

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:



Lely Cintari, SST. MPH
NIP.197609072001122001

Pembimbing Pendamping:



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


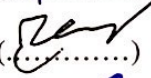

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP
PELAYANAN ANTENATAL DI PUSKESMAS BAKUNASE KOTA
KUPANG

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 responsiveness..... | 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 |