

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TERHADAP PELAYANAN KELAS
IBU HAMIL**

**Studi dilakukan di Wilayah Kerja UPTD. Puskesmas I Jembrana
Tahun 2025**



Oleh:

IDA AYU PRADURBHAWA PUTRA DHARANI
NIM. P07124224228

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2025**

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TERHADAP PELAYANAN KELAS
IBU HAMIL**

**Studi dilakukan di Wilayah Kerja UPTD. Puskesmas I Jembrana
Tahun 2025**

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

Oleh:

**IDA AYU PRADURBHAWA PUTRA DHARANI
NIM. P07124224228**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TERHADAP PELAYANAN KELAS
IBU HAMIL**

**Studi dilakukan di Wilayah Kerja UPTD. Puskesmas I Jembrana
Tahun 2025**

OLEH:

**IDA AYU PRADURBHAWA PUTRA DHARANI
NIM. P07124224228**

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama:



**Gusti Ayu Marhaeni, SKM., M.Biomed
NIP. 196512311986032008**

Pembimbing Pendamping:



**Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.SiT., M.Kes
NIP: 197306261992032001**

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



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

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL
TERHADAP PELAYANAN KELAS
IBU HAMIL**

**Studi dilakukan di Wilayah Kerja UPTD. Puskesmas I Jembrana
Tahun 2025**

Oleh:




IDA AYU PRADURBHAWA PUTRA DHARANI
NIM. P07124224228

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI

PADA HARI : Senin

TANGGAL : 8 Desember 2025

TIM PENGUJI:

- | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|---|
| 1 | Ni Nyoman Suindri, S.Si.T.,M.Keb | (Ketua) | () |
| 2 | Gusti Ayu Marhaeni, SKM.,M.Biomed | (Sekretaris) | () |
| 3 | Gusti Ayu Tirtawati, S.Si.T.,M.Kes | (Anggota) | () |

MENGETAHUI:

**KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR**



Ni Ketut Somovani, SST.M.Biomed
NIP. 196904211989032001

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN KELAS IBU HAMIL

ABSTRAK

Penurunan cakupan kunjungan kelas ibu hamil, tingkat kepuasan ibu hamil yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan peserta dalam hal materi, metode, fasilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Kualitas pelayanan kelas ibu hamil harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan ibu hamil. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan kelas ibu hamil yang telah diikuti di Puskesmas I Jembrana. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel melibatkan 36 orang ibu hamil dengan teknik *purposive sampling*. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan meminta responden mengisi kuesioner berjumlah 25 pertanyaan. Analisis data dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasilnya menunjukkan tingkat kesesuaian dimensi *tangible* 92,44% dibawah standar kepuasan keseluruhan sehingga diartikan belum memuaskan pasien. Tingkat kesesuaian dimensi *reliability* 98,14%, *responsiveness* 96,65%, *assurance* 99,05%, *empathy* 96,55% diatas standar kepuasan sehingga diartikan sudah memuaskan pasien. Prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kelas ibu hamil untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas I Jembrana adalah dimensi bukti fisik. Puskesmas I Jembrana diharapkan melakukan peningkatan kualitas pada dimensi bukti fisik (*tangible*) meliputi penyediaan sarana dan prasarana yang lebih nyaman, penyediaan media pembelajaran yang lebih lengkap dan menarik.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis*, kepuasan, kelas ibu hamil

DESCRIPTION OF PREGNANT WOMEN'S SATISFACTION LEVEL WITH PREGNANCY WOMEN'S CLASS SERVICES

ABSTRACT

Fewer visits to prenatal classes and high satisfaction show services met pregnant women's expectations, but class quality still needs improvement. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of pregnant women regarding the prenatal classes they have attended at Jembrana Community Health Center I. The researcher used quantitative with cross-sectional. Sampling involved 36 pregnant women using a purposive sampling. Researchers collected data by asking respondents to fill out a 25-question Data analysis was using the Importance Performance Analysis. The results level of conformity of the tangible dimension of 92.44% below the overall satisfaction standard, interpreted as not satisfying patients. The level of conformity of the reliability dimension of 98.14%, responsiveness 96.65%, assurance 99.05%, empathy 96.55% above the satisfaction standard, thus interpreted as satisfying patients. The main priority that needs to be improved in the service of pregnant women's classes to increase patient satisfaction is the dimension of physical evidence. Jembrana Health Center I is expected to improve the quality of the physical evidence dimension including the provision of more comfortable facilities and infrastructure, the provision of more complete and attractive learning media.

