

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI MUTU *TANGIBLE* PELAYANAN ANTENATAL CARE
DENGAN KEPUASAAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI PUSKESMAS
BELANG RAKAT KABUPATEN BENER MERIAH
TAHUN 2022**



DISUSUN OLEH:

SUSI WAHYUNI

NPM. 2119201677

**PRODI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

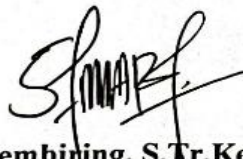
**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN
ANTENATAL CARE TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI
UPTD PUSKESMAS PERAWATAN TANOH ALAS KABUPATEN
ACEH TENGGARA TAHUN 2022**

Oleh:

SUSI WAHYUNI
NPM : 2119201677

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

Pembimbing I



Isvos sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd, MKM
NIDN : 01-0912-8601

Pembimbing II



Zulkarnain Batubara, S.PdI, M.Hum
NIDN : 01-0601-9501

**Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka.Prodi,**



Febriana Sari, SST, M.Keb

**Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,**



Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

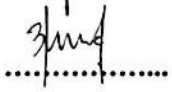
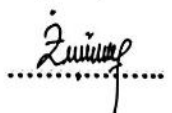
**ANALISIS PENGARUH KINERJA PELAYANAN ANTENATAL CARE
TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL DI UPTD PUSKESMAS PERAWATAN
TANOAH ALAS KABUPATEN
ACEH TENGGARA TAHUN 2022**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SUSI WAHYUNI
NPM : 2119201677

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

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Juli 2022

Dewan Penguji	Nama Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	<u>Isyos sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd,MKM</u> NIDN : 01-0912-8601	
Penguji II	<u>Lasria Simamora, SST, M.K.M</u> NIDN : 01-2506-8701	
Penguji III	<u>Zulkarnain Batubara, S.PdI, M.Hum</u> NIDN : 01-0601-9501	

Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka. Prodi,



Febriana Sari, SST, M.Keb

Mengetahui,
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,



Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Susi Wahyuni
Tempat tgl lahir : Angkup / 07 Oktober 1984
Jenis kelamin : Wanita
Anak : 2 Dari 5 Bersaudara
Alamat lengkap : Desa Suka damai Dusun 1 kec.timang gajah Kab.Bener meriah
Alamat email : susiwahyuni0710@gmail.com
No Hp : 082269208232

Riwayat pendidikan:

1. SD NEGERI 2 LAMPAHAN TAHUN 1991-1997
2. SMP MADRASAH TSANAWIYAH ULUMUL QUR'AN 1997-1999
3. SMU NEGERI 2 TIMANG GAJAH 1999-2003
4. AKBID DEWI MAYA MEDAN 2003-2006
- 5.SARJANA PROGRAM SARJANA KEBIDANAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN 2021-2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing dan masukan dewan 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 STIKes Mitra Husada Medan.

Medan, 12 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '5A545AJX017204510'.

SUSI WAHYUNI
NPM. 2119201677

HUBUNGAN DIMENSI MUTU *TANGIBLE* PELAYANAN ANTENATAL CARE DENGAN KEPUASAAN IBU HAMIL TRIMESTER III DI PUSKESMAS BELANG RAKAT KABUPATEN BENER MERIAH TAHUN 2022

By

Susi Wahyuni

Program Studi Sarjana Kebidanan STIKes Mitra Husada Medan

falmarossa@gmail.com

ABSTRAK

Dalam era globalisasi, kualitas pelayanan merupakan cara untuk mencapai superioritas yang kompetitif; faktor penentu kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Perguruan tinggi yang terus beradaptasi muncul karena perubahan global yang sangat cepat. Menurut teori lain yang ditulis oleh Wilson, kepuasan atau ketidakpuasan adalah hasil evaluasi pelanggan atas respons produk, yaitu seberapa sesuai pelanggan dengan harapan kinerja produk tersebut setelah memakainya. Tahun 2022 adalah tahun keenam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. Dalam hal kepuasan, tingkat perasaan pasien saat ini dibandingkan dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasanya akan tetap menjadi pelanggan. Tingkat pengetahuan ibu yang rendah dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur adalah salah satu penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi. Antenatal care adalah perawatan yang diberikan kepada ibu hamil secara rutin untuk memastikan bahwa ia dan bayinya tetap sehat. Perawatan Ante Natal yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bidan dan Puskesmas. Dalam hal kepuasan, tingkat perasaan pasien saat ini dibandingkan dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasanya akan tetap menjadi pelanggan. Tingkat pengetahuan ibu yang rendah dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur adalah salah satu penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi. Antenatal care adalah perawatan yang diberikan kepada Ibu secara rutin untuk memastikan bahwa ia dan bayinya tetap sehat. Perawatan Ante Natal yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bidan dan Puskesmas. **TUJUAN** mengukur Hubungan Dimensi Mutu Tangible Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Trisemester III di Wilayah Kerja Puskesmas Belang Rakat Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022 **METODE** uji chi square p value < 0,05 berarti H_0 ditolak dan H_a diterima hasil uji statistik adanya hubungan signifikan. **HASIL** Tangible (Berwujud atau Bukti Fisik), mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%), dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). Hasil uji statistik chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan Ibu Hamil Trimester III di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas.

