

TESIS

**KINERJA BIDAN DI DESA DALAM PERTOLONGAN
PERSALINAN DI PEDESAAN**

**(Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Di Desa
Dalam Pertolongan Persalinan Di Kabupaten Malang)**



Oleh:

DARMANTO SAHAT SATYAWAN

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

TESIS

**KINERJA BIDAN DI DESA DALAM PERTOLONGAN
PERSALINAN DI PEDESAAN**

(Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Di Desa
Dalam Pertolongan Persalinan Di Kabupaten Malang)

Oleh:

DARMANTO SAHAT SATYAWAN



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

**KINERJA BIDAN DI DESA DALAM PERTOLONGAN
PERSALINAN DI PEDESAAN**
(Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Di Desa
Dalam Pertolongan Persalinan Di Kabupaten Malang)

TESIS

Untuk memperoleh Gelar Magister
Minat Studi Manajemen Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Oleh:

DARMANTO SAHAT SATYAWAN

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS INI TELAH DISETUJUI

Tanggal, 30 September 2003

Oleh :

Pembimbing Ketua



Widodo J. P., dr., MS., MPH., Dr.PH.
NIP. 130 610 101

Pembimbing



Dra. Ec. Thinni Nurul Rochmah M.Kes.
NIP. 131 949 829

Telah Diuji pada

Tanggal, 21 Agustus 2002

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., Mkes.

Anggota : 2. Widodo J. Pudjirahardjo dr., MS , MPH., Dr.PH.

3. Thinni Nurul Rochmah, Dra. Ec., M.Kes.

4. Drs. M. Bagus Qomaruddin, MSc.

5. Winantyo Hendratmoko, SKM., M.Kes.

6. Drs. Soebakir, MQIH.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah atas segala kasih dan Karunia-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya tesis ini, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing utama Bapak Widodo J. Pudjirahardjo, dr., MS., MPH., Dr.PH dan pembimbing kedua Ibu Thinni Nurul Rochmah, Dra., Ec., M.Kes atas segala waktu dan upaya yang diberikan untuk membimbing saya dalam penyusunan tesis ini. Disamping itu tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Airlangga atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program magister.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan program magister.
3. Ketua Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Pascasarjana Universitas Airlangga Ibu Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., Mkes. atas kesempatan, bimbingan dan saran yang diberikan selama masa perkuliahan terutama dalam proses penyusunan tesis dan Ketua Minat Studi Manajemen Kesehatan Ibu Thinni Nurul Rochmah, Dra., Ec., M.Kes atas bimbingan dan saran selama perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
4. Panitia penilai Ujian Tesis, Bapak Widodo J. Pudjirahardjo, dr., MS., MPH., Dr.PH., Ibu Thinni Nurul Rochmah, Dra., Ec., M.Kes., Ibu Nyoman Anita Damayanti, drg., MS., Dr., Bapak Drs. M. Bagus Qomaruddin, dan Bapak Winantyo Hendratno SKM, M.Kes. dan Bapak Drs. Soebakir, MQIH. yang telah memberikan sumbangan pemikiran dan saran yang konstruktif bagi penyempurnaan tesis ini.

5. Seluruh Staf pengajar pada Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga yang telah memberikan tambahan ilmu dan wawasan bagi penulis.
6. Ompung Raja Mangararak, Ompung Raja Mangatur, Ompung Raja Toga Manurung serta keluarga besar. Ompung St. Johar. Manurung beserta pomparannya terutama pomparan Prof. Daud Manurung; dan keluarga besar Tomasouw terutama keluarga M.A. Tomasouw, SH. yang dengan penuh kesabaran, perhatian, pengorbanan moril maupun materiil serta doa dan restunya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Untuk isteriku yang terkasih dan tersayang: Dyah Desyanna Tomasouw Spd., dan almarhumah isteriku Dra. Kusdiati br. Sitorus serta anak-ku Rerry Dwi Satya Manurung dan Xenia Angelica Wijayanto.
8. Sahabat dalam suka dan duka yang selalu memberi semangat: keluarga bapak/ibu Ecn Sunyoto, lae Tamba, mas Brury, mas Budi, mas Rudi, mas Didik, mas Darsono, mas Miqi, mas Hendra, mas Dondon, mas Nugie, mba' Tri, mba' Venty, mba' Mila, mba' Nuri, mas Agung Koenam, nak Agung van Nixou serta Dadang van London.
9. Akhirnya, kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan saya, dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya tidak lupa menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan kasih dan karunia-Nya atas pahala dan budi baik Bapak/Ibu/Sdr.(i) sekalian, Amin !!!

