

SKRIPSI

**SURVEI KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS OEMASI
KABUPATEN KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR**



Oleh :
CICHA ELINDA KILLA
NIM. P07124225191

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
DENPASAR
2026**

SKRIPSI

**SURVEI KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS OEMASI
KABUPATEN KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan Kebidanan**

**Oleh :
CICILIA ELINDA KILLA
NIM. P07124225191**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
DENPASAR
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

SURVEI KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS OEMASI KABUPATEN KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR

Oleh :

CICILIA ELINDA KILLA
NIM. P07124225191

TELAH MENDAPAT PERSETUJUAN

Pembimbing Utama



Ni Luh Made Diah, P.A SST.,M.Kes
NIP.198006032001122001

Pembimbing Pendamping



Serlyansie V. Boimau, S.ST.,M.Pd
NIP.196910061989032001

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



Bdn. Ni Ketut Somoyani, SST., M.Biomed
NIP.196904211989032001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

SURVEI KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS OEMASI KABUPATEN KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR

Oleh :
CICILIA ELINDA KILLA

P07124225191

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI: SELASA TANGGAL: 9 JUNI 2026

TIM PENGUJI :

- | | | | |
|----|--|--------------|---|
| 1. | <u>Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T.,M.Kes</u> | (Ketua) |  |
| 2. | <u>Ni Luh Made Diah, P.A SST.,M.Kes</u> | (Sekretaris) |  |
| 3. | <u>Ni Gusti KOMPIANG Sriasih, SST.,M.Kes</u> | (Anggota) |  |

MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR



Bdn. Ni Ketut Somoyani, SST., M.Biomed
NIP.196904211989032001

ABSTRAK

Kepuasan ibu bersalin merupakan salah satu indikator esensial dalam mengevaluasi mutu pelayanan persalinan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi, Kabupaten Kupang, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pemilihan sampel dilakukan melalui teknik *consecutive sampling* sehingga diperoleh sebanyak 30 responden ibu bersalin. Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner berskala Likert dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan yang diuji masuk dalam kategori puas. Dimensi *reliability* memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 3,10, diikuti oleh *tangibles* (3,07), *assurance* (3,03), *responsiveness* (3,00), dan *empathy* dengan skor terendah sebesar 2,97. Meskipun secara umum prosedur pelayanan dinilai telah memadai dan memenuhi harapan pasien, aspek perhatian personal serta komunikasi interpersonal masih memerlukan optimalisasi. Oleh karena itu, manajemen Puskesmas Oemasi disarankan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada penguatan aspek empati dan komunikasi petugas, guna mewujudkan pelayanan persalinan yang lebih berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Ibu Bersalin, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Persalinan, *SERVQUAL*, Puskesmas Oemasi.

ABSTRACT

Maternal satisfaction during childbirth is an essential indicator for evaluating the quality of delivery services. This study aims to analyze the satisfaction level of postpartum mothers regarding delivery services at the Oemasi Public Health Center (Puskesmas Oemasi), Kupang Regency, based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL): tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This quantitative study utilized a cross-sectional design. Samples were selected using a consecutive sampling technique, obtaining a total of 30 postpartum respondents. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire instrument and analyzed descriptively. The results demonstrated that all examined service dimensions fell into the "satisfied" category. The reliability dimension achieved the highest average score of 3.10, followed by tangibles (3.07), assurance (3.03), responsiveness (3.00), and empathy, which received the lowest score of 2.97. Although service procedures were generally perceived as adequate and met patient expectations, the aspects of personal attention and interpersonal communication still require optimization. Therefore, the management of Puskesmas Oemasi is advised to continuously improve service quality, particularly by strengthening staff empathy and communication, to achieve more patient-centered delivery service.

Keywords: *Maternal Satisfaction, Service Quality, Delivery Services, SERVQUAL, Puskesmas Oemasi.*

RINGKASAN PENELITIAN

Pelayanan persalinan yang aman, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan ibu dan bayi. Selain keberhasilan klinis, kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari tingkat kepuasan ibu bersalin sebagai pengguna layanan kesehatan. Kepuasan ibu bersalin mencerminkan kesesuaian antara harapan ibu terhadap pelayanan dengan pengalaman yang diperoleh selama proses persalinan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, mendorong pemanfaatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, serta mendukung upaya penurunan angka kematian ibu dan bayi.