Kata Kunci: *Dimensi Mutu, Tangible, Antenatalcare, Kepuasan, Ibu Hamil*

RELATIONSHIP BETWEEN TANGIBLE QUALITY DIMENSIONS OF ANTENATAL CARE SERVICES AND SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN IN THE THIRTY TRIMESTER AT BELANG RAKAT PUBLIC HEALTH CENTER, BENER MERIAH DISTRICT IN 2022

By

Susi Wahyuni

Program Studi Sarjana Kebidanan STIKes Mitra Husada Medan

falmarossa@gmail.com

ABSTRACT

In the era of globalization, service quality is a way to achieve competitive superiority; the determining factor of customer satisfaction is greatly influenced by service quality. Universities that continue to adapt emerge because of rapid global change. According to another theory written by Wilson, satisfaction or dissatisfaction is the result of customer evaluation of product response, namely how much the customer matches the expectations of the product's performance after using it. 2022 is the sixth year of the implementation of the National Health Insurance in Indonesia. In terms of satisfaction, the patient's current level of feelings is compared to their expectations. Patients who are satisfied with the value provided by their goods or services will remain customers. The low level of maternal knowledge and irregular frequency of antenatal care check-ups are indirect causes of high maternal and infant mortality rates. Antenatal care is care given to pregnant women routinely to ensure that they and their babies remain healthy. Adequate Ante Natal Care can increase public trust and satisfaction with midwives and Puskesmas. In terms of satisfaction, the patient's current level of feelings is compared to their expectations. Patients who are satisfied with the value provided by their goods or services will remain customers. Low maternal knowledge and irregular frequency of antenatal care check-ups are indirect causes of high maternal and infant mortality rates. Antenatal care is care given to mothers routinely to ensure that they and their babies remain healthy. Adequate Antenatal Care can increase public trust and satisfaction with midwives and the Health Center. PURPOSE to measure the Relationship between Tangible Quality Dimensions of Antenatal Care Services and Satisfaction of Pregnant Women in the Third Trimester in the Work Area of the Belang Rakat Health Center, Bener Meriah Regency in 2022 METHOD chi-square test p value <0.05 means H0 is rejected and Ha is accepted statistical test results there is a significant relationship. RESULTS Tangible (Tangible or Physical Evidence), the majority have a Very Satisfied level of satisfaction of 51 people (55.4%), and the Minority have a Less Satisfied level of satisfaction of 2 people (2.2%). The results of the chi-square statistical test show that there is a significant relationship between the Satisfaction of Pregnant Women in the Third Trimester in the Work Area of the UPTD Health Center.

Keywords: *Quality Dimension, Tangible, Antenatalcare, Satisfaction, Pregnant Women*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Yang Maha Kuasa Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Dimensi Mutu *Tangible* Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil Trimester III Di Puskesmas Belang Rakat Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022 Tahun 2022 ”

Penyusunan skripsi adalah suatu syarat untuk meraih gelar Sarjana Kebidanan (S. Keb) selain itu juga ini merupakan suatu syarat kelulusan STIKes Mitra Husada Medan. Maka dari itu penulis bekerja keras dan juga berupaya agar skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Penulis juga mendapatkan banyak sekali dukungan serta bantuan secara moril maupun material. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memberikan fasilitas, sarana serta prasaran di STIKes Mitra Husada Medan sehingga proses perkuliahan dapat berjalan dengan lancar.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM.M. Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Mitra Husada Medan atas segala kebaikannya selama ini dengan memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis masih bisa menjalankan perkuliahan sampai saat ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan dalam pembelajaran selama penulis berada di STIKes Mitra Husada Medan. Terimakasih atas segala jasa yang telah diberikan kepada penulis dan tidak akan pernah terlupakan.

3. Febriana Sari, SST., M. Kes, selaku Ka. Prodi Kebidanan Program Sarjana yang telah banyak sekali memberikan segala bantuan kepada penulis, selama penulis menjalankan perkuliahan di STIKes Mitra Husada Medan banyak sekali tambahan ilmu yang penulis dapatkan selain menjalankan proses pembelajaran di kelas. Segala kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis masih bisa menjalankan proses pembelajaran di STIKes Mitra Husada Medan. Segala jasa yang telah diberikan kepada penulis sangatlah berharga.
4. Isyos Sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd, M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh Staff Dosen STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
6. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu bekerja keras demi pendidikan penulis dengan memberikan dukungan dan semangat serta selalu mendoakan penulis dari kejauhan.
7. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat yang memang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi baik dari segi fasilitas dalam penulisan skripsi maupun dukungan dