

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEBIDANAN
KOMPREHENSIF DI PUSKESMAS
KABUPATEN BANTUL**



**Disusun Oleh :
ASTI NURHAYATI
20171030046**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEBIDANAN
KOMPREHENSIF DI PUSKESMAS
KABUPATEN BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



ASTI NURHAYATI
20171030046

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEBIDANAN
KOMPREHENSIF DI PUSKESMAS
KABUPATEN BANTUL

TESIS

Oleh:
ASTI NURHAYATI
20171030046

Pembimbing I,



Erna Rochmawati, Ns., MNSc., M.Med.Ed., Ph.D Tanggal 16 Maret 2019

Pembimbing II,



DR. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.

Tanggal 16 Maret 2019

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEBIDANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
KEBIDANAN KOMPREHENSIF DI PUSKESMAS
KABUPATEN BANTUL

Diajukan Oleh
Asti Nurhayati
20171030046

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 16 Maret 2019

Yang terdiri dari :

Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep.
Ketua Tim Penguji

Erna Rochmawati, S.Kp., MNSc., M.Med.Ed., Ph.D.
Anggota Tim Penguji

Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.



MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”
(Qs. Al-Ankabut: 6)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong).”
(HR. Muslim)

“Kebahagiaan adalah segala ketika apa yang kamu pikirkan, apa yang kamu katakana, dan apa yang kamu lakukan berjalan dalam harmoni”
-Mahatma Gandhi-

“Your story may not have such a happy beginning, but that doesn't make you who you are. It is the rest of your story-who you choose to be”
-Michelle Yeoh-

Kudedikasikan karyaku untuk :
My inspiration, Papa dan Mama Tercinta
Almamaterku MMR UMY

PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam laporan penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk penelitian lain atau untuk memperoleh gelar sarjana strata dua pada perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya orang lain atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2019

Yang Membuat Pernyataan :



ASTI NURHAYATI

20171030046

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum wa rahmatullaahi wa barakaatuh

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah tersusun tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kebidanan Komprehensif Di Puskesmas Kabupaten Bantul” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian ini dapat tersusun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T.,MSc.Eng.,Ph.D.,PE selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. DR.dr.Arlina Dewi, M.Kes.,AAK selaku Kaprodi MMR UMY
4. Erna Rochmawati, Ns.,MNSc.,M.Med.Ed.,Ph.D dan DR.Qurratul Aini,SKG.,M.Kes. Selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Seluruh Kepala Puskesmas di Kabupaten Bantul yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan kelas 14 B Prodi MMR atas semangat dan dukungannya selama ini.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kami menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Wassalamu'alaikum wa rahmatullaahi wa barakaatuh.

Yogyakarta, Maret 2019
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORI.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Teori.....	33
D. Kerangka Konsep.....	34
E. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian	36
B. Subjek dan Obyek Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Definisi Operasional	38
F. Instrumen Penelitian	42
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	43
H. Analisis Data	45
I. Tahapan Penelitian.....	46
J. Etika Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan	63

BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
C. Keterbatasan Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>The Integrated Gaps Model of Service Quality</i>	8
Gambar 2.2 Penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan.....	11
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	30
Gambar 2.4 Kerangka Teori.....	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data AKI Provinsi DIY.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan pelaya.....	33
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Kebidanan.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan pelayanan.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kebidanan.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kuesioner Tingkat Kepuasan pelayanan.....	48
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan pelayanan.....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kuesioner Kualitas Pelayanan Kebidanan.....	50
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kebidanan.....	52
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kebidanan.....	52
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Analisis Bivariat.....	53
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Analisis Multivariat.....	55
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Time Schedule*
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Surat Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan pelayanan
- Lampiran 5. Kuesioner Penilaian Kinerja Bidan
- Lampiran 6. Kode Faskes Kabupaten Bantul
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Penelitian