

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Keaslian Penelitian	8
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	 16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pentingnya Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Dalam Kebijakan Kependudukan	 16
2.1.2 Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan	17
2.1.3 Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	20
2.1.4 Polindes	22
2.1.5 Kualitas Pelayanan	25
2.1.6 Kepuasan Masyarakat	28

2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat	31
2.1.8 Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pada Masyarakat/Pasien	33
2.1.9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	35
2.2 Kerangka Pemikiran	38
BAB III. METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	42
3.3 Subyek Penelitian	42
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4 Variabel Penelitian	43
3.4.1 Identifikasi Variabel	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Instrumen Penelitian	56
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	57
3.6.1 Sumber Data	57
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	68
4.1 Deskripsi Umum Kecamatan Tugumulyo	68
4.1.1 Letak Geografis, Luas dan Batas Wilayah	68
4.1.2 Keadaan Demografi	70
4.2 Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Kecamatan Tugumulyo	71
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
5.1 Karakteristik Responden	77
5.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan	82

5.3 Nilai Bobot dan Rata-rata Masing-Masing Unsu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.....	109
5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Kep. Menpan No: 25/M.PAN/ 2/2004.....	113

BAB VI. KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYAN KIA ... 115

6.1 Hubungan Karakteristik Responden Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat	115
6.1.1 Hubungan Karakteristik Umur Responden Dengan Kualitas Pelaya- nan KIA	115
6.1.2 Hubungan Karakteristik Umur Responden Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIA	117
6.1.3 Hubungan Karakteristik Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan KIA	119
6.1.4 Hubungan Karakteristik Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Layanan KIA	120
6.1.5 Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Kualitas Pelayanan KIA	123
6.1.6 Hubungan Tingkat Pendapatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan KIA	124
6.2 Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat.....	126
6.2.1 Hubungan <i>Reliability</i> (Kehandalan) Dengan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	126
6.2.2 Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	128
6.2.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).....	129
6.2.4 Hubungan <i>Emphaty</i> (Perilaku Peduli) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).....	131
6.2.5 Hubungan <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)	132
6.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap	

Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Polindes Kecamatan Tugumulyo	133
BAB VII. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	144
7.1 Kesimpulan	144
7.2 Rekomendasi	146
 DAFTAR PUSTAKA	 147
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Sebelumnya	10
Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Tabel 3.1 Jumlah Pasien Ibu Hamil di Lokasi Penelitian	58
Tabel 3.2 Bobot Nilai Pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 3.3 Bobot Nilai Pertanyaan Kuesioner Kepuasan	63
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	67
Tabel 3.5 Nilai Bobot Kinerja	64
Tabel 4.1 Luas dan Batas Wilayah per Lokasi Penelitian	68
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk per Lokasi Penelitian	70
Tabel 4.3 Fasilitas dan Tenaga Penolong Kelahiran per Lokasi Penelitian di Kecamatan Tugumulyo Tahun 2014	72
Tabel 4.4 Rasio Tenaga Penolong Kelahiran Terhadap Ibu Hamil (Bumil) di Kecamatan Tugumulyo Tahun 2014	73
Tabel 4.5 Jumlah Kejadian Kematian Ibu, Bayi dan Balita per Lokasi Penelitian di Kecamatan Tugumulyo	75
Tabel 5.1 Umur Responden	76
Tabel 5.3 Tingkat Pendidikan Responden	77
Tabel 5.4 Jenis Pekerjaan Responden	78
Tabel 5.5 Tingkat Pendapatan Responden	80
Tabel 5.7 Keandalan (<i>reliability</i>)	82
Tabel 5.8 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	83
Tabel 5.9 Jaminan (<i>assurance</i>)	84
Tabel 5.10 Perilaku Peduli (<i>Emphaty</i>)	86
Tabel 5.11 Bukti Langsung/Nyata (<i>Tangibles</i>).....	87
Tabel 5.12 Prosedur Pelayanan	89

Tabel 5.13 Persyaratan Pelayanan	90
Tabel 5.14 Kejelasan Petugas Pelayanan	91
Tabel 5.15 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	93
Tabel 5.16 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	94
Tabel 5.17 Kemampuan Petugas Pelayanan	95
Tabel 5.18 Kecepatan Pelayanan	97
Tabel 5.19 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	98
Tabel 5.20 Kesopanan dan Keramahan Petugas	99
Tabel 5.21 Kewajaran Biaya Pelayanan	101
Tabel 5.22 Kepastian Biaya Pelayanan	102
Tabel 5.23 Kepastian Jadwal Pelayanan	103
Tabel 5.24 Kenyamanan Lingkungan	105
Tabel 5.25 Keamanan Lingkungan	106
Tabel 5.26 Nilai Bobot dan Rata-Rata atau Indikator Dari Masing-Masing Unit Pelayanan (Penilaian Kualitas Pelayanan)	108
Tabel 5.27 Nilai Bobot dan Rata-Rata Unsur atau Indikator dari Masing-Masing Unit Pelayanan (Penilaian Kepuasan Masyarakat)	109
Tabel 5.29 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan..	111
Tabel 6.1 Hubungan Karakteristik Umur Dengan Kualitas Pelayanan	113
Tabel 6.2 Hubungan Karakteristik Umur Dengan Kepuasan Pasien	114
Tabel 6.3 Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan	116
Tabel 6.4 Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien	118
Tabel 6.5 Hubungan Karakteristik Pendapatan Dengan Kualitas Pelayanan ...	120
Tabel 6.6 Hubungan Karakteristik Tingkat Pendapatan Dengan Kepuasan Pasien	121
Tabel 6.7 Hubungan Variabel Keandalan Dengan Kepuasan Masyarakat	123
Tabel 6.8 Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Masyarakat	125
Tabel 6.9 Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Masyarakat.	127
Tabel 6.10 Hubungan Variabel Perilaku Peduli Dengan Kepuasan Masyarakat	128
Tabel 6.11 Hubungan Variabel Bukti Langsung Dengan Kepuasan	

Masyarakat	130
Tabel 6.12 Hasil Uji Multikolineritas	134
Tabel 6.13 Hasil Analisis Regresi Linier Ganda.....	137

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kepuasan/ketidakpuasan Masyarakat Sebagai Suatu Proses Perbedaan	33
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Polindes Dari Perspektif Pengguna Pelayanan	40