

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU
PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH
KULON PROGO TAHUN 2011**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kebidanan
STIKES A.YANI Yogyakarta



Disusun Oleh :
Salis Aliffia Wulandari
NPM : 1308190

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN JENDRAL ACHMAD YANI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEBIDANAN
YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP MUTU PELAYANAN ANTENATAL DI BPS Y SRI SUYANTININGSIH KULONPROGO

TAHUN 2011

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun Oleh :

Salis Aliffia Wulandari
NPM : 1308190

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

Tanggal 24 Agustus 2011

Menyetujui :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	<u>Atik Ba'diah, S.Pd., S.Kep., M.Kes</u> NIP : 196512381988032001		<u>24 Agustus 2011</u>
Penguji II	<u>Endah Puji Astuti S.SiT., M.kes</u> NIDN : 05-1203-8701		<u>24 Agustus 2011</u>
Penguji III	<u>Budi Astuti Lucia, S. SiT</u> NIP : 195901251994022001		<u>24 Agustus 2011</u>

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Diploma III Kebidanan
STIKES A Yani Yogyakarta


Tri Sunarsih, SST. M. Kes.
NIDN 05-2403-8401

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salis Aliffia Wulandari

NPM : 1308190

Prodi : DIII Kebidanan Stikes Achmad Yani Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Agustus 2011

Salis Aliffia Wulandari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulonprogo Tahun 2011” sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Dr. I. Edy Purwoko, Sp.B., selaku Ketua STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
2. Tri Sunarsih, SST., M.Kes., selaku Ketua Prodi Kebidanan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Atik Ba’diah, S.Pd., S.Kp., M.Kes., selaku dewan penguji Karya Tulis Ilmiah.
4. Endah Puji Astuti, SSiT., M.Kes., selaku dewan penguji dan pembimbing utama yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Budi Astuti Lucia, S.SiT., selaku dewan penguji dan pembimbing kedua yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Bidan Sri Suyantiningsih selaku bidan, yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di BPS Y Sri Suyantiningsih.
7. Ibu hamil di BPS Y Sri Suyantiningsih, yang telah bersedia menjadi responden dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
8. Segenap keluarga besar STIKES A. Yani Yogyakarta, khususnya teman-teman mahasiswi jurusan D-III kebidanan, serta semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat tersusun.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dari para pembaca untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
INTISARI	v
HALAMAN PERNYATAAN	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	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Cara Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
3. Pelayanan Antenatal	19
B. Kerangka Teori	26
C. Kerangka Konsep	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional	29
E. Populasi dan Sampel penelitian	29
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	30
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	31
H. Jalanya penelitian	33
I. Etika Penelitian	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	40
C. Keterbatasan Penelitian	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2 Insrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Ibu Hamil di BPS Y Sri Suyantinings.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Pelayanan Antenatal Di BPS Y Sri Suyantiningsih.....	40

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	26
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	27

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Pendahuluan dari Achmad Yani
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari Achmad Yani
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian dari Gubernur Yogyakarta
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian dari Kantor Pelayan Terpadu Kulon Progo
Lampiran 6	Surat Balasan Penelitian dari Kantor Pelayan Terpadu Kulon Progo
Lampiran 7	Surat Izin Penelitian di BPS Y Sri Suyantiningsih Kulon Progo
Lampiran 8	Surat Balasan Penelitian dari BPS Y Sri Suyantiningsih
Lampiran 9	Lembar Pengantar Kuesioner
Lampiran 10	Lembar Persetujuan Responden
Lampiran 11	Lembar Kuesioner
Lampiran 12	Lembar Data Penelitian
Lampiran 13	Lembar Hasil Pengolahan Data
Lampiran 14	Jurnal
Lampiran 15	Lembar Konsultasi KTI