

**SKRIPSI**  
**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP**  
**PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA**  
**KUPANG**



Oleh:  
**SITI HAMIDAH ALI WAHID TUAN DASI**  
NIM. P07124222 115

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**POLTEKKES KEMENKES DENPASAR**  
**JURUSAN KEBIDANAN**  
**PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN**  
**DENPASAR**  
**2023**

**SKRIPSI**

**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP  
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA  
KUPANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi  
Jurusan Kebidanan  
Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan**

**Oleh:**

**SITI HAMIDAH ALI WAHID TUAN DASI**

**NIM. P07124222 115**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR  
JURUSAN KEBIDANAN  
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN  
DENPASAR  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP  
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA  
KUPANG**

**OLEH:**

**SITI HAMIDAH ALI WAHID TUAN DASI  
NIM. P07124222 115**

**TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN**

Pembimbing Utama:

Pembimbing Pendamping:

Lely Cintari, SST. MPH  
NIP.197609072001122001

Gusti Ayu Eka Utarini,SST.,M.Kes  
NIP. 198204282006042002

**MENGETAHUI:  
KETUA JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR**

Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T., M.Biomed  
NIP. 197002181989022002

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP**  
**PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA**  
**KUPANG**

**Oleh:**  
**SITI HAMIDAH ALI WAHID TUAN DASI**  
**NIM. P07124222 115**

**TELAH DISEMINARKAN DI HADAPAN TIM PENGUJI**

**PADA HARI** : Selasa

**TANGGAL** : 27 Juni 2023

**TIM PENGUJI :**

- |   |              |         |
|---|--------------|---------|
| 1. Ni Wayan Armini, S.ST., M.Keb          | (Ketua)      | (.....) |
| 2. Lely Cintari, SST.M.P.H                | (Sekertaris) | (.....) |
| 3. Ni Made Dwi Purnamayanti,S.Si.T.,M.Keb | (Anggota )   | (.....) |

MENGETAHUI  
KETUA JURUSAN KEBIDANAN  
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR

Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T., M.Biomed  
NIP. 197002181989022002

**DESCRIPTION OF PREGNANT MOTHERS' SATISFACTION WITH  
ANTENATAL SERVICES AT BAKUNASE COMMUNITY HEALTH CENTER,  
KUPANG CITY, 2023**

***Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi***

**ABSTRACT**

*In 2022, a preliminary study was conducted at Bakunase Health Center in Kupang City, obtaining data that the coverage of K1 (first antenatal care visit) in 2022 at Bakunase Health Center in Kupang City was 98.7%, and the coverage of K4 (fourth antenatal care visit) was 97%. Generally, this research aims to understand the Overview of Maternal Satisfaction with Antenatal Services at Bakunase Health Center in Kupang City in 2023. The method or theory used to measure patient satisfaction in this study is the method developed. The method created by Parasuraman has been widely used to measure patient quality or satisfaction. The servqual model used in this study includes several dimensions, namely tangibles, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. A sample size of 53 individuals was taken using systematic random technique. The research results showed that the tangible dimension had a score of 84.1%, the reliability dimension scored 88.20%, the responsiveness dimension scored 87.35%, the assurance dimension scored 84.80%, and the empathy dimension scored 86.22%. The overall score for the 5 dimensions was 89.32%, indicating that the patients felt Very Satisfied. The overall average score for the 5 dimensions was also found to be 89.32%, indicating that the patients felt Very Satisfied. The health center is advised to maintain the quality of service so that patients, especially pregnant women, can continue to experience satisfaction with the provided services.*

***Keywords: Satisfaction, Antenatal Services, Pregnant Women***

# **GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA KUPANG TAHUN 2023**

**Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi**

## **ABSTRAK**

Tahun 2022 dilakukan studi pendahuluan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang, mendapatkan data bahwa cakupan K1 2022 di Puskesmas Bakunase Kota Kupang sebesar 98,7%, dan untuk cakupan K4 sebesar 97%. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023, dalam penelitian ini sendiri metode atau teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Pada model servqual yang dipakai dalam penelitian ini ada beberapa dimensi yang digunakan, yaitu. Tangibles (bukti nyata), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), reliability (keandalan) dan empathy (empati), besar sampel 53 orang diambil dengan teknik sistematik random, hasil penelitian pada dimensi bukti langsung (tangible) 84,1%, dimensi kehandalan (reliability) 88,20%, ketanggapan (responsiveness) 87,35%, jaminan (assurance) 84,80% dan dimensi empati (empathy) 86,22%. keseluruhan dari 5 dimensi 89,32% yang artinya pasien merasa sangat puas. Rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 89,32% yang artinya pasien merasa sangat puas. Diasarankan kepada pihak puskesmas agar dapat mempertahankan Dan Meningkatkan lagi kualitas pelayanan, agar pasien, terkhusus ibu hamil bisa tetap merasakan kepuasan, terhadap pelayanan yang di berikan.

**Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan Antenatal, Ibu Hamil**

## **RINGKASAN PENELITIAN**

### **GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA KUPANG TAHUN 2023**

Oleh: Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi (Nim. P07124222115)

Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan (Masyarakat *et al.*, 2020). Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian akan menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Luan *et al.*, 2018).

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, dan secara khusus bertujuan untuk mengidentifikasi gambaran dimensi tangibles (bukti fisik) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, mengidentifikasi gambaran dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, mengidentifikasi gambaran dimensi reliability (keandalan) dengan kepuasan ibu hamil terhadap

pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, mengidentifikasi gambaran dimensi empathy (empati) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, mengidentifikasi gambaran dimensi assurance (jaminan) dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.

Dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer. Responden dipilih dengan teknik systematic random yaitu metode pengambilan sampel dalam penelitian atau survey, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sebuah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. pada kuesioner terdapat 25 pertanyaan 5 dimensi yaitu dimensi tangibles (bukti nyata) terdiri dari 3 pertanyaan, dimensi reliability (keandalan) terdiri dari 10 pertanyaan, dimensi responsiveness (daya tanggap) terdiri dari 4 pertanyaan, dimensi assurance (jaminan) terdiri dari 4 pertanyaan, dimensi responsiveness (daya tanggap) terdiri dari 4 pertanyaan, dan dimensi empathy (empati) terdiri dari 4 pertanyaan, analisis yang dipakai untuk penelitian ini yaitu analisis univariat, analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang, melihat gambaran karakteristik ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden merasa sangat puas dengan pelayanan antenatal diberikan oleh petugas di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Pada dimensi bukti langsung (tangible) didapatkan hasil rata-rata 96,59% artinya Sangat Puas, pada dimensi kehandalan (reliability) didapat hasil rata-rata



90,95%, pada dimensi ketanggapan (responsiveness) didapat hasil 86,34%, dimensi jaminan (assurance) 86,20% dan dimensi empati (empathy) 86,55%. Selanjutnya hasil rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 89,32% yang artinya pasien merasa sangat puas dengan pelayanan antenatal yang diberikan.

Persentase tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang berdasarkan dimensi yaitu, pada dimensi bukti langsung (tangible) yaitu sebesar 96,59%, pada dimensi kehandalan (reliability) yaitu sebesar 90,95%, pada dimensi ketanggapan (responsiveness) yaitu sebesar 86,34%, pada dimensi jaminan (assurance) yaitu sebesar 86,20%, dan pada dimensi empati (empathy) yaitu sebesar 82,55%.

Berdasarkan hal diatas sarankan bagi pihak puskesmas agar dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan, agar pasien, terkhusus ibu hamil bisa tetap merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan, dan bagi peneliti selanjutan karya tulis ilmiah ini bisa dijadikan sebagai salah satu referensi untuk peneliti selanjutnya yang meneliti tentang dimensi kepuasan antenatal.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat beliau penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gambaran Kepuasan Ibu Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023” sesuai rencana. skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah skripsi pada program studi Sarjana Terapan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar. skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Sri Rahayu, S.Kp.,Ns.S.Tr.Keb.,M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Denpasar.
2. Dr. Ni Nyoman Budiani, S.Si.T., M.Biomed, selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.
3. Ni Wayan Armini, S.ST., M.Keb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar.
4. Lely Cintari, SST. MPH sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
5. Gusti Ayu Eka Utarini., SST., M.Kes sebagai pembimbing pendamping yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
6. Orang tua, keluarga, teman-teman serta rekan-rekan yang telah memberi dukungan dan semangat dalam skripsi ini.

7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Mengingat keterbatasan penulis, sudah tentu banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan masukan sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Denpasar, Mei 2023

Penulis

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi

NIM : P07124222115

Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan

Jurusan : Kebidanan

Tahun Akademik : 2023

Alamat : Jalan Mandala sari, No.06, Dangin Puri Klod, Kec Denpasar Timur, Kota Denpasar.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang adalah benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai peraturan endiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 21 Juni 2023

Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi  
Nim. P0712422211

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGEESAHAN.....	iv
ABSTRACK.....	v
ABSTRAK.....	vi
RINGKASAN PENELITIAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kepuasan.....	8
B. Pelayanan Antenatal Care.....	12
C. Puskesmas.....	15

BAB III KERANGKA KONSEP.....	16
A. Kerangka Konsep.....	16
B. Variabel Penelitian dan Defiisi Operasional.....	17
C. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB IV METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Alur Penelitian.....	22
C. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	23
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	23
E. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Pengelolahan Dan Analisis Data.....	25
G. Etika Penelitian.....	30
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil.....	31
B. Pembahasan.....	40
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	46

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Definisi Operasional.....	17
Tabel 2. Kode Identifikasi fariabel Independen dan Dependen.....	28
Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan dan Pendapatan.....	32
Tabel 4 Sebaran Responden berdasarkan dimensi tangible.....	33
Tabel 5 Sebaran Responden berdasarkan dimensi reabiality.....	34
Tabel 6 Sebaran Responden berdasarkan dimensi responsiviness.....	36
Tabel 7 Sebaran Responden berdasarkan dimensi assurance.....	37
Tabel 8 Sebaran Responden berdasarkan dimensi empathy.....	38

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	17
Gambar 4.1 Alur Penelitian.....	20



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian .....	46
Lampiran 2. Rencana Anggaran Biaya Penelitian .....	47
Lampiran 3. Surat Permohonan Menjadi Responden .....	48
Lampiran 4. Surat Persetujuan Menjadi Responden .....	49
Lampiran 5. Persetujuan Setelah Penjelasan.....	50
Lampiran 6. Instrumen Penelitian.....	52
Lampiran 7. Surat ijin penelitian.....	54
Lampiran 8. Persetujuan melakukan penelitian.....	55
Lampiran 9. urut keterangan selesai penelitian.....	56
Lampiran 10. Etical clearance.....	57



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan (Masyarakat *et al.*, 2020). Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Luan *et al.*, 2018).

Ibu hamil yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama masa kehamilan cenderung akan memilih untuk tetap berkomitmen dan mengunjungi penyedia layanan kesehatan yang sama untuk kunjungan rutin dan tindak lanjut selama kehamilan mereka. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi kembali penyedia layanan kesehatan tersebut. rutinnya kunjungan ibu hamil ke layanan

kesehatan sangat penting untuk memantau kesehatan ibu dan janin, mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling yang dapat membantu ibu hamil mengambil keputusan yang bijaksana terkait pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) yang diterimanya dapat mengurangi kepatuhan ibu hamil terhadap kunjungan dan tidak dapat memantau perkembangan kesehatan ibu dan janin dan tidak dapat mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang difokuskan dalam upaya kesehatan pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan, dengan tujuan 3 untuk meningkatkan derajat kesehatan di suatu daerah (Kemenkes RI, 2014). Masyarakat juga menjadi lebih mudah untuk melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas dibandingkan di rumah sakit. Oleh karena itu, Puskesmas dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat (Radito, 2014). Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan ANC bagi ibu hamil. Puskesmas biasanya menjadi tempat pertama yang dikunjungi oleh ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan selama masa kehamilan, sehingga fasilitas ANC di puskesmas sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil, di Puskesmas Bakunase Kota Kupang terdapat poli KIA dimana ibu hamil dapat menerima pelayanan ANC untuk memantau perkembangan kesehatan ibu dan janin. Puskesmas umumnya terletak di wilayah yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk ibu hamil. Fasilitas ANC di

puskesmas dapat memberikan aksesibilitas yang baik bagi ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan mereka secara rutin selama kehamilan. Selain itu, biaya pelayanan ANC di puskesmas biasanya lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan di rumah sakit atau klinik swasta, sehingga dapat meningkatkan partisipasi ibu hamil dalam memeriksakan kesehatan mereka secara berkala, di Puskesmas Bakunase untuk biaya pasien umum dikenai Rp. 5000 per orang. Fasilitas ANC di Puskesmas Bakunase Kota Kupang dikelola oleh tenaga medis yang telah dilatih untuk memberikan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Tenaga medis yang terlatih ini dapat memberikan pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, serta memberikan edukasi dan konseling kepada ibu hamil tentang perawatan selama kehamilan, persiapan persalinan, perawatan pasca persalinan, dan perawatan bayi baru lahir. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Bakunase merupakan salah satu Puskesmas yang melaksanakan pelayanan kesehatan di wilayah Nusa Tenggara Timur, Kota Kupang yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Tahun 1996, tanggal 25 April 1996, yang berada di Kecamatan Kota Raja. Pada bulan Desember tahun 2022 dilakukan studi pendahuluan di Puskesmas Bakunase Kabupaten Kupang, mendapatkan data bahwa cakupan K1 2022 di Puskesmas Bakunase Kota Kupang sebesar 98,7%, dan untuk cakupan K4 sebesar 97%.

Antenatal care (ANC) adalah suatu program terencana yang dilakukan oleh tenaga kesehatan berupa observasi, edukasi dan penanganan medis pada ibu hamil untuk memperoleh kehamilan serta persalinan yang aman (*World Health*

*Organization*, 2005). Pelayanan Antenatal Care (ANC) yaitu pemeriksaan untuk memastikan ibu dan bayi yang ada didalam kandungan dalam kondisi yang baik (*The National Health Services*, 2020). Pelayanan antenatal care lebih dikenal masyarakat umum dengan sebutan pemeriksaan kehamilan. Adanya pelayanan antenatal care sangat penting, karena dapat melindungi kesehatan ibu dan bayi yang dikandung melalui perawatan preventif. Dalam pemeriksaan anc disarankan melakukan pemeriksaan K1 sampai K4. Adanya pemeriksaan ANC sangatlah penting karena bermanfaat untuk mencapai pembangunan kesehatan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap AKI dan AKB (Kemenkes RI, 2014), Menurut Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil di Indonesia K4 sebanyak 74,1%. Berdasarkan Laporan Riset Kesehatan Dasar Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun (NTT) 2018, cakupan K1 di NTT (94,02 %) dan cakupan K4 di NTT (64,27%), Berdasarkan data dari Profil Kesehatan Kota Kupang tahun 2018 cakupan K1 di Kota Kupang sebesar (106,10%) dan cakupan K4 di Kota Kupang sebesar (87,60%) dan Untuk puskesmas Bakuanse cakupan K1 sebesar (82,3%) dan cakupan K4 sebesar (76.2%). Presentasi cakupan K4 di puskesmas Bakuanse lebih rendah dibandingkan cakupan K4 di Kota Kupang

Perlu di tingkatkannya kualitas pelayanan untuk meningkatkan presentasi cakupan pemeriksaan ibu hamil. Ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *Responsiveness*

(ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *Empathy* (perhatian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, dan *tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Berdasarkan Latar belakang peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya yaitu “Bagaimanakah gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023?”

## **C. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- b. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- c. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- d. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal terhadap dimensi *emphaty* (empati) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- e. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal terhadap dimensi *assurance* (jaminan) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023

## **D. MANFAAT**

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan ilmiah dan keterampilan menulis ilmiah serta sebagai syarat dalam menyelesaikan studi di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar.



2. Bagi Instansi

Sebagai informasi dan bahan Pertimbangan dalam hal evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan dalam hal ini pelayanan ANC.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai Bahan Pustaka bagi peneliti selanjutnya

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KEPUASAN**

Kepuasan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (2016) adalah puas; merasa senang (lega, kenyang, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu:

- a. Bila penampilan kurang dari harapan pelanggan tidak dipuaskan.
- b. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas.
- c. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Purwoastuti,2015).

#### **1. Dimensi Kepuasan**

Untuk mengukur suatu kualitas atau kepuasan pelanggan haruslah diukur dengan sebuah metode. Dalam penelitian ini sendiri metode atau teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu dengan metode yang dibuat oleh Parasuraman *et al.* (1988). Metode yang dibuat oleh Parasuraman sudah banyak digunakan untuk

mengukur kualitas atau kepuasan pasien. Pada model servqual yang dipakai dalam penelitian ini ada beberapa dimensi yang digunakan, yaitu.

1) *Tangibles* (Bukti nyata)

Dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang melihat dari segi fasilitas fisik, perlengkapan yang ada, dan penampilan petugas yang bertugas. Semua itu akan memberikan petunjuk kepada pelanggan terkait layanan yang diberikan. Maka dari itu dimensi ini sangat penting dan perusahaan perlu banyak berinvestasi untuk mengatur fasilitas fisik bagi pelanggan (Ramya *et al.* 2019).

Dalam penelitian yang dilakukan Mursyida, F. M *et al* (2011) diketahui bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan ibu dalam pelayanan antenatal care di Puskesmas Tanjung, dijelaskan bahwa kenyamanan fasilitas yang didapatkan oleh ibu hamil dalam melakukan pelayanan akan berhubungan dengan kepuasan, walaupun tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis.

2) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi *responsiveness* adalah kesediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Dimensi ini berfokus kepada ketepatan untuk menangani permintaan pelanggan, pertanyaan, dan masalah pada pelanggan (Ramya *et al.* 2019).

Pada penelitian Hamdyifah, A & Hidayati, N (2018) diketahui bahwa terdapat antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,007. Diketahui bahwa kecepatan ibu hamil untuk mendapatkan pelayanan dari registrasi sampai poli serta respon bidan yang menanggapi keluhan pasien dengan cepat berkaitan dengan kepuasan ibu hamil.

### 3) *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* adalah dimensi yang melihat pengetahuan petugas dan kesopanan petugas yang akan menumbuhkan keyakinan atau kepercayaan dalam diri pelanggan (Ramya *et al.* 2019).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sari, N. D *et al* (2022) diketahui bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care. dinyatakan bahwa semakin baik jaminan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi rasa puas yang dirasakan. Apabila petugas kesehatan terampil dan mengetahui cara melayani pasien dengan baik serta bersikap sopan dan ramah maka hal tersebut membuat rasa aman dan nyaman untuk pasien.

### 4) *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melakukan layanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan andal dan akurat (Ramya *et al.* 2019). Pada penelitian Salma *et al* (2021) bahwa terdapat hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,000. Diketahui bahwa semakin tinggi pengetahuan yang ada pada petugas kesehatan maka kualitas pelayanan kesehatan akan tinggi, dengan tingginya kualitas yang ada maka dapat meningkatkan rasa puas ibu hamil.

### 5) *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* dapat diartikan dengan kepedulian individual yang diberikan untuk pelanggan. Pada dimensi ini perusahaan menyampaikan bahwa setiap pelanggan adalah unik dan khusus untuk perusahaan (Ramya *et al.* 2019).

Dimensi *emphaty* berfokus pada kepedulian atau perhatian petugas terhadap pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mursyida, F. M *et al* (2011) dinyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara dimensi *emphaty* dengan keouasan ibu dalam pelayanan antenatal care dengan p.value 0,0001. Dinyatakan bahwa kesetian pasien pada pelayanan kesehatan berkaitan dengan adanya rasa perhatian dari pemberi jasa.

## **2. Alat Ukur Kepuasan**

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien oleh penulis dalam penelitian ini adalah Service Quality (Servqual). Metode ini pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lissa (2016), yang telah diuji secara empiris dan telah dikembangkan kedalam instrument pengukuran untuk perspektif mutu menurut pelanggan yang meliputi lima dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* (Kamil, 2017). Instrument dalam metode ini telah berkembang menjadi standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, akan didapatkan nilai kesenjangan dari setiap atribut-atribut dimensinya, akan diketahui atribut-atribut yang harus mengalami perbaikan, serta akan didapatkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapatkan dari pelayanan.

## **3. Struktur**

Struktur yaitu hal – hal yang mengacu pada faktor – faktor organisasi yang berada didalam fasilitas kesehatan (manajemen, administrasi, dan pembiayaan), atribut fisik

(prasarana dan peralatan) dan petugas (ketersediaan dan kualifikasi petugas kesehatan). Dalam hal struktur dapat dengan melakukan kunjungan pengawasan eksternal secara teratur di fasilitas dan administrasi secara positif yang akan berpengaruh pada kepuasan pasien (Bergh, K. *et al* 2022)

#### **4. Proses**

Proses yaitu tindakan yang dilakukan petugas kesehatan untuk mendiagnosis kondisi pasien dan merekomendasikan pengobatan dan tindakan yang seharusnya diambil oleh pasien untuk melakukan perawatan pribadi, hal ini nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Faktor struktur menjadi salah satu faktor yang memiliki hubungan yang konsisten dengan kepuasan pasien di Kenya, Malawi dan Tanzania (Bergh, K. *et al* 2022)

### **B. Pelayanan Antenatal Care**

#### **1. Pengertian**

Antenatal care adalah pelayanan kesehatan oleh tenaga profesional untuk ibu hamil selama masa kehamilan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Antenatal Care yang ditetapkan. *Antenatal Care* adalah asuhan yang diberikan ibu sebelum persalinan, dan *prenatal care*. *Antenatal care* merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil untuk memonitor, mendukung kesehatan ibu dan mendeteksi ibu apakah ibu hamil normal atau bermasalah (Mandriwati, 2018).

*Antenatal care* adalah perawatan yang sangat penting diperuntukan untuk ibu hamil dan bayi yang ada didalam kandungannya. Didalam Pelayanan antenatal care ibu hamil akan diperiksa, diberikan informasi yang bermanfaat untuk dirinya supaya

kehamilannya sehat, ibu hamil juga dapat berdiskusi dengan bidan atau dokter selama masa kehamilan, persalinan dan kelahiran (UNICEF, 2021).

## **2. Tujuan Pelayanan Antenatal Care**

- a. Memantau kemajuan kehamilan untuk memastikan kesehatan ibu dan tumbuh kembang ibu dan tumbuh kembang janin.
- b. Meningkatkan dan mempertahankan kesehatan fisik, mental dan sosial ibu dan bayi.
- c. Mengenali secara dini ketidaknormalan atau komplikasi yang mungkin terjadi selama hamil, termasuk riwayat penyakit secara umum, kebidanan dan pembedahan.
- d. Mempersiapkan persalinan cukup bulan, melahirkan dengan selamat ibu dan bayi dengan trauma seminimal mungkin.
- e. Mempersiapkan ibu agar masa nifas berjalan normal dan pemberian air susu ibu eksklusif.
- f. Mempersiapkan peran ibu dan keluarga dalam menerima kelahiran bayi agar dapat tumbuh kembang secara normal (Rustam, 2018).

## **3. Kunjungan**

Pada Permenkes No. 97 Tahun 2014 yang dibuat oleh kementerian kesehatan RI, dikatakan bahwa saat melakukan pelayanan *antenatal care* ada standar kunjungan untuk ibu hamil supaya selalu mengecek kandungannya. Saat pemeriksaan antenatal care setidaknya keluarganya ikut mendampingi disaat pemeriksaan minimal satu kali. Kunjungan empat kali dilakukan seperti berikut.

- a. 1 kali di trimester pertama, sebelum usia kandungan 14 minggu

- b. 1 kali di trimester kedua, ini dilakukan saat usia kehamilan 14 minggu – 28 minggu.
- c. 2 kali di trimester ketiga, dilakukan saat kehamilan mencapai usia 28 – 36 minggu dan dilakukan juga setelah 36 minggu.

#### **4. Standar**

Berdasarkan Saat tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan antenatal care, mereka harus memberikan pelayanan yang sesuai standar, seperti berikut (Kemenkes RI, 2014).