Keywords: Importance Performance Analysis, satisfaction, pregnant women's class

RINGKASAN PENELITIAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Kelas Ibu Hamil

Oleh : Ida Ayu Pradurbhawa Putra Dharani (NIM P07124224228)

Kesehatan ibu hamil adalah indikator penting kesehatan masyarakat karena dapat meningkatkan kualitas kehadiran janin. Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah adalah melalui kelas ibu hamil. Cakupan kunjungan awal ibu hamil K1 Kabupaten Jembrana pada tahun 2024 yaitu 95% dari target 100%, dimana mengalami penurunan sebanyak 4%. Berdasarkan data Puskesmas I Jembrana jumlah kunjungan kelas ibu hamil tahun 2024 sebanyak 468 dari 586 (80%) ibu hamil dan pada tahun 2025 turun menjadi 343 dari 452 (76%) ibu hamil, kondisi tersebut menunjukkan penurunan kunjungan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana. Tingkat kepuasan ibu hamil yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan peserta dalam hal materi, metode, fasilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Sebaliknya, kepuasan yang rendah dapat menunjukkan bahwa penyelenggaraan kelas ibu hamil tidak memadai.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Kelas Ibu Hamil di Puskesmas I Jembrana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta referensi bagi dinas kesehatan dalam menyusun kebijakan terkait program kesehatan ibu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan kelas ibu hamil yang telah diikuti di Puskesmas I Jembrana. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif desain *cross sectional*. Waktu penelitian dari pada November 2025 melibatkan 36 ibu hamil yang diperoleh dari rumus besar sampel Slovin dengan kriteria inklusi ibu hamil yang mendapatkan pelayanan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana dan Ibu hamil yang bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusinya adalah ibu hamil yang tidak bisa membaca dan menulis dan ibu hamil yang tidak mengikuti prosedur penelitian sampai selesai. Teknik pemilihan sampel dengan *purposive sampling*.

Peneliti melakukan pengumpulan data, dengan cara meminta responden mengisi kuesioner yang telah disiapkan peneliti sebanyak 25 soal yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya dengan hasil 0,964 sehingga dapat dijadikan instrumen dalam penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan diolah melalui editing, coding, dan entry yang selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan menghitung tingkat kesesuaian serta diagram kartesius tingkat harapan dan tingkat kenyataan selanjutnya dibuatkan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus di titik (X_i, Y_i) dimana X_i merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat kenyataan (kinerja) dan Y merupakan hasil dari rata-rata skor tingkat harapan untuk mengetahui prioritas dimensi yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kelas ibu hamil.

Sebagian besar ibu berusia 20-35 tahun 66,7% sebagian besar ibu berpendidikan menengah 50% sebagian besar ibu tidak bekerja 58,3% pendapatan ibu sebagian besar dibawah UMR 2.996.561,00 63,9% sebagian besar ibu primipara 66,7% dan sebagian besar jarak tempat tinggal menuju puskesmas lebih dari 5km 55,6%. Tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 92,44% dibawah standar kepuasan keseluruhan sehingga diartikan belum memuaskan pasien. Tingkat kesesuaian dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 98,14% diatas tingkat kesesuaian dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 96,65% tingkat kesesuaian dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 99,05% tingkat kesesuaian dimensi empati (*empathy*) sebesar 96,55% diatas standar kepuasan sehingga diartikan sudah memuaskan pasien. Prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam pelayanan kelas ibu hamil untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas I Jembrana Adalah dimensi bukti fisik (*tangible*). Puskesmas I Jembrana diharapkan melakukan peningkatan kualitas pada dimensi bukti fisik (*tangible*) karena masih berada dibawah standar kepuasan. Upaya perbaikan dapat meliputi penyediaan sarana dan prasarana yang lebih nyaman, bersih dan rapi; penyediaan media pembelajaran yang lebih lengkap dengan materi visual yang menarik

