

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TENTANG MUTU PELAYANAN ANC
DI BPM ES BANJARMASIN



KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulus Akademi Kebidanan Sari Mulia
Banjarmasin

Oleh
Mega Yunita Sari
NIM S 12 1029

AKADEMI KEBIDANAN SARI MULIA
BANJARMASIN
2015

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TENTANG MUTU PELAYANAN ANC
DI BPM ES BANJARMASIN**

Oleh
Mega Yunita Sari
NIM S 12 1029

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulus Akademi Kebidanan Sari Mulia
Banjarmasin
Telah disetujui oleh Komisi Pembimbing pada Tanggal 30 April 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Sitti Khadijah, M.Pd
NIK.19.44.2006.010

Hj. Nur Lathifah SST.,MM

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TENTANG MUTU PELAYANAN ANC
DI BPM ES BANJARMASIN**

Oleh
Mega Yunita Sari
NIM S 12 1029

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulus Akademi Kebidanan Sari Mulia
Banjarmasin
Telah Disahkan Oleh Komisi Pembimbing Pada Tanggal 09 Mei 2015

Banjarmasin,

Pembimbing I

Pembimbing II

Sitti Khadijah, M.Pd
NIK.19.44.2006.010

Hj. Nur Lathifah SST.,MM

Mengetahui :
Direktur Akademi Kebidanan Sari Mulia

Anggrita Sari, SSiT., M.Pd., M.Kes
NIK. 1944 2004 002

HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TENTANG MUTU PELAYANAN ANC
DI BPM ES BANJARMASIN**

Oleh
Mega Yunita Sari
NIM S 12 1029

KARYA TULIS ILMIAH

Telah Disetujui Di Depan Dewan Penguji Pada Ujian Karya Tulis Ilmiah
Tanggal 09 Mei 2015. Dan Telah Di Terima Serta Di Setujui
Dewan Penguji

Banjarmasin 09 Mei 2015

Penguji I

Sitti Khadijah, M.Pd
NIK.19.44.2006.010

Penguji II

Hj. Nur Lathifah SST.,MM

Penguji III

Anggrita Sari, SSiT., M.Pd., M.Kes
NIK. 1944 2004 002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini. Adapun judul Karya Tulis Ilmiah ini adalah “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan ANC Di BPM ES Banjarmasin Tahun 2015”.

Latar belakang dibuatnya Karya Tulis Ilmiah ini adalah karena masih rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Indonesia terutama untuk masyarakat miskin. Ini dapat di buktikan dengan masih tingginya angka kematian ibu (AKI).

Tujuan dibuatnya Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien hamil tentang mutu pelayanan ANC di BPM ES Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dwi Sogi Redjeki, SKG., MPd Selaku Ketua Yayasan Indah Banjarmasin.
2. Ibu Anggrita Sari, S.Si.T.,M.Pd.,M.Kes Selaku Direktur Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin.
3. Ibu Sitti Khadijah, M.Pd Selaku Pembimbing I yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Hj. Nur Lathifah SST., MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

5. BPM Ema Sulistiani yang telah memberikan ijin untuk menjadi tempat penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha dan Staf Perpustakaan Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin
7. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi objek penelitian
8. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a kepada penulis untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
9. Rekan - rekan mahasiswa Akbid Sari Mulia, yang telah membantu dan memotivasi saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu saran dan kritik serta tanggapan yang membangun sangat peneliti harapkan. Peneliti juga berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Banjarmasin, Mei 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Sasaran Penelitian.....	20
B. Metode Penelitian yang Digunakan.....	20

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	20
D. Populasi dan Sampel Penelitian	21
E. Jenis dan Sumber Data	23
F. Teknik Pengumpulan Data.....	24
G. Analisa Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
B. Hasil Penelitian Dan Analisa Data	29
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	34
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	42

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel

Tabel 2.1	Penilaian Kepuasan Pada Skala Likert.....	11
Tabel 2.2	Standar Mutu Pelayanan.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	22
Tabel 3.2	Penilaian Kepuasan Pada Skala Likert.....	27
Tabel 4.1	Distribusi Responden Ditinjau dari Dimensi <i>Resvonsivennes</i> ...	29
Tabel 4.2	Distribusi Responden Ditinjau dari Dimensi <i>Reliability</i>	30
Tabel 4.2	Distribusi Responden Ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i>	31
Tabel 4.2	Distribusi Responden Ditinjau dari Dimensi <i>Emphaty</i>	32
Tabel 4.2	Distribusi Responden Ditinjau dari Dimensi <i>Tangible</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konsep 20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian
2. Surat Izin Melakukan Studi Pendahuluan
3. Surat Balasan Izin Melakukan Studi Pendahuluan
4. Surat Izin Melakukan Penelitian
5. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian
6. Surat Permintaan Menjadi Responden
7. Surat Persetujuan Menjadi Responden
8. Kuesioner
9. Kisi- Kisi Kuesioner
10. Master tabel
11. Lembar Bimbingan Pembimbing I
12. Lembar Bimbingan PembimbingII
13. Daftar Riwayat Hidup