Surabaya, 30 September 2003

Darmanto SS

RINGKASAN

Salah satu tujuan penempatan Bidan Di Desa (BDD) adalah untuk meningkatkan mutu dan pemerataan jangkauan pelayanan kesehatan dalam rangka menurunkan AKI dan AKB melalui pelayanan pertolongan persalinan. Akan tetapi pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan baru mencapai sebesar 75,21% dari jumlah kelahiran sementara target yang ditetapkan sebesar 80% dari seluruh jumlah persalinan, hal ini berarti kinerja Bidan masih belum optimal.

Tujuan penelitian ialah untuk menganalisis kinerja BDD dengan: (1) Mengukur Pemberdayaan BDD; (2) Mengukur Motivasi Kerja BDD dalam pertolongan persalinan; (3) Mengukur Kinerja BDD dalam pertolongan persalinan; (4) Menganalisis pengaruh Pemberdayaan terhadap Motivasi Kerja BDD dalam pertolongan persalinan; (5) Menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja BDD dalam pertolongan persalinan; (6) Menjelaskan Kepuasan Konsumen sebagai hasil dari Kinerja BDD dalam pertolongan persalinan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini ialah BDD dan ibu baru bersalin, dengan jumlah sampel BDD adalah 60 orang responden, dan sampel ibu baru bersalin adalah 120 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan berperan dalam peningkatan kemampuan BDD dalam pelaksanaan pekerjaannya, di mana 40 responden (66,70%) menyatakan bahwa ada kesempatan yang diberikan organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Motivasi kerja BDD sudah baik, dimana sebesar 19 responden (31,70%) motivasi kerjanya cukup; 25 responden (41,70%) tingkat motivasi kerjanya tinggi; dan 16 responden (26,60%) tingkat motivasi kerjanya

sangat tinggi. Kinerja BDD dalam pertolongan persalinan ialah cukup baik, yakni 46 responden (76,7%) BDD dalam melaksanakan pekerjaannya cukup memberikan pelayanan pertolongan persalinan yang berkualitas. Konsumen umumnya merasa cukup puas atas pelayanan pertolongan persalinan yang berkualitas yang diterimanya, di mana 89 responden (74,2%) merasakan pelayanan yang diterimanya cukup memuaskan, sementara 31 responden (25,8%) merasakan puas atas pelayanan yang diterimanya.

Dengan analisis regresi linier pada tingkat kepercayaan 95 % (taraf signifikan = 0,05) diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut: (1) antara pemberdayaan terhadap motivasi kerja menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai kemaknaan $p = 0,001$, dan koefisien regresi yang positif sebesar $\beta = 0,406$ artinya semakin tinggi pemberdayaan mengakibatkan semakin tinggi pula motivasi kerja; (2) antara motivasi kerja terhadap kinerja BDD menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai kemaknaan $p = 0,001$, dan koefisien regresi yang positif sebesar $\beta = 2,699$ artinya semakin tinggi motivasi kerja mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja BDD.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini ialah: (1) Pemberdayaan BDD sudah cukup baik dengan adanya kesempatan yang diberikan oleh organisasi dan suasana organisasi yang kondusif; (2) Motivasi Kerja BDD yang dikaji dari tingkat motivasi dan faktor motivasi sudah baik (tinggi); (3) Kinerja BDD yang dikaji dari 10 (sepuluh) dimensi pelayanan jasa yang berkualitas adalah cukup baik (sedang); (4) Dari hasil uji statistik diperoleh bahwa pemberdayaan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja, artinya semakin tinggi pemberdayaan akan menyebabkan motivasi kerja meningkat; (5) Motivasi kerja berpengaruh secara