- d. Timbang berat badan dan ukur tinggi badan
- e. Ukur tekanan darah
- f. Nilai status gizi (ukur lingkaran lengan atas/LILA)
- g. Ukur tinggi fundus arteri
- h. Tentukan presentasi janin dan denyut jantung (DJJ)
- i. Skrining status imunisasi tetanus dan berikan imunisasi tetanus bila diperlukan
- j. Beri tablet tambah darah
- k. Pemeriksaan laboratorium
- l. Tatalaksana atau penanganan kasus
- m. Temu wicara (konseling)

#### **C. Puskesmas**

##### **1. Pengertian**



Puskesmas Menurut Permenkes No. 31 tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan promotif dan preventif. Dalam Puskesmas terdapat pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorang (UKP).

Menurut Syukron dan Hasan (2017), Puskesmas adalah instansi yang dibuat oleh pemerintah dan bergerak dalam bidang kesehatan pada tingkat kecamatan. Puskesmas juga mempunyai tanggung jawab untuk membangun kesadaran masyarakat sekitar supaya ingin hidup sehat.

## **2. Tujuan Puskesmas**

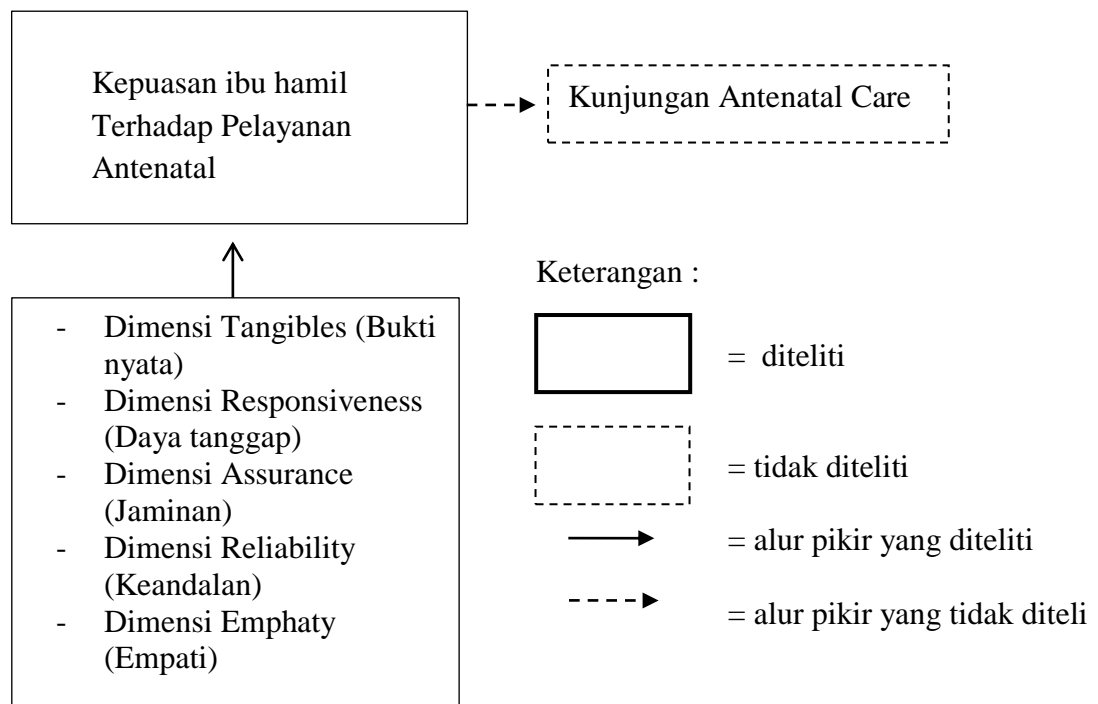
Menurut Permenkes No. 75 tahun 2014, adanya puskesmas sebagai salah satu pembangunan kesehatan mempunyai beberapa tujuan untuk masyarakat, seperti :

- a. Mempunyai perilaku sehat yang melingkup kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup dengan sehat
- b. Dapat menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c. Hidup di dalam lingkungan yang sehat
- d. Mempunyai derajat kesehatan yang baik, bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

**BAB III**  
**KERANGKA KONSEP**

**A. KERANGKA KONSEP**

Kerangka konsep penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti (Setiadi, 2018). Untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023, maka disusunlah kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian

## **B. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah sesuatu yang ditentukan oleh peneliti, dipelajari, mendapatkan informasi tentang hal tersebut, kemudian menarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Juga diartikan sebagai rancangan ide abstrak bisa digambarkan dalam istilah terukur (Suiraoaka, dkk., 2019). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal.

### **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. gambaran kepuasan terhadap pelayanan antenatal di puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.

**Tabel 1,  
Defenisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
<b>Variabel Tunggal</b> Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan antenatal	Hasil perbandingan perorangan terhadap pelayanan antenatal dan dibandingkan dengan harapan ibu hamil yang mendapat pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Skala
	<p>Kupang.</p> <p>Kuesioner yang diisi oleh responden, dengan perhitungan skala likert 1- 5 :</p> <p>tidak puas dengan nilai skala peringkat 0-20%, kurang puas dengan nilai skala peringkat 21-40 %, cukup puas dengan nilai skala peringkat 41-60%, puas dengan nilai skala peringkat 61-80%, dan sangat puas dengan nilai skala peringkat 81-100. (Susi dkk.2018)</p>		
<p><b>Sub Variabel</b></p> <p>Dimensi <i>Tangibles</i></p>	<p>Bukti fisik dari pelayanan kesehatan, seperti fasilitas yang ada di Puskesmas, peralatan, dan petugas rapih.</p> <p>a. Puskesmas Bakunase Memiliki keyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu.</p> <p>b. Petugas KIA (Bidan) berpenampilan Rapi, Sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.</p> <p>c. Puskesmas Bakunase Memiliki Fisik yang memadai, seperti gedung tempat parkir dan toilet</p>	Kuesioner	Ordinal
<p>Dimensi <i>Reliability</i></p>	<p>Kemampuan petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ada kepada ibu hamil</p> <p>a. Prosedur pelayanan puskesmas bakunase tidak berbelit belit</p> <p>b. Bidan mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan</p>	Kuesioner	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
Dimensi <i>Responsiveness</i>	<p>c. Bidan menayakan identitas riwayat kehamilan, kontrasepsi, medis obstetri dan sosial ekonomi ibu.</p> <p>darah ibu hamil</p> <p>e. Dilakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu oleh petugas laboratorium</p> <p>f. Ibu diberi tablet tambah darah (zat besi)</p> <p>g. Dilakukan skrining status TT (tetanus toxoid) dan diberikan vaksinasi TT</p> <p>h. Bidan memeberikan informasi dan konseling pada ibu hamil</p> <p>i. Kegiatan administrasi rapi dan teratur.</p> <p>j. Petugas KIA (Bidan) memberikan pelayanan ANC yang memuaskan sesuai kebutuhan pasien</p> <p>Kemampuan petugas pelayanan kesehatan dalam membatu pasien dengan tanggap dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat.</p> <p>a. Pelayanan dimulai tepat waktu</p> <p>b. Petugas KIA (Bidan) memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien</p> <p>c. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti</p>	Kuesioner	Ordinal

	d. Petugas KIA (Bidan) selalu ada sesuai jadwal		
Variabel		Alat Ukur	Skala
Dimensi Assurance	Definisi Operasional	Kuesioner	Ordinal
	Jaminan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan dari pengetahuan, sikap dan perilaku yang dimiliki petugas pelayanan kesehatan yang bebas dari bahaya atau resiko yang ada.		
	a. Puskesmas Bakunase memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas KIA (Bidan)		
	b. Petugas KIA(Bidan) memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya		
	c. Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima		
Dimensi Emphaty	d. Petugas KIA (Bidan) Puskesmas memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya	Kuesioner	Ordinal
	Petugas pelayanan kesehatan memberikan perhatian kepada pasien, mudah dihubungi dan melakukan komunikasi dengan baik kepada pasien.		
	a. Puskesmas Bakunase Memberikan Kemudahan		
	b. Petugas KIA (Bidan) tidak mebiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama		
	c. Petugas KIA (Bidan)		

---

memberikan perhatian yang baik kepada pasien  
d. Komunikasi pasien dan petugas KIA (Bidan) berjalan dengan baik dan benar

---

### **C. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagimanakah gambaran *tangibles* (bukti nyata) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
2. Bagimanakah gambaran *responsiveness* (daya tanggap) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
3. Bagimanakah gambaran *assurance* (jaminan)kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
4. Bagimanakah gambaran *reliability* (keandalan) kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.
5. Bagimanakah gambaran *emphaty* (empati)kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang tahun 2023.

