

**DAFTAR ISI**

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM .....	ii
PRASYARAT GELAR .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
PENETAPAN PANITIA PENGUJI .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian	
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
1.5 Risiko Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan Antenatal .....	7
2.1.2 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan Antenatal Menurut WHO .....	9
2.1.4 Rekomendasi Who Dalam Intervensi Sistem Kesehatan Untuk Meningkatkan Utilitas Dan Kualitas Pelayanan Antenatal .....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan (Pasien) .....	13
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan (Pasien) .....	13
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan .....	14
2.2.3 Indeks Kepuasan.....	17
2.3 Pelayanan Antenatal .....	18

2.3.1	Definisi Pelayanan Antenatal .....	19
2.3.2	Tujuan Pelayanan Antenatal.....	19
2.3.3	Standar Pelayanan Antenatal .....	20
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL</b>		
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
3.2	Penjelasan Kerangka Konsep Penelitian .....	28
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>		
4.1	Jenis Penelitian .....	29
4.2	Populasi dan Sampel.....	29
4.2.1	Populasi .....	29
4.2.2	Sampel .....	29
4.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	29
4.3	Kriteria Sampel .....	29
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
4.5	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Cara Pengukuran Variable .....	30
4.6	Teknik dan Prosedur Pengambilan Data .....	31
4.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	32
4.7.1	Teknik Pengolahan Data .....	32
4.7.2	Analisis Data .....	34
4.8	Kerangka Operasional .....	34
4.9	<i>Ethichal clearance</i> .....	34
<b>BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN</b>		
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
5.2	Karakteristik Responden .....	37
5.3	Kualitas Pelayanan .....	39
<b>BAB 6 PEMBAHASAN</b>		
6.1	Karakteristik Responden .....	48
6.2	Gambaran Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) dalam Kualitas pelayanan Antenatal .....	49
6.3	Gambaran <i>Reliability</i> (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan Antenatal .....	52
6.4	Gambaran <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dalam Kualitas Pelayanan Antenatal .....	54
6.5	Gambaran <i>Assurance</i> (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan Antenatal .....	56
6.6	Gambaran Empati dalam Kualitas Pelayanan Antenatal ....	58
6.7	Keterbatasan Penelitian .....	60

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan .....	61
7.2 Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN	

## DAFTAR SINGKATAN, ISTILAH, DAN ARTI LAMBANG

AKI	: Angka Kematian Ibu
ANC	: <i>Antenatal Care</i>
BBLR	: Berat Badan Lahir Rendah
BTA	: Bakteri Tahan Asam
HB	: Hemoglobin
HbsAg	: Hepatitis B surface Antigen
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IMD	: Inisiasi Menyusu Dini
IMS	: Infeksi Menular Seksual
K4	: Kontak minimal 4 kali selama masa kehamilan
KEK	: Kurang Energi Kronik
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
KIE	: Komunikasi, Informasi dan Edukasi
LILA	: Lingkaran lengan atas
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
SDKI	: Survey Demografi Kesehatan Indonesia
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi usia responden .....	37
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Trimester Kehamilan Responden .....	37
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Jumlah Gravida Responden .....	38
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	38
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Nilai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	38
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Nilai Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	39
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Nilai Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) ....	39
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Nilai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	40
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Nilai <i>Empathy</i> .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Framework</i> Kualitas Pelayanan Ibu dan BBL oleh WHO ..	10
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Kerangka Operasional .....	34
Gambar 5.1 Presentase Usia Responden .....	37
Gambar 5.2 Presentase Trimester Kehamilan Responden .....	37
Gambar 5.3 Presentase Jumlah Gravida Responden .....	38
Gambar 5.4 Presentase Pendidikan Terakhir Responden .....	39
Gambar 5.5 Presentase Hasil Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> .....	40
Gambar 5.6 Presentase Hasil Pemeriksaan dari tiap tiap pernyataan pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	40
Gambar 5.7 Presentase Hasil Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> .....	41
Gambar 5.8 Presentase Hasil Pemeriksaan dari tiap tiap pernyataan pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	42
Gambar 5.9 Presentase Hasil Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	42
Gambar 5.10 Presentase Hasil Pemeriksaan dari tiap tiap pernyataan pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	43
Gambar 5.11 Presentase Hasil Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> .....	44
Gambar 5.12 Presentase Hasil Pemeriksaan dari tiap tiap pernyataan pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	44
Gambar 5.13 Presentase Hasil Penilaian Dimensi <i>Empathy</i> .....	45
Gambar 5.14 Presentase Hasil Pemeriksaan dari tiap tiap pernyataan pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Penulisan Skripsi.....	66
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian .....	67
Lampiran 3 Surat Keterangan Layak Etik.....	68
Lampiran 4 Jadwal Penelitian Skripsi .....	69
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan .....	70
Lampiran 6 Persetujuan Menjadi Responden .....	71
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 8 Hasil SPSS .....	75
Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing 1 .....	82
Lampiran 10 Lembar Konsultasi Pembimbing 2 .....	83