signifikan terhadap kinerja Bidan di desa, artinya semakin tinggi motivasi kerja akan menyebabkan kinerja meningkat; (6) Kepuasan konsumen sebagai suatu keadaan yang dirasakan oleh konsumen yang telah mengalami hasil dari kinerja Bidan di desa adalah masih pada tingkat cukup memuaskan, hasil analisis deskriptif dengan nilai rerata menginformasikan bahwa dimensi yang memuaskan dan yang tidak memuaskan konsumen ialah dimensi *assurance* dan *emphaty*.

ABSTRACT

The purpose of placing midwives in the village is to improve the quality and accessibility of health care in order to decrease MMR (Maternal Mortality Rate) and IMR (Infant Mortality Rate) through a safe delivery service. The 80% target of delivery service performed by health personnels has not been achieved. So far the optimal achievement was 75,21%.

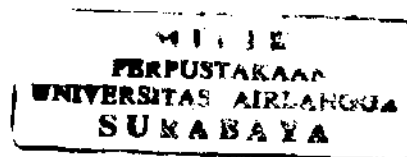
The objective of this study was to analyze the performance of midwives in the village by measuring: 1) midwives' empowerment in the village; 2) midwives' motivation in delivery service; 3) the effect of midwives' empowerment to work motivation; 4) the effect of work motivation to work performance and 5) customer satisfaction related to midwives' work performance.

The study was an observation using cross sectional method carried out from November 1st to December 31st, 2002. The population was village midwives and mothers who gave birth during the period of the study. The sample was 180 respondents composed of 60 midwives and 120 mothers who give birth up to 40 puerperal days.

Using linear regression test, the result indicated 1) a significant influence of midwives' empowerment on work motivation ($p=.001$); 2) a significant influence of work motivation on work performance ($p=.001$)

The conclusion was: 1) the midwives' empowerment viewed from the presence of opportunity and organizational satisfaction was good; 2) the work motivation of village midwives viewed from the motivation level and motivation factors was good; 3) the midwives' performance from 10 dimensions of quality services was satisfactory; 4) the empowerment affected work motivation accordantly meaning higher empowerment yielded higher work motivation; 5) the work motivation influenced work performance significantly meaning higher motivation yielded high performance and 6) the customer satisfaction taken from the descriptive analysis showed assurance and empathy as a satisfied-not satisfied dimension.

Key words: midwives' empowerment, motivation, work performance, delivery service.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PANITIA PENGUJI	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
RINGKASAN	viii
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.2.1 Faktor karakteristik individu	10
1.2.2 Faktor karakteristik organisasi	12
1.2.3 Faktor karakteristik lingkungan sosial kemasyarakatan	14
1.3 Pembatasan ruang lingkup kajian tentang kinerja BDD	15
1.4 Rumusan Masalah	16
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak	19
2.1.1 Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan	20
2.1.2 Pelayanan kesehatan yang berkualitas	23
2.2 Bidan Di Desa	32
2.2.1 Pengertian BDD	32
2.2.2 Tujuan penempatan BDD	34
2.2.3 Wewenang BDD	34
2.2.4 Kedudukan – tugas pokok dan fungsi BDD	35
2.2.5 Kegiatan BDD	36
2.3 Kinerja	37
2.3.1 Pengertian kinerja	38
2.3.2 Teori kinerja	39
2.3.3 Pengukuran kinerja	42
2.3.4 Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja	44
2.4 Motivasi	46
2.4.1 Pengertian motif – motivasi dan motivator	47
2.4.2 Motivasi Kerja	50
2.4.2.1 Pengertian motivasi kerja	50
2.4.2.2 Kebutuhan dan harapan sebagai kekuatan pendorong motivasi	51

2.4.3 Teori Motivasi	53
2.4.3.1 Teori isi (<i>Content Theory</i>)	53
2.4.3.2 Teori proses	59
2.5 Kemampuan Kerja	61
2.6 Pemberdayaan	64
2.6.1 Pengertian – tipe dan manfaat pemberdayaan	65
2.6.2 Paradigma dan perwujudan pemberdayaan pegawai	68
2.6.3 Pelibatan dan pemberdayaan pegawai	69
2.6.3 Pemberdayaan BDD	70
2.6.5 Kepuasan organisasional	74
2.7 Kepuasan Konsumen	78
2.7.1 Pengertian kepuasan konsumen	82
2.7.2 Harapan dan kepuasan konsumen	80
2.7.3 Pengukuran kepuasan konsumen	82
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	
3.1 Kerangka Konseptual	87
3.2 Gambar Kerangka Konseptual	88
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Rancangan Penelitian	89
4.2 Lokasi Penelitian	89
4.3 Waktu Penelitian	89
4.4 Populasi dan Sampel	90
4.4.1 Populasi	90
4.4.2 Sampel	90
4.5 Kerangka Operasional Penelitian	93
4.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	93
4.6.1 Variabel penelitian	93
4.6.2 Definisi operasional dan cara pengukuran variabel	94
4.7 Jenis dan Sumber Data	102
4.8 Uji Coba Kuesioner	103
4.9 Tehnik Pengumpulan Data	104
4.10 Tehnik Analisis Data	104
BAB 5 HASIL PENELITIAN	
5.1 Profil Pertolongan Persalinan di Kabupaten Malang	107
5.2 Karakteristik Responden	111
5.2.1 Karakteristik BDD	111
5.2.2 Karakteristik Ibu Baru Bersalin	113
5.3 Analisis Hasil Penelitian	
5.3.1 Deskripsi pemberdayaan BDD	119
5.3.2 Deskripsi motivasi kerja BDD	126
5.3.3 Deskripsi kinerja BDD	130
5.3.4 Deskripsi kepuasan konsumen	137
5.3.5 Pengaruh pemberdayaan terhadap motivasi kerja BDD	144
5.3.6 Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja BDD	147
5.3.7 Kepuasan konsumen atas kinerja BDD	150

BAB 6 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
6.1 Pengaruh Pemberdayaan Terhadap Motivasi Kerja.....	157
6.2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja BDD	160
6.3 Kepuasan Konsumen atas Kinerja BDD	163
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan	167
7.2 Saran-saran	168
DAFTAR PUSTAKA.....	169
LAMPIRAN	
Lampiran 1	176
Lampiran 2	177
Lampiran 3	190
Lampiran 4	197
Lampiran 5	201

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Proporsi Persalinan Menurut Tenaga Penolong Tahun 1994–1997	8
Tabel 5.1 Distribusi penduduk menurut kelompok umur di Kabupaten Malang tahun 2001 (keadaan sampai dengan bulan Desember 2001).....	106
Tabel 5.2 Distribusi pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas di Kabupaten Malang tahun 2001 (keadaan tahun 1999 sampai dengan bulan Desember 2001).....	107
Tabel 5.3 Distribusi jumlah tenaga kesehatan berdasarkan kualifikasi pendidikan di Kabupaten Malang Tahun 2001 (keadaan sampai dengan bulan Desember 2001).....	108
Tabel 5.4 Distribusi cakupan kunjungan perawatan ibu hamil dan ibu nifas di Kabupaten Malang tahun 2001 (keadaan tahun 1999 sampai dengan bulan Desember 2001).....	109
Tabel 5.5 Distribusi jumlah persalinan – Bayi Lahir – BBLR – kematian ibu dan kematian neonatal di Kabupaten Malang Tahun 2001 (keadaan tahun 1999 sampai dengan bulan Desember 2001) ..	110
Tabel 5.6 Distribusi pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001 (keadaan tahun 1999 sampai dengan bulan Desember 2001).....	111
Tabel 5.7 Distribusi responden BDD berdasarkan klasifikasi jarak dari desa tempat bertugas ke pusat pelayanan kesehatan di Kabupaten Malang tahun 2001	112
Tabel 5.8 Distribusi responden BDD berdasarkan klasifikasi jarak ke pusat pelayanan kesehatan dan status sebagai pegawai tidak tetap di Kabupaten Malang tahun 2001	113
Tabel 5.9 Distribusi responden berdasarkan klasifikasi umur yang persalinan terakhir ditolong oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	114
Tabel 5.10 Distribusi pendidikan terakhir responden yang persalinan terakhir ditolong oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001 ..	114
Tabel 5.11 Distribusi status pekerjaan responden yang persalinan terakhir ditolong oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	115