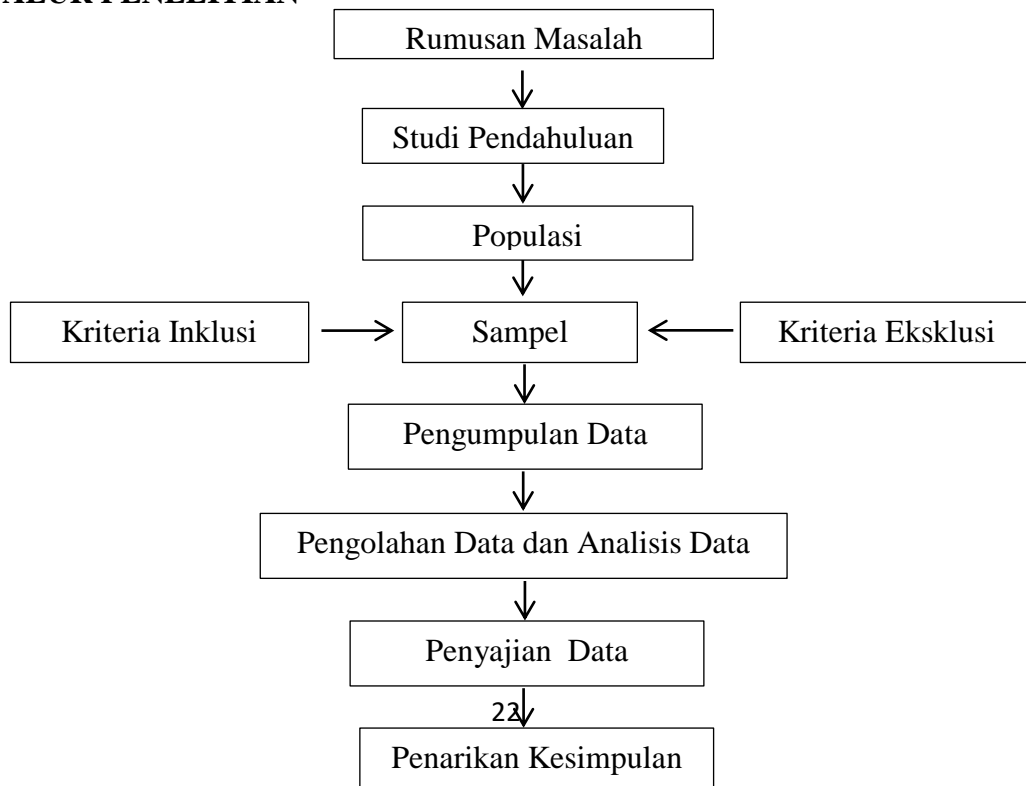
## BAB IV

### METODE PENELITIAN

#### A. JENIS DAN DESAIN PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

#### B. ALUR PENELITIAN





Gambar 4.1 : Alur Penelitian

### **C. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN**

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Nusa Tenggara Timur.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan bulan Maret sampai Juni 2023.

### **D. POPULASI DAN SAMPEL**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil di Puskesmas Bakunase Kota Kupang dengan jumlah 92 orang

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi terjangkau yang dapat dipergunakan sebagai subjek penelitian melalui sampling (Sugiyono, 2019) .

Sampel dalam penelitian ini adalah semua ibu hamil di Puskesmas Bakunase Kota Kupang.yang memenuhi kriteria inklusi.

##### a. Kriteria Inklusi

- 1) Ibu Hamil yang melakukan ANC dipuskesmas Bakunase Kota Kupang

2) Ibu hamil yang bisa membaca dan menulis

b. Kreteria eksklusi

Ibu hamil yang tidak bisa membaca dan menulis

3. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *systematic random*. *Sistematik random sampling* adalah metode pengambilan sampel dalam penelitian atau survei, di mana sampel dipilih secara acak dengan menggunakan suatu sistem atau pola tertentu.

4. Jumlah/Besar Sampel

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi 92

d : Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan (10% = 0,1)

Sehingga besar sampel penelitian ini menggunakan rumus diatas adalah :

$$n = \frac{92}{92(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{92}{1,92}$$

$$n = 47,9$$

$$n = 48 \text{ orang}$$

Dari 48 orang sampel yang telah dihitung, lalu ditambahkan 10% untuk menjadi sampel, jika terdapat responden yang tidak lengkap datanya atau kurang. Jadi jumlah sampel yang ada sebanyak 53 orang.

## **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Jenis Data Yang Dikumpulkan**

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden.

### **2. Cara Pengumpulan data**

Responden dipilih dengan teknik *systematic random* yaitu metode pengambilan sampel dalam penelitian atau *survey*, di mana sampel dipilih secara acak dengan menggunakan suatu sistem atau pola tertentu. Dalam teknik sistematik random, populasi yang ingin diambil sampelnya ditempatkan dalam urutan teratur, dan kemudian sampel diambil secara acak dengan mengikuti pola atau interval yang telah ditentukan. Misalnya kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Bakunase Kota Kupang, jika ibu hamil yang datang memeriksakan kehamilan dalam satu hari terdiri dari 15 individu dan peneliti ingin melakukan pengambilan sampel menggunakan metode teknik sistematik random yaitu diambil secara teratur dan acak, maka setiap individu ke

1,3,5,7,9,11,13,15 dalam urutan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan pada hari itu dapat dipilih sebagai sampel.

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menunggu diruang tunggu poli KIA hingga ada ibu hamil yang telah selesai menerima pelayanan antenatal, yang memenuhi kriteria inklusi, dan merupakan sampel sesuai dengan teknik sitematik random, peneliti segera melakukan pendekatan, memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan diadakan penelitian ini, serta meminta persetujuan responden untuk mengisi kuesioner, meminta kesediaan responden untuk menjadi bagian dari penelitian ini dan menandatangani lembar informed consent, selanjutnya responden diberikan kuesioner, setelah kuesioner di isi oleh responden, kemudian peneliti mengumpulkan dan periksa kelengkapannya. Setelah data terkumpul, maka peneliti melakukan pengolahan data.

### **3. Instrument Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016) Instrumen penelitian adalah segala hal yang mendukung dalam memudahkan penelitian. Metode instrumen penelitian yang di gunakan peneliti berupa kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sebuah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab. pada kuesioner terdapat 25 pertanyaan 5 dimensi yaitu dimensi *tangibles* (bukti nyata) terdiri dari 3 pertanyaan, dimensi *reliability* (keandalan) terdiri dari 10 pertanyaan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari 4 pertanyaan, dimensi *assurance* (jaminan) terdiri dari 4

pertanyaan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdiri dari 4 pertanyaan, dan dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri dari 4 pertanyaan

a. Uji validitas

Validitas yaitu dapat diartikan dengan derajat ketepatan data yang ada di lapangan dengan data yang diambil oleh peneliti (Lapau, 2015). Dalam validitas data kuantitatif dapat ditunjukkan dengan instrument penelitian. Sebuah tingkat validitas dapat dilihat dengan membandingkan nilai  $r$  dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka pernyataan tersebut valid, begitupun sebaliknya. (Ghozali, 2011)

Pada penelitian ini responden untuk uji validitas. Setelah melakukan pengambilan data untuk uji validitas, lalu dilakukan pengecekan melalui aplikasi spss. Didapatkan hasil uji validitas dari 25 pertanyaan yang ada di kuesioner adalah valid dengan nilai  $r$  tabel yaitu 0,444 .

b. Uji realibilitas

Reabilitas yaitu ketepatan suatu alat pengukuran (Lapau, 2015). Nantinya apa alat ukur tersebut dapat tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Apabila angka  $\alpha$  lebih dari 0,44 maka dinyatakan bahwa pernyataan tersebut reliabel

(Ghozali, 2011). Pada penelitian ini dilakukan uji reabilitas bersamaan dengan dilakukannya uji validitas pada setiap kuesioner. Didapatkan hasil untuk uji reabilitas pada penelitian ini adalah 0,976 pada nilai cronbach alpha, yang diartikan bahwa pertanyaan pada penelitian ini reabil karena lebih besar dari 0,44. Kuesioner yang diisi oleh responden, dengan perhitungan skala likert 1- 5: tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

## F. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

### 1. Teknik Pengolahan Data

Langkah-langkah pengolahan data dari penelitian ini, antara lain :

- a. *Editing*, pada tahap ini data yang diperoleh melalui lembar data disunting terlebih dahulu. Apabila ada data yang tidak lengkap maka dilakukan pencarian ulang, data yang tidak lengkap tersebut dikeluarkan.
- b. *Coding* adalah proses pemberian kode yang berguna untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasi data ke dalam kode numerik (Ruchiyat,2007).