Puskesmas Oemasi merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan persalinan bagi masyarakat di Kecamatan Nekamese, Kabupaten Kupang. Meskipun pemerintah terus mendorong persalinan di fasilitas kesehatan, data menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi masih relatif rendah. Dari 172 ibu hamil yang diperkirakan melahirkan pada tahun 2025, hanya 41 orang atau sekitar 23,84% yang memilih bersalin di Puskesmas Oemasi, sedangkan sebagian besar memilih rumah sakit atau tempat praktik mandiri bidan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan, salah satunya melalui pengukuran tingkat kepuasan ibu bersalin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi. Secara khusus, penelitian bertujuan mengidentifikasi karakteristik ibu bersalin berdasarkan usia, pendidikan,

pekerjaan, dan paritas, mendeskripsikan tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, serta menentukan tingkat kepuasan ibu bersalin secara keseluruhan. Lima dimensi yang digunakan mengacu pada model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian menggunakan desain kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan ibu bersalin pada satu periode waktu tertentu. Populasi penelitian adalah seluruh ibu yang melahirkan di Puskesmas Oemasi selama periode Januari sampai Mei 2026 sebanyak 120 orang. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling*, yaitu seluruh ibu bersalin yang memenuhi kriteria penelitian diikutsertakan secara berurutan hingga jumlah sampel terpenuhi. Kriteria inklusi meliputi ibu yang melahirkan normal di Puskesmas, dalam kondisi sadar dan stabil setelah persalinan, serta bersedia menjadi responden penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia reproduktif sehat dan memiliki karakteristik yang beragam berdasarkan tingkat pendidikan, pekerjaan, dan jumlah persalinan. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan, seluruh dimensi pelayanan berada pada kategori puas. Dimensi keandalan (*reliability*) memperoleh nilai tertinggi dengan skor rata-rata 3,10 atau tingkat kepuasan sebesar 77,50%. Hasil ini menunjukkan bahwa ibu

bersalin menilai tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, teliti, dan sesuai prosedur yang berlaku. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) memperoleh skor rata-rata 3,07 atau 76,67%, yang mengindikasikan bahwa fasilitas, kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan, dan kelengkapan peralatan dinilai baik oleh responden.

Dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor rata-rata 3,03 atau 75,83%. Hasil ini menunjukkan bahwa ibu bersalin merasa aman selama proses persalinan dan memiliki kepercayaan terhadap kemampuan serta profesionalisme tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh skor rata-rata 3,00 atau 75,00%, yang menunjukkan bahwa petugas kesehatan cukup cepat dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien selama proses persalinan. Sementara itu, dimensi empati (*empathy*) memperoleh skor rata-rata 2,97 atau 74,17%, menjadi dimensi dengan nilai terendah meskipun masih berada dalam kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa perhatian personal, komunikasi interpersonal, dan kedekatan emosional antara tenaga kesehatan dan ibu bersalin masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi telah mampu memenuhi harapan ibu bersalin. Tingkat kepuasan yang baik pada seluruh dimensi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan kebidanan dan kebutuhan pasien. Keandalan pelayanan menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh responden, sedangkan aspek empati masih memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas pelayanan menjadi semakin optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi berada pada kategori puas. Dimensi keandalan merupakan aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi empati memperoleh nilai terendah meskipun tetap berada dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi telah baik dan mampu memberikan pengalaman persalinan yang positif bagi ibu bersalin.

Sebagai tindak lanjut, Puskesmas Oemasi diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik, khususnya pada aspek keandalan, jaminan, dan fasilitas pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan pada aspek empati dan daya tanggap melalui penguatan komunikasi terapeutik, peningkatan kemampuan interpersonal tenaga kesehatan, serta pemberian pelayanan yang lebih berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan ibu bersalin sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih komprehensif untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan maternal.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Survei Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Oemasi Kabupaten Kupang Nusa Tenggara Timur” tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan Jurusan Kebidanan pada Politeknik Kesehatan Denpasar.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. Erika Yulita Ichwan, SST.,M.Keb selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di institusi ini;
2. Bdn. Ni Ketut Somoyani, SST.,M.Biomed, selaku Ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar atas segala motivasi dan dukungan administratif yang diberikan selama masa perkuliahan;
3. Bdn. Ni Wayan Armini, SST.,M.Keb, selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta kebijakan yang mendukung kelancaran proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini;

4. Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.Si.T, M.Kes selaku Pembahas Utama atas segala koreksi, kritik, dan masukan berharga yang diberikan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini;
5. Ni Gusti Kompyang Sriasih, SST., M.Kes selaku Anggota Pembahas yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta saran yang membangun demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
6. Ni Luh Made Diah, P.A SST.,M.Kes selaku Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini;
7. Serlyansie V. Boimau, S.ST.,M.Pd selaku pembimbing pendamping, atas segala saran, koreksi, dan kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
8. Martha M. Lette, SKM.,M.Kes selaku Kepala UPTD Puskesmas Oemasi bersama Jajaran Manajemen Puskesmas Oemasi yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bimbingan klinis yang sangat berharga bagi peneliti selama proses pengambilan data penelitian;
9. Seluruh ibu Bersalin di Puskesmas Oemasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini. Tanpa kerja sama Ibu sekalian, penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar;
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar Tahun 2025/2026 atas diskusi, bantuan teknis, dan semangat yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga kesuksesan menyertai kita semua;

11. Suami tercinta, ke empat anak kami, kedua orang tua, mertua dan keluarga besar, yang senantiasa memberikan dukungan doa, kasih sayang, serta motivasi yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tahap ini dengan baik.