Tabel 5.12	Distribusi pekerjaan pokok suami responden yang persalinan terakhir ditolong oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001 .	115
Tabel 5.13	Distribusi klasifikasi jarak rumah responden ke polindes di Kabupaten Malang tahun 2001	116
Tabel 5.14	Distribusi klasifikasi jarak rumah responden ke puskesmas di Kabupaten Malang tahun 2001	117
Tabel 5.15	Distribusi klasifikasi jarak rumah responden ke RSUD di Kabupaten Malang tahun 2001	117
Tabel 5.16	Distribusi jumlah anak lahir hidup responden ibu baru bersalin di Kabupaten Malang tahun 2001	118
Tabel 5.17	Distribusi penolong persalinan berdasarkan jumlah anak yang dilahirkan hidup responden ibu baru bersalin di Kabupaten Malang tahun 2001	118
Tabel 5.18	Distribusi pemberdayaan BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	120
Tabel 5.19	Distribusi aspek kesempatan BDD untuk mengembangkan karier di Kabupaten Malang tahun 2001	121
Tabel 5.20	Distribusi aspek kesempatan BDD untuk mengemukakan pendapat di Kabupaten Malang tahun 2001	121
Tabel 5.21	Distribusi aspek kesempatan BDD untuk merencanakan aktivitas kerja di Kabupaten Malang tahun 2001	122
Tabel 5.22	Distribusi aspek kesempatan BDD untuk mengambil keputusan di Kabupaten Malang tahun 2001	122
Tabel 5.23	Distribusi aspek kesempatan BDD untuk bertanggung jawab di Kabupaten Malang tahun 2001	123
Tabel 5.24	Distribusi kepuasan organisasional yang dirasakan oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	124
Tabel 5.25	Distribusi ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pekerjaan di Kabupaten Malang tahun 2001	125
Tabel 5.26	Distribusi sikap rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan di Kabupaten Malang tahun 2001	125
Tabel 5.27	Distribusi kerjasama dengan rekan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan di Kabupaten Malang tahun 2001	126

Tabel 5.28 Distribusi motivasi kerja BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	127
Tabel 5.29 Distribusi urutan prioritas yang paling mendorong BDD dalam bekerja di Kabupaten Malang tahun 2001	128
Tabel 5.30 Distribusi urutan faktor-faktor <i>motivators</i> yang paling diharapkan oleh BDD untuk bekerja lebih giat di Kabupaten Malang tahun 2001	129
Tabel 5.31 Distribusi kinerja BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	130
Tabel 5.32 Kinerja BDD dalam dimensi <i>tangibles</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	131
Tabel 5.33 Kinerja BDD dalam dimensi <i>reliability</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	131
Tabel 5.34 Kinerja BDD dalam dimensi <i>responsiveness</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	132
Tabel 5.35 Kinerja BDD dalam dimensi <i>competence</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	133
Tabel 5.36 Kinerja BDD dalam dimensi <i>courtesy</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	133
Tabel 5.37 Kinerja BDD dalam dimensi <i>credibility</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	134
Tabel 5.38 Kinerja BDD dalam dimensi <i>security</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	134
Tabel 5.39 Kinerja BDD dalam dimensi <i>access</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	135
Tabel 5.40 Kinerja BDD Dalam Dimensi <i>Communication</i> Di Kabupaten Malang Tahun 2001	136
Tabel 5.41 Kinerja BDD dalam dimensi <i>understanding the customers</i> di Kabupaten Malang tahun 2001	136
Tabel 5.42 Distribusi kepuasan konsumen atas kinerja BDD dalam pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	137