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya skripsi ini yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Kelas Ibu Hamil” dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan Jurusan Kebidanan. Penulis menyadari skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Sri Rahayu, S.Tr.Keb ,S.Kep, Ners, M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
2. Ni Ketut Somoyani, SST.,M.Biomed, selaku Ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
3. Ni Wayan Armini, SST., M.Keb, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.
4. Gusti Ayu Marhaeni, SKM.,M.Biomed., selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dorongan selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ni Komang Yuni Rahyani, S.SiT., M.Kes selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dorongan selama penyusunan skripsi ini.
6. drg. Ni Ketut Ayu Wardiani selaku Kepala Puskesmas I Jembrana yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh staf pegawai di Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Denpasar yang telah membantu dalam pengurusan administrasi.
8. Suami, anak-anak dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan.
9. Pihak lain yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa, skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Peneliti sangat mengharapkan masukan dan saran agar kualitas skripsi ini menjadi lebih baik.

Denpasar, Desember 2025

Penulis

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ida Ayu Pradurbhawa Putra Dharani
NIM : P07124224228
Progam Studi : Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan : Kebidanan
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Br. Sawe, Desa Batuagung, Jembrana

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Kelas Ibu Hamil” adalah benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil **karya orang lain**
2. Apabila a 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, Desember 2025
Yang membuat pernyataan



(Ida Ayu Pradurbhawa Putra Dharani)
NIM. P07124224228

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RINGKASAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	3
C.Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan umum	4
2. Tujuan khusus	4
D.Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat teoritis	4
2. Manfaat praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A.Konsep Kepuasan.....	6
1. Definisi Kepuasan	6
2. Definisi Kepuasan Pasien	7
3. Dimensi Kepuasan Pasien	7
4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	9
B.Kelas Ibu Hamil	17
1. Definisi Pelayanan	17

2. Definisi Pelayanan Kesehatan	18
3. Syarat Pelayanan Kesehatan.....	18
4. Pengertian Kehamilan	19
5. Pengertian Kelas Ibu Hamil	20
6. Faktor yang Mempengaruhi Keteraturan kunjungan ibu hamil	21
7. Tujuan Kelas Ibu Hamil	22
8. Sasaran Kelas Ibu Hamil	24
9. Pelaksanaan Kelas Ibu Hamil.....	24
BAB III KERANGKA KONSEP	28
A. Kerangka Konsep	28
B. Variabel Dan Definisi Operasional.....	28
C. Pertanyaan Penelitian	30
BAB IV METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Alur Penelitian.....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel	32
E. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	34
F. Pengolahan dan Analisis Data	37
G. Etika Penelitian	42
BAB V HASIL PENELITIAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	59
C. Kelemahan Penelitian.....	75
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kenyataan	11
Gambar 2. Kerangka Konsep	28
Gambar 3. Alur Penelitian.....	31
Gambar 4. Diagram Kartesius.....	41
Gambar 5. Diagram Kartesius Pelayanan Kelas Ibu Hamil.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 2 Karakteristik Responden di Puskesmas I Jembrana	46
Tabel 3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	47
Tabel 4 Penilaian Kepuasan Setiap Atribut.....	53
Tabel 5 Penilaian Kepuasan Setiap Dimensi.....	54
Tabel 6 Penentuan Sumbu X, Sumbu Y, dan Koordinat Setiap Atribut.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Anggaran Penelitian
- Lampiran 3 Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 5 Instrumen Pengumpul Data
- Lampiran 6 Kisi Kisi Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil SPSS
- Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 *Ethical Clearance*
- Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 13 Surat Keterangan Sudah Penelitian
- Lampiran 14 Hasil Uji Plagiarsm