

**ABSTRACT**  
**ILLUSTRATION OF SOCIETY SATISFACTION INDEX ASSESSMENT  
TOWARD MATERNAL AND CHILD HEALTH (KIA) SERVICE BY  
MIDWIFE IN POLINDES KHARISMA AT CONDONGCATUR SLEMAN  
IN 2013**

Ima Ratna Furiati<sup>1</sup>, Isti Handayaningsih<sup>2</sup>, Ratna Prahesti<sup>3</sup>

**Background :** Society satisfaction index is data and information about society satisfaction degree that it is gotten by measuring output from service according to quantitative and qualitative opinion of society from the public service organized who compare expectation whit necessity. Assessment is must to do according to MENPAN judgment, no. KEP/25/M/PAN/2/2004. But according to preliminary study which it has been done in Polindes Kharisma, it is found that Polindes Kharisma's society satisfication against health service which is given to patient has not been assessed. This condition involves author to do research for illustration of society satisfaction index assessment toword maternal and child health (KIA) service by midwife in Polindes Kharisma at Condongcatur Sleman, in 2013.

**Objective :** The aim of this research in to describe society's satisfaction about maternal and child health (KIA) service given by midwife in Polindes Kharisma at Condongcatur Sleman. The research methodology used in this study was descriptive method. The population of this research was the medical patient using KIA service in Polindes Kharisma At Condongcatur Sleman in 2013. The researcher used accidental samplings with a numbers of respondents are 150 respondents of KIA's patients. The data were collected though questationnaire and analyzed using quantitative descriptive method.

**Finding :** The finding of the research show that the index of society's satisfication about maternal and child health (KIA) service given by midwife in Polindes Kharisma at Condongcatur Sleman is categorized well with the percentage 78,64%.

**Conclusion :** Assessment of community satisfaction index (HPI) should be carried out regularly in order to improve the quality and service quality.

**Keywords : Satisfaction index, KIA service**

**Bibliograpy : 37 books**

**Total pages : i-xiv, 21 tables, 72 pages**

---

<sup>1</sup> Midwifery Diploma Students STIKES A. Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Consultant 1 from STIKES A. YANI Yogyakarta

<sup>3</sup> Consultant 2 from STIKES A. YANI Yogyakarta

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

Ima Ratna Furiati<sup>1</sup>, Isti Handayaningsih<sup>2</sup>, Ratna Prahesti<sup>3</sup>

**Latar Belakang :** Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penilaian ini wajib dilakukan semua instansi pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Namun berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Polindes Kharisma di dapati bahwa Polindes Kharisma ini belum pernah melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien. Kondisi ini mendorong penulis melakukan penelitian untuk gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharism Condongcatur Sleman.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman. Metode penelitian ini adalah *deskriptif*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pelayanan KIA di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman tahun 2013 dengan teknik sampel *accidental sampling* dengan jumlah 150 responden pasien KIA. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dengan metode *kuantitatif deskriptif*.

**Hasil :** Hasil penelitian mendapatkan bahwa gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KIA oleh bidan di Polindes Kharisma Condongcatur Sleman dengan kategori baik yaitu 78,64%.

**Simpulan :** Penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) perlu dilaksanakan secara rutin guna meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan.

**Kata Kunci :** Indeks kepuasan, pelayanan KIA

**Kepustakaan :** 37 Buku.

**Halaman :** i-xiv, 21 Tabel, 72 halaman

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Diploma III Kebidanan STIKES A. Yani Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen STIKES A. Yani Yogyakarta

<sup>3</sup>Dosen STIKES A. Yani Yogyakarta