Tabel 5.43 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>tangibles</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	138
Tabel 5.44 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>reliability</i> dalam dalam pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	138
Tabel 5.45 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>responsiveness</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	139
Tabel 5.46 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>competence</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	140
Tabel 5.47 Distribusi Kepuasan Konsumen Dalam Dimensi <i>Courtesy</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang Tahun 2001	140
Tabel 5.48 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>credibility</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	141
Tabel 5.49 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>security</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	142
Tabel 5.50 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>access</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	142
Tabel 5.51 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>communication</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	143
Tabel 5.52 Distribusi kepuasan konsumen dalam dimensi <i>understanding the customers</i> pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	144
Tabel 5.53 Tabulasi silang korelasi pemberdayaan dengan motivasi kerja BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	144
Tabel 5.54 Hasil analisis korelasi dan ANOVA pemberdayaan dengan motivasi kerja BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	145

Tabel 5.55 Hasil uji regresi linier pengaruh pemberdayaan terhadap motivasi kerja BDD dalam pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	146
Tabel 5.56 Tabulasi silang korelasi motivasi kerja dengan kinerja BDD dalam pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001	147
Tabel 5.57 Hasil analisis korelasi dan ANOVA motivasi kerja dengan kinerja BDD di Kabupaten Malang tahun 2001	148
Tabel 5.58 Hasil uji regresi linier pengaruh pemberdayaan terhadap motivasi kerja BDD di Kabupaten Malang Tahun 2001	149
Tabel 5.59 Deskripsi urutan yang lebih diperhatikan BDD dalam memberikan pelayanan pertolongan persalinan atas 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan jasa di Kabupaten Malang tahun 2001 (Disusun berdasarkan besar nilai rerata)	150
Tabel 5.60 Deskripsi urutan dimensi <i>credibility</i> yang lebih diperhatikan oleh BDD dalam memberikan pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001 (disusun berdasarkan besar nilai rerata)	151
Tabel 5.61 Deskripsi urutan dimensi <i>understanding the customers</i> yang kurang diperhatikan oleh BDD dalam memberikan pelayanan pertolongan persalinan di Kabupaten Malang tahun 2001 (disusun berdasarkan besar nilai rerata)	152
Tabel 5.62 Deskripsi kepuasan konsumen atas pelayanan pertolongan persalinan yang diberikan BDD menurut sepuluh (10) dimensi kualitas pelayanan jasa di Kabupaten Malang tahun 2001 (disusun berdasarkan besar nilai rerata)	153
Tabel 5.63 Deskripsi urutan dimensi <i>security</i> yang memuaskan ibu baru bersalin dalam pelayanan pertolongan persalinan yang diberikan oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001 (disusun berdasarkan besar nilai rerata)	154
Tabel 5.64 Deskripsi urutan dimensi <i>responsiveness</i> yang kurang memuaskan ibu baru bersalin dalam pelayanan pertolongan persalinan yang diberikan oleh BDD di Kabupaten Malang tahun 2001 (disusun berdasarkan besar nilai rerata)	155

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Skema beberapa faktor yang mempengaruhi Kinerja BDD Dalam Pertolongan Persalinan (dimodifikasi dari TL. Hall dan Mejia, 1978; Kopelman, 1988; Ali Gufron Mukti, 1996; Muchlas, 1997; Sedarmayanti, 1999).....	9
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	88
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Penelitian.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Hakaman
Lampiran 1. Klasifikasi kecamatan berdasarkan jarak dari ibukota kecamatan ke Pusat Pelayanan Publik di Kabupaten Malang Diperinci menurut jumlah Desa/Kelurahan dan Penyebaran BDD Tahun 2000	176
Lampiran 2. Kuesioner tentang Kinerja BDD	177
Lampiran 3. Kuesioner tentang Kepuasan Konsumen	190
Lampiran 4. Kerangka sampel.....	201
Lampiran 5. Hasil analisis statistik dengan SPSS 10.05 <i>for Windows</i>	205