

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN
IBU BERSALIN SECARA NORMAL DI PUSKESMAS
PELABUHAN SAMBAS KOTA SIBOLGA
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2023**



OLEH :

RISKA OKTAVIA SIHOTANG

NPM: 2219201653

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
T.A 2022/2023**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN
IBU BERSALIN SECARA NORMAL DI PUSKESMAS
PELABUHAN SAMBAS KOTA SIBOLGA
PROVINSI SUMATERA UTARA
TAHUN 2023**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Sarjana Kebidanan dan Memperoleh Gelar
Sarjana Kebidanan (S.Keb)**



OLEH :

RISKA OKTAVIA SIHOTANG
NPM: 2219201653

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
T.A 2022/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN
IBU BERSALIN SECARA NORMAL DI PUSKESMAS
PELABUHAN SAMBAS KECAMATAN SAMBAS
KOTA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA
UTARA TAHUN 2023**

Oleh:

RISKA OKTAVIA SIHOTANG
NPM: 2219201653

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diseminarkan di Hadapan
Dewan Penguji Skripsi Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Pembimbing I



Yesica Geovany Sianipar, S.Tr.Keb., MKM
NIDN: 01-2202-9701

Pembimbing II



Dewi Sartika Hutabarat, S.Tr.Keb., Bd., MKM
NIDN: 01-2202-9401

**Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Kebidanan Prodi,**



Febriana Sari, SST, M.Keb

**Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,**



Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

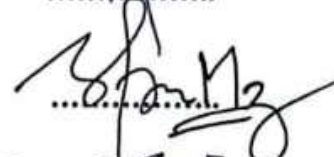
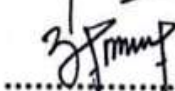
**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN
IBU BERSALIN SECARA NORMAL DI PUSKESMAS
PELABUHAN SAMBAS KECAMATAN SAMBAS
KOTA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA
UTARA TAHUN 2023**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RISKA OKTAVIA SIHOTANG
NPM: 2219201653

Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juli 2023

Dewan Penguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Yesica Geovany Sianipar, S.Tr.Keb., MKM</u> NIDN: 01-2202-9701	
Penguji II	<u>Ernamari, SST., M.Keb</u> NIDN: 01-1906-8003	
Penguji III	<u>Dewi Sartika Hutabarat, S.Tr.Keb., Bd., MKM</u> NIDN: 01-2202-9401	

Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ketua Prodi,

Febriana Sari, SST, M.Keb

Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,

Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di perguruan tinggi lain
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan studi kasus saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing dan masukkan tim penelaah/tim penguji
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Medan, Juli 2023



**(Riska Okyavia Sihotang)
NPM: 2219201653**

BIODATA PENULIS

Nama Mahasiswa	: Riska Oktavia Sihotang
Tempat/Tanggal Lahir	: Sibolga/07 Oktober 1991
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Anak Ke	: 5 (lima)
No. HP	: 081262868669
Alamat Email	: oktaviariska982@gmail.com
Riwayat Pendidikan	: - TK Samudra Sibolga - SD Negeri 084082 Sibolga - SMP Negeri 1 Sibolga - SMA Negeri 1 Sibolga - Poltekkes Kemenkes Medan - Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KIA DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN SECARA NORMAL DI PUSKESMAS PELABUHAN SAMBAS KOTA SIBOLGA TAHUN 2023

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas. Berbagai upaya telah dilakukan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga seperti pelatihan pertolongan persalinan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan KIA, namun masih terdapat keluhan pasien terhadap mutu pelayanan KIA di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan KIA terhadap kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*, sampel berjumlah 54 orang yang diambil secara *simple random sampling*. Analisis dilakukan secara univariat, bivariat dengan uji *chi square* dengan *p-value* $<0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel yang berhubungan dengan kepuasan ibu bersalin adalah kategori bukti langsung (*p value*=0,050), daya tanggap (*p value*= 0,028), kehandalan (*p value*= 0,020), jaminan (*p value*= 0,037) dan empati (*p value*=0,034). Diharapkan kepada bidan di ruang KIA Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga agar lebih meningkatkan pelayanan Kesehatan khususnya memberikan rasa empati kepada pasien karena mutu pelayanan yang efisien dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin.

Kata Kunci : *Mutu Pelayanan KIA, Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal*

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF MOTHER CARE HEALTH SERVICE WITH SATISFACTION OF NORMAL MATERIALS AT PORT PUSKESMAS SAMBAS CITY OF SIBOLGA 2023

The quality of health services is the degree of service perfection of health services in accordance with professional standards by using the potential resources available at the puskesmas. Various efforts have been made by health workers at the Sambas Harbor Health Center, Sibolga City, such as birth assistance training according to Standard Operating Procedures (SOP) to improve the quality of MCH services, but there are still patient complaints about the quality of MCH services at the Sambas Harbor Health Center, Sibolga City. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of MCH services on the satisfaction of women giving birth normally at the Sambas Harbor Health Center, Sibolga City. This research is an analytic study using a cross sectional design, a sample of 54 people was taken by simple random sampling. The analysis was carried out univariately, bivariately with the chi square test with a p-value <0.05. The results of this study indicate that the variables related to maternal satisfaction are direct evidence (p value = 0.050), responsiveness (p value = 0.028), reliability (p value = 0.020), assurance (p value = 0.037) and empathy (p value = 0.034). It is expected that midwives in the KIA room at the Port of Sambas Public Health Center, Sibolga City, will further improve health services, especially by providing a sense of empathy for patients because efficient service quality can increase maternal satisfaction.

Keywords: *Quality of Maternal and Child Health Services, Satisfaction of Mothers in Normal Maternity*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan KIA dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga Tahun 2023” segenap upaya pikiran kerja keras yang telah penulis lakukan dalam penyusunan Skripsi ini yang merupakan syarat kelulusan STIKes Mitra Husada Medan.

Penulis Skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Drs. Imran Saputra Surbakti MM., selaku ketua pengurus yayasan Mitra Husada Medan yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana di STIKes Mitra Husada Medan.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga SKM., M.Kes., selaku ketua STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan asuhan dan bimbingan.
3. Febriana Sari., M.Keb., selaku Ka. Prodi Kebidanan Program Sarjana yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.
4. Yesica Geovany Sianipar, S.Tr.Keb., MKM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberi arahan, dan bimbingan selama pelaksanaan dan penyusunan Proposal Skripsi ini.

5. Seluruh Staf Dosen STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan

Meskipun banyak usaha yang telah dilakukan dengan maksimal mungkin, namun sebagai manusia penulis tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun..akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, Juli 2023

Penulis

Riska Oktavia Sihotang

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
HALAMAN PERSTUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
BIODATA.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
2.2 Kepuasan Pasien	12
2.3 Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.....	15
2.4 Puskesmas.....	26
2.5 Kerangka Teori	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30

3.2 Kerangka Konsep	30
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Saampel.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.6 Variabel dan Defenisi Operasional	33
3.7 Metode Pengukuran.....	36
3.8 Metode Analisis Data	37

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Univariat	39
4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden.....	39
4.1.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA	40
4.1.3 Kepuasan Pasien	42
4.2 Hasil Analisis Bivariat	43
4.2.1 Hubungan Mutu Pelayanan (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal.....	43
4.2.2 Hubungan Mutu Pelayanan (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal.....	44
4.2.3 Hubungan Mutu Pelayanan (Kehandalan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal.....	44
4.2.4 Hubungan Mutu Pelayanan (Empati) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal.....	45
4.2.5 Hubungan Mutu Pelayanan (Jaminan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal.....	44

4.1 Pembahasan	48
----------------------	----

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	55
---------------------	----

5.2 Saran.....	56
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan	14
Tabel 3.1	Aspek Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	39
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	39
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	40
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Bukti Langsung di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	40
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Daya Tanggap di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	41
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Kehandalan di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	41
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Jaminan di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	41
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Empati di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	42
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan KIA Kategori Kepuasan Pasien di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	42
Tabel 4.10	Hubungan Mutu Pelayanan (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga.....	43
Tabel 4.11	Hubungan Mutu Pelayanan (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga.....	44
Tabel 4.12	Hubungan Mutu Pelayanan (Kehandalan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota	

Sibolga.....	45
Tabel 4.13 Hubungan Mutu Pelayanan (Empati) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	46
Tabel 4.14 Hubungan Mutu Pelayanan (Jaminan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Pelabuhan Sambas Kota Sibolga	47

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	29
Gambar 3.1	Kerangka Konsep	30

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian	60
Lampiran 2	Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	61
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian.....	67
Lampiran 5	Surat Balasan Izin Penelitian.....	68
Lampiran 6	Output SPSS	69
Lampiran 7	Dokumentasi.....	77
Lampiran 8	Master Tabel	79
Lampiran 9	Lembar Konsul	80