Peneliti menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Segala bentuk saran dan kritik dari pembaca, terutama dosen pembimbing dan penguji akan sangat berharga demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Denpasar, Juni 2026



Peneliti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cicilia Elinda Killa

NIM : P07124225191

Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan

Jurusan : Kebidanan

Tahun Akademik : 2025/2026

Alamat : Kelurahan Bello, Kecamatan Maulafa Kota Kupang-NTT

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Survei Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Oemasi Kabupaten Kupang Nusa Tenggara Timur” adalah benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Mendiknas RI No.17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 9 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Cicilia Elinda Killa
NIM.P07124225191

DAFTAR ISI

COVER	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKASAN PENELITIAN	vi
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	6
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kepuasan Pasien	8
B..Pelayanan Persalinan	9
C..Dimensi Kepuasan Pelayanan Kesehatan	9
D. Konsep Pemilihan Tempat Persalinan	11
1. Definisi Persalinan	11
2. Defenisi Tempat Persalinan	11
3.. Jenis-jenis Tempat Persalinan	11
E. Kriteria Persalinan Aman Menurut Standar WHO dan Kemenkes RI	12
F..Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	15
G. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kesehatan	19
H. Penelitian Terdahulu	20

BAB III KERANGKA KONSEP	21
A. Kerangka Konsep	21
B.. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	22
1.. Variabel Penelitian	22
2.. Definisi Operasional Variabel	23
BAB IV METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B.. Alur Penelitian	24
1.. Tahap Persiapan	24
2.. Tahap Pengurusan Izin Penelitian	25
3.. Tahap Pengumpulan Data	25
4.. Tahap Pengolahan dan Analisis Data	26
5.. Tahap Penyusunan Laporan Penelitian	26
C.. Tempat dan Waktu Penelitian	26
D. Populasi Penelitian	26
E.. Sampel Penelitian	27
F.. Jumlah dan Besar Sampel	27
G. Teknik Pengambilan Sampel	27
1.. Kriteria Inklusi	28
2.. Kriteria Eksklusi	28
H. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	28
1. Jenis Data yang Dikumpulkan	28
2. Cara Pengumpulan Data	29
3. Instrumen Pengumpulan Data	30
I... Pengolahan dan Analisis Data	31
1.. Pengolahan Data	31
2.. Analisis Data	32
J... Etika Penelitian	32
1.. <i>Informed Consent</i>	32
2.. Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	32
3.. Anonimitas (<i>Anonymity</i>)	32
4.. Prinsip Sukarela	33

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
1.. Kondisi Lokasi Penelitian	34
2.. Karakteristik Subjek Penelitian	47
3.. Hasil Pengamatan dan Analisis	49
B..Pembahasan	58
1.. Kepuasan Ibu Bersalin pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	59
2.. Kepuasan Ibu Bersalin pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	60
3.. Kepuasan Ibu Bersalin pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	61
4.. Kepuasan Ibu Bersalin pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
5.. Kepuasan Ibu Bersalin pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	62
6.. Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Secara Keseluruhan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan	66
B..Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Defenisi Operasional Variabel	23
Tabel 2. Profil Demografi dan Kepadatan Penduduk	36
Tabel 3. Distribusi Jumlah Pegawai	39
Tabel 4. Sarana dan Prasarana	41
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Paritas	49
Tabel 9. Interval Kelas	51
Tabel 10. Kepuasan Dimensi Bukti Fisik.....	52
Tabel 11. Kepuasan Dimensi Keandalan	53
Tabel 12. Kepuasan Dimensi Daya Tanggap	54
Tabel 13. Kepuasan Dimensi Jaminan	55
Tabel 14. Kepuasan Dimensi Empati	56
Tabel 15. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	21
Gambar 2. Peta Wilayah Puskesmas Oemasi.....	35
Gambar 3. Struktur Organisasi Puskesmas Oemasi.....	38
Gambar 4. Angka Kematian Bayi Tahun 2025.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Rencana Anggaran Penelitian

Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 4 *Informed Consent*

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