**Table 2.**

#### **Kode identifikasi variabel independen dan dependen**

<b>Kode Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode Jawaban</b>
<b>A2</b>	Usia	1. <35tahun 2. ≥35 tahun
<b>A3</b>	Pendapatan Perbulan	1. Tidak UMR 2. ≥ UMR
<b>A4</b>	Pekerjaan	1. Tidak Bekerja 2. Bekerja
<b>A5</b>	Pendidikan	1. Rendah

---

	Terakhir	2. Tinggi
<b>B1, B2,</b>	Dimensi	1. Tidak puas
<b>B3</b>	Tangibles	2. Kurang puas
		3. Cukup puas
		4. Puas
		5. Sangat puas
<b>C1, C2,</b>	Dimensi	1. Tidak puas
<b>C3, C4,</b>	Reliability	2. Kurang puas
<b>C5, C6,</b>		3. Cukup puas
<b>C7, C8,</b>		4. Puas
<b>C9, C10</b>		5. Sangat puas

---

<b>Kode Variabel</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kode Jawaban</b>
<b>D1, D2,</b>	Dimensi	1. Tidak puas
<b>D3, D4</b>	Responsiveness	2. Kurang puas
		3. Cukup puas
		4. Puas
		5. Sangat puas
<b>E1, E2,</b>	Dimensi	1. Tidak puas
<b>E3, E4</b>	Assurance	2. Kurang puas
		3. Cukup puas
		4. Puas
		5. Sangat puas
<b>F1, F2,</b>	Dimensi	1. Tidak puas
<b>F3, F4</b>	Emphaty	2. Kurang puas
		3. Cukup puas
		4. Puas
		5. Sangat puas

---

- c. *Entering*, memasukkan data, yaitu memasukan data ke dalam program yang terdapat pada komputer dengan program SPSS.
- d. *Tabulating*, yaitu data disajikan dalam bentuk tabel serta diberikan narasi untuk memperjelas pembacaan tabel.

## 2. Analisis Data

Analisis yang dipakai untuk penelitian ini yaitu analisis univariat, analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang, melihat gambaran karakteristik ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang.

## G. ETIKA PENELITIAN

Prinsip dasar etik dalam melakukan penelitian menurut Sudibyo (2013) :

1. Prinsip penghormatan martabat manusia (*respect for person*), Penerapan prinsip *respect for person* dilakukan dengan menjaga kerahasiaan data pasien.
2. Prinsip etik berbuat baik (*beneficience*), yaitu upaya untuk memaksimalkan keuntungan dan meminimalkan kerugian responden. Prinsip etik berbuat baik dilakukan dengan hanya melihat data pasien hanya sebatas data untuk mencari hubungan jumlah kehamilan dan usia ibu hamil dengan kunjungan pertama ibu hamil.
3. Prinsip etik keadilan (*justice*), yaitu keadilan antara beban dan manfaat yang diperoleh subjek dalam keikutsertaannya pada penelitian, subjek tidak dipilih berdasarkan suku, ras, dan agama yang dianut oleh subjek. Menjalankan prinsip *justice* dilakukan saat pemilihan responden dilakukan secara random, pemilihan maupun tidak memilih responden, bukan berdasarkan suku, rasa dan agama yang tercatat pada rekam medik elektronik pasien.



## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. HASIL**

##### **1. Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bakunase khususnya di poli KIA. Puskesmas ini terletak di Kelurahan Bakunase, Kecamatan Kota Raja, Kabupaten Kota Kupang. Wilayah kerja Puskesmas Bakunase mencakup 8 Kelurahan terdiri Kelurahan Bakunase, Bakunase 2, Kuanino, Nunleu, Fontein, Naikoten 1, Naikoten 2, dengan luas wilayah kerja 6,1 km<sup>2</sup>. Wilayah kerja Puskesmas Bakunase berbatasan dengan wilayah – wilayah sebagai berikut: sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Oebobo, sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kupang Kota, sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Sikumana, dan sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Naioni.

Puskesmas Bakunase merupakan salah satu Puskesmas rawat jalan yang ada di Kota Kupang. Sedangkan untuk Puskesmas Pembantu yang dalam wilayah kerja ada 4 buah yang menyebar di 4 kelurahan yang ada, selanjutnya dikembangkan Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) yang terdiri dari 32 Posyandu Balita dan 21 Posyandu Usila . Ketersediaan tenaga di puskesmas dan puskesmas pembantu yakni dokter umum 5 orang, dokter gigi 2 orang, bidan 39 orang, perawat 17 orang, perawat gigi 4 orang, farmasi 3 orang, Promosi Kesehatan 3 orang, kesehatan lingkungan 4 orang, pegawai gizi 2 orang, analisis kesehatan 2 orang, dan pegawai administrasi 6 orang

Cleaning Service 2, Sopir 3, Security 2. Upaya pelayanan pokok Puskesmas Bakunase sebagai berikut: pelayanan KIA, KB, pelayanan pengobatan dasar, pengobatan dasar malaria, pengobatan dasar TB, imunisasi, kesling, penyuluhan kesehatan masyarakat, usaha perbaikan gizi, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan usia lanjut, laboratorium sederhana, pencatatan dan pelaporan.

## 2. Hasil Penelitian

### a. Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik berdasarkan umur disajikan pada tabel di bawah ini:

**Table 3.**  
**Karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan**

	Frekuensi	Presentase %
<b>Umur</b>		
<20	3	5,7
21-30	36	67,9
31-40	13	24,5
≥41	1	1,9
Jumlah	53	100%
<b>Pendidikan</b>		
SD/MI-SMP/MTS	3	5,7
SMA/MA/SMK	36	67,9
PT	14	26,4
Jumlah	53	100
<b>Pendapatan</b>		
Di bawah UMR	12	22,6
UMR	32	60,4
Diatas UMR	9	17,0
Jumlah	53	100
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja/IRT	2	3,8
Bekerja	51	96,2
Jumlah	53	100

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa frekuensi terbanyak adalah responden yang berumur 21-30 tahun, yaitu 36 orang (67,9%), berpendidikan MA/SMA/SMK, Sebanyak 36 orang (67,9%), berpendapatan setara UMR sebanyak 32 orang (60,4%), dan memiliki pekerjaan sebanyak 51 orang (96,2%).

## **b. Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal**

### **1. Dimensi *Tangible***

Hasil penelitian tentang dimensi bukti langsung (*Tangible*) dapat dilihat pada table berikut

**Table 4.**

#### **Sebaran Responden berdasarkan dimensi *tangible***

	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Cukup puas	4	7,5
Puas	28	52,9
Sangat Puas	21	39,6
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi puas dengan presentase 52,9%.

### **2. Dimensi *Reliability***

Merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan segera, dan dapat memuaskan pasien. Hasil penelitian tentang dimensi Dimensi Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada table berikut

**Table 5**  
**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *reliability***

	Frekuensi	%
Cukup puas	2	3,8
Puas	24	45,3
Sangat Puas	27	50,9
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 50,9%.

### 3. Dimensi *Responsiveness*

Hasil penelitian tentang dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut.

**Table 6.**  
**Sebaran Responden berdasarkan dimensi *responsiveness***

	Frekuensi	%
Cukup puas	0	0
Puas	11	20,8
Sangat Puas	42	79,2
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 79,2%.

#### 4. Dimensi Assurance

Hasil penelitian tentang dimensi Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada table

**Table 7.**

**Sebaran Responden berdasarkan dimensi Assurance**

	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Cukup puas	2	3,8
Puas	20	37,7
Sangat Puas	31	58,5
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi sangat puas dengan presentase 58,%.

#### 5. Empati (*empathy*)

Hasil penelitian tentang dimensi Empati (*empathy*) dapat dilihat pada table berikut

**Table 8.**

**Sebaran Responden berdasarkan dimensi empathy**

	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Cukup puas	3	5,7
Puas	26	49,0
Sangat Puas	24	45,3
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, hasil tingkat kepuasan dengan presentase terbesar adalah klasifikasi puas dengan presentase 49,0%.

## 6. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner hasil penelitian, dihitung persentase kepuasan ibu hamil secara keseluruhan dari 5 dimensi yang diteliti, dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Table 9.**

### Sebaran responden berdasarkan 5 indikator kepuasan

No	Indikator Kepuasan	Rata-rata	Klasifikasi
1	Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	83,33	Sangat Puas
2	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	86,22	Sangat Puas
3	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	88,49	Sangat Puas
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	87,35	Sangat Puas
5	Empati ( <i>empathy</i> )	84,81	Sangat Puas
	<b>Rata-rata</b>	86,04	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan data tabel diatas, rata-rata hasil persentase menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan Pelayanan antenatal diberikan oleh petugas di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) didapatkan hasil rata-rata 83,33% artinya Sangat Puas, Pada dimensi Kehandalan (*reliability*) didapat hasil rata-rata 86,22%, pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) didapat hasil 88,49%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 87,35% dan dimensi Empati (*empathy*) 84,81%. Selanjutnya hasil rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu 86,04% yang artinya pasien merasa Sangat Puas.

## **B. Pembahasan**

Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tingkat kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh puskesmas dapat memenuhi harapan pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap indikator tingkat kepuasan pada dimensi Bukti langsung (*Tangible*) sebesar 86,22% dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini menunjukkan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien, penampilan petugas yang meyakinkan, serta lingkungan yang bersih, rapi dan nyaman sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi yang pada akhirnya menimbulkan

kepuasan pada pasien. Namun pada penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan tangible 48% dengan karakteristik cukup puas. Hal tersebut dikarenakan fasilitas puskesmas Bakunase lengkap.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 88,20% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) mencerminkan bahwa petugas pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang (bidan) memberikan pelayanan kefarmasian yang sangat baik serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan reliability 72% dengan karakteristik puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 88,49% dengan kategori sangat puas. Artinya hal ini petugas Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang (bidan) menunjukkan perhatian yang baik serta cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas



Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *responsivess* 94%. dengan karakteristik sangat puas,

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi *Jaminan (Assurance)* sebesar 87,35% dengan kategori sangat puas. Artinya Puskesmas bakunase memberikan jaminan yang memuaskan dan memberikan apa yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan antenatal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *assurance* 86% dengan karakteristik sangat puas.

Berdasarkan hasil indikator tingkat kepuasan pada dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 84,81% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi Empati (*Empathy*) dapat disebabkan oleh rasa kepedulian para pemberi pelayanan Antenatal kepada ibu hamil yang melakukan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Bakunase Kota Kupang. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul Iklima dkk (2021), dengan judul penelitian kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi di Puskesmas Ibrahim Adjie mendapatkan hasil analisa pada dimensi kepuasan *emphaty* (65%), dengan karakteristik puas.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu:

1. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang pada dimensi Bukti Langsung (*tangible*) yaitu sebesar 83,33 % dengan karakteristik sangat puas
2. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang pada dimensi Keandalan (*reliability*) yaitu sebesar 86,22% dengan karakteristik sangat puas
3. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu sebesar 88,49 % dengan karakteristik sangat puas
4. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang pada dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 87,35% dengan karakteristik sangat puas
5. Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang pada dimensi Empati (*empathy*) yaitu sebesar 84,81% dengan karakteristik sangat puas

## **B. SARAN**

### **1. Bagi Puskesmas**

Sebaiknya bidan dan tenaga kesehatan yang memeberikan pelayanan antenatal agar dapat mempertahankan kualitas pelayanannya, agar pasien, terkhusus ibu hamil bisa tetap merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan.

### **2. Bagi Peneliti Lanjutan**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai salah satu referensi untuk peneliti lainnya yang ingin meneliti tentang kepuasan pelayanan antenatal. dengan metode dan rancangan yang berbeda.

### **3. Bagi responden.**

Sebaiknya responden tetap memanfaatkan pelayanan antenatal di puskesmas bakunase dan juga mengikti seluruh program yang diselenggarakan oleh puskesmas seperti, senam hamil, proram pemberian makanan tambahan, posyandu ibu hamil dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bergh, K., Bishu, S., & Taddese, H. B. (2022). Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. *BMC Health Services Research*, 22(1).
- Hamidiyah, A., & Hidayati, N. (2018). Kualitas Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil. *OKSITOSIN : Jurnal Ilmiah Kebidanan*, 5(2), 119–125.
- Iklima Nuruk Dkk (2021). Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Di Puskesmas Ibrahim Adjie, *Jurnal Keperawatan BSI* 9(2), 192-199
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Murwani, A., Keperawatan, P., Surya, S., Yogyakarta, G., Keperawatan, J., & Kemenkes, P. (2018). Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta, 1(2), 9–28
- Lilis, D. N. (2019). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Kungkai. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 1(1), 13–19.
- Mursyida, F. R et al (2011). Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(2), 174 – 181.
- Novaryatiin Susi dkk (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsud Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22 - 26
- Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru
- Parasuraman, A., et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Ramya, N., et al. (2019). *Service Quality And Its Dimensions*. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Sari dan Setiyadi.(2022). Hubungan Faktor Sosio-Ekonomi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna ANC (Antenatal Care) di Puskesmas Kartasura Tahun 2021. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57.
- Salma, et al (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 9(2), 96 – 114.
- Sangadji, E., & Sopiah.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Santika, I. G. (2015). Hubungan Indeks Masa Tubuh (IMT) dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (KARDIOVASKULER) Mahasiswa Putra Semester II

- Kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan IKIP PGRI Bali Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Kesehatan Rekreasi*, 7(1), 42–47.
- UNICEF.(2021).AntenatalCare.<https://data.unicef.org/topic/maternalhealth/antenatal-care/> Diakses pada Selasa 18 Maret 2023.
- Ratnawati, Lina. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. *Jurnal Keperawatan*, 2015.
- Ruindungan, Ribka Yulia, Rina kundre, dan Gresty .N .M. Masi. “Hubungan Pemeriksaan Antenatal Care (ANC) Dengan Kejadian Berat Badan Lahir Rendah (Bblr) Di Wilayah Kerja RSUD Tobeld.” *e-Journal Keperawatan e- Kp*, 2017.
- Setiawati. D. Kehamilan dan Pemeriksaan Kehamilan. Makassar: Tobagus Life Dan Kahil Media, 2013
- Supriyanto. Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Kanisus, 2011.
- Sulistiyawati, A. Asuhan Kebidanan pada Masa Kehamilan. Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Riama Haposanita, Sutopo Patria Jati, dan Anneke Suparwati. Hubungan Antara Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Krobokan Kota Semarang.” *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* Vol 5 Nomor 8, 2

## Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian

### Lampiran 1

No	Kegiatan	Januari				Pebruari				Maret				April				Mei				Juni		
		2023				2023				2023				2023				2023				2023		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	<b>Tahap Persiapan</b>																							
	a. Pengajuan Judul		■																					
	b. Studi Pendahuluan																							
	c. Penyusunan Proposal		■	■																				
	d. Konsultasi Proposal		■	■																				
	e. Seminar Proposal						■																	
	f. Perbaiki Proposal						■																	
2	<b>Tahap Pelaksanaan</b>																							
	a. Pengurusan Ijin Penelitian						■	■																
	b. Pengadaan Instrument						■	■																
	b. Pengumpulan Data										■	■	■											
	c. Pengolahan Data											■	■											
	d. Analisis Data											■	■	■	■									
3	<b>Tahap Pengakhiran</b>																							
	<b>Penelitian</b>																							
	a. Penyusunan Laporan														■	■	■							
	b. Seminar Hasil Laporan															■	■							
	c. Perbaiki																		■	■				
d. Publikasi Hasil Laporan																						■	■	

**Lampiran 2****Realisasi Anggaran Biaya Penelitian**

<b>No</b>	<b>Kegiatan Proposal dan Peneitian</b>	<b>Biaya (Rp)</b>
1	<b>Tahap Persiapan</b>	
	Pengajuan judul dan studi pendahuluan	50.000
	Menyusun proposal, pengetikan, penggandaan	250.000
	Transportasi	100.000
	Seminar proposal	100.000
	Perbaikan proposal	150.000
2	<b>Tahap Pelaksanaan</b>	
	Etichal Clearene	100.000
	Pengurusan ijin penelitian	100.000
	Pengadaan instrument	100.000
	Pengumpulan data	100.000
	Reward Untuk Responden dan Erumerator	500.000
	Pengolahan data	200.000
	Analisa data	200.000
	Transportasi	100.000
	3	<b>Tahap pengakhiran data</b>
Penyusunan skripsi		300.000
Seminar hasil penelitian		100.000
Perbaikan		200.000
Transportasi		100.000
Publikasi hasil penelitian		200.000
<b>Jumlah</b>		<b>2.950.000</b>

### **Lampiran 3**

#### **SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth :

Calon Responden Ibu hamil di Puskesmas Bakunase Kota Kupang

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Sarjana Terapan  
Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar :

Nama : Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi

NIM : P07124222115

Bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023”.Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Ketika dalam pelaksanaan kegiatan nanti terdapat hal-hal yang menyebabkan pengunduran diri, maka saudara responden diperbolehkan untuk tidak mengikuti penelitian ini.Apabila saudara menyetujui, maka mohon kesediaanya untuk menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang diajukan.Atas perhatian saudara sebagai responden, saya ucapkan terimakasih.

Denpasar, Februari 2023  
Peneliti

Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi  
NIM. P07124222115



## Lampiran 4

### **SURAT PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Umur :

Dengan ini saya menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang berjudul **“GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL DALAM PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA KUPANG TAHUN 2023”**.

Demikian pernyataan ini saya tanda tangani secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan, agar dapat digunakan dalam penelitian

Kupang, Februari 2023

Responden

## Lampiran 5

### **PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN (INFORMED CONSENT) SEBAGAI PESERTA PENELITIAN**

Yang terhormat Ibu/Saudara, Kami meminta kesediannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Keikutsertaan dari penelitian ini bersifat sukarela/tidak memaksa. Mohon untuk dibaca penjelasan dibawah dengan seksama dan disilahkan bertanya bila ada yang belum dimengerti.

Judul	Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
Peneliti Utama	Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi
Institusi	Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar
Lokasi Penelitian	UPTD Puskesmas Bakunase Kota Kupang
Sumber pendanaan	Swadana

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023 dan bersedia menjadi responden.

Ibu yang bersedia menjadi responden akan diminta untuk menanda tangani lembar persetujuan ini dan selanjutnya responden diminta untuk mengisi kuisisioner yang telah disediakan. Waktu yang dibutuhkan oleh responden untuk mengisi kuisisioner ini kurang lebih selama 15 menit.

Kepesertaan dalam penelitian ini tidak secara langsung memberikan manfaat kepada peserta penelitian. Tetapi dapat memberi Hubungan Kepuasan Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care Dengan Komplikasi Kehamilan Dan Status Gizi Ibu Hamil di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Sebagai ucapan terima kasih dan sebagai pengganti waktu yang diluangkan peneliti memberikan bingkisan. Peneliti menjamin kerahasiaan semua data peserta penelitian ini dengan menyimpannya dengan baik dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Kepesertaan Ibu/Saudara pada penelitian ini bersifat sukarela. Ibu/Saudara dapat menolak untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pada penelitian atau menghentikan kepesertaan dari penelitian kapan saja tanpa ada sanksi. Keputusan Ibu/Saudara untuk berhenti sebagai peserta penelitian tidak akan mempengaruhi mutu dan akses/ kelanjutan pengobatan yang akan diberikan.

Jika setuju untuk menjadi peserta penelitian ini, Ibu/Saudara diminta untuk menandatangani formulir Persetujuan Setelah Penjelasan (*Informed Consent*) Sebagai Peserta Penelitian setelah Ibu/Saudara benar-benar memahami tentang penelitian ini.

Bila selama berlangsungnya penelitian terdapat perkembangan baru yang dapat mempengaruhi keputusan Ibu/Saudara untuk kelanjutan kepesertaan dalam penelitian, peneliti akan menyampaikan hal ini kepada Ibu/Saudara. Bila ada pertanyaan yang perlu disampaikan kepada peneliti, silakan hubungi peneliti **Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi HP :0812-4685-7047**

Tanda tangan Ibu/Saudara dibawah ini menunjukkan bahwa Ibu/Saudara telah membaca, telah memahami dan telah mendapat kesempatan untuk bertanya kepada peneliti tentang penelitian ini dan menyetujui untuk menjadi peserta penelitian.

**Peserta/ Subyek Penelitian,**

\_\_\_\_\_  
Tanda Tangan dan Nama  
Tanggal (wajib diisi):    /    /

**Peneliti**

Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi  
Tanda Tangan dan Nama

## Lampiran 6

### Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang

#### Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan berikut, dengan memberikan tanda ceklis (√) pada pertanyaan yang telah disediakan.

A. Identitas Responden		
A1	Nama/ no response	[ ]
A2	Usia	[ ]
A3	Pendapatan per-bulan	1. < Rp. 1.000.000 2. Rp. 1.000.000 - Rp. 4.500.000 3. Rp. 4.600.000 - Rp. 7.500.000 4. Rp. 7.600.000 - Rp. 15.000.000
A4	Pekerjaan	1. Tidak Bekerja 2. Bekerja/IRT
A5	Pendidikan terakhir	1. Pendidikan Dasar (SD/MI dan SMP/MTS) 2. Pendidikan Menengah (SMA/MA/SMK/MAK) 3. Pendidikan Tinggi (Diploma/Sarjana/Magister/Spesialis)

	Item Yang Di Nilai	Perspektif Kepuasan				
		Hasil pelayanan				
		TP	KP	CP	P	SP
<b>B. Tangibles</b>						
B1	Puskesmas Bakunase Memiliki keyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu					
B2	Petugas KIA ( Bidan) berpenampilan Rapi, Sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya					
B3	Puskesmas Bakunase Memiliki Fisik yang memadai, seperti gedung tempat parkir dan toilet					
<b>C. Reliability</b>						
C1	Prosedur pelayanan puskesmas bakunase tidak berbelit belit					
C2	Bidan mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan					
C3	Bidan menayakan identitas riwayat kehamilan, kontrasepsi, medis obstetri dan sosial ekonomi ibu					
C4	Bidan Melakukan pengukuran tinggi badan, pengukuran berat badan, dan pengukuran lingkaran lengan, dan penguran tekanan darah ibu hamil					
C5	Dilakukan pemeriksaan laboratorium kepada ibu oleh petugas laboratorium					
C6	Ibu diberi tablet tambah darah(zat besi)					
C7	Dilakukan skrining status TT (tetanus toxoid) dan diberikan vaksinasi TT					
C8	Bidan memeberikan informasi dan konseling pada ibu hamil					
C9	Kegiatan administrasi rapi dan teratur					
C10	Petugas KIA (Bidan) memberikan pelayanan ANC yang memuaskan sesuai kebutuhan					

	pasien					
<b>D. Responsiveness</b>						
D1	Pelayanan dimulai tepat waktu					
D2	Petugas KIA (Bidan) memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien					
D3	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti					
D4	Petugas KIA (Bidan) selalu ada sesuai jadwal					
<b>E. Assurance</b>						
E1	Puskesmas Bakunase memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas KIA (Bidan)					
E2	Petugas KIA(Bidan) memiliki sifat sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya					
E3	Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima					
E4	Petugas KIA (Bidan) Puskesmas memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya					
<b>F. Empathy</b>						
F1	Puskesmas Bakunase Memberikan Kemudahan					
F2	Petugas KIA (Bidan) tidak mebiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama					
F3	Petugas KIA (Bidan) memberikan perhatian yang baik kepada pasien					
F4	Komunikasi pasien dan petugas KIA (Bidan) berjalan dengan baik dan benar					

