkes*, 2(39–48).

Inayah, N., & Fitriahadi, E. (2019). Hubungan pendidikan, pekerjaan dan dukungan suami terhadap keteraturan kunjungan ANC pada ibu hamil trimester III. *JHeS (Journal of Health Studies)*, 3(1), 64–70.

Ningsih, E. S. (2018). Hubungan Tingkat Pendidikan Ibu Hamil Trimester III dengan Keteraturan Kunjungan ANC. *Jurnal Midpro*, 9(2), 5.

Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.

Nugroho, H., Milanti, I., & Fransiska, N. (2017). Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Isi Buku KIA dengan Kepatuhan–Kunjungan Anc di Kelurahan Timbau Wilayah Kerja Puskesmas Rapak Mahang Tahun 2017. *Jurnal Kebidanan Mutiara Mahakam*, 5(2), 47–54.

Padila. (2014). *Buku Ajar Keperawatan Maternitas*. Nuha Medika.

Prabawati, S., & Indriyawati, V. (2017). Gambaran Pengetahuan Ibu Hamil Tentang Program Perencanaanpersalinan Dan Pencegahan Komplikasi Di Puskesmas Kalasan Sleman. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 8(1), 80–88.

Rohan dan Siyoto. (2013). *Buku Ajar Kesehatan Reproduksi*. Nuha Medika.

Sari, K. I. P., & Efendy, H. V. (2017). Analisis faktor yang berpengaruh terhadap kunjungan antenatal care. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 9(1).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.