

**GAMBARAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) OLEH  
BIDAN DI POLINDES KHARISMA CONDONGCATUR SLEMAN  
TAHUN 2013**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya  
Kebidanan di STIKES A. Yani Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**IMA RATNA FURIATI**

**NIM: 1309152**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEBIDANAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

# GAMBARAN PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) OLEH BIDAN DI POLINDES KHARISMA CONDONGCATUR SLEMAN TAHUN 2013

## KARYA TULIS ILMIAH

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kebidanan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal *21 Agustus 2013*

Penguji



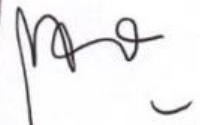
Ratih Kumoro Jati, S.SiT., M.Kes  
NIDN. 05 2710 860 1

Pembimbing I



Isti Handayaningsih, S.KM., Msc  
Nip. 19690423 199203 2007

Pembimbing II



Ratna Prahesti, S.ST  
NIDN. 05 0502 8901

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Kebidanan  
STIKES A. Yani Yogyakarta



Tyasing Yuni A, S.ST., M.Kes  
NIDN. 05.10.06.85.01

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Diploma III Kebidanan / Kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juli 2013



Penulis

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Ahli Madya kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul “Gambaran Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Oleh Bidan Di Polindes Karisma Condongcatur Sleman”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan, saran, bantuan dan dukungan kepada:

1. dr. I. Edy Purwoko, Sp.B, selaku ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Ibu Tyasning Yuni Astuti, S.ST., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Kebidanan STIKES A. Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Ibu Isti Handayaningsih, SKM., M.Sc, selaku Pembimbing I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan.
4. Ibu Ratna Prahesti, S.ST, selaku pembimbing II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan bimbingan.
5. Ibu Dini Melani, A.Md, Keb, beserta seluruh bidan di Polindes Karisma Condongcatur Sleman.
6. Dosen-dosen pembimbing lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Teman-teman seperjuangan di STIKES A. Yani Yogyakarta khususnya kelas C yang telah saling memberikan semangat
9. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat.

Yogyakarta, Juli 2013

Ima Ratna Furiati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
INTISARI.....	v
HALAMAN PERYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
B. Pelayanan KIA .....	25
C. Bidan .....	30
D. Pelayanan Kebidanan .....	32
E. Kerangka Teori.....	36
F. Kerangka Konsep Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	38
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
D. Variabel Penelitian .....	40
E. Definisi Operasional.....	40
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	41
G. Validitas dan Reliabilitas.....	42
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	42
I. Etika Penelitian .....	44
J. Jalannya Penelitian.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47

B. Pembahasan Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Table 3.1	Definisi Operasional.....	40
Table 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Ibu di Polindes Kharisma Condongcatu Sleman Tahun 2013.....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Polindes Kharisma Condongcatu Sleman Tahun 2013.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan di Polindes Kharisma Condongcatu Sleman Tahun 2013.....	49
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur) Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) oleh Bidan di Polindes Kharisma Condongcatu Sleman Tahun 2013.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	35

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 *Informed Consent*
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Kegiatan Bimbingan KTI
- Lampiran 5 Time Schedule Penyusunan Karya Tulis Ilmiah

PERPUSTAKAAN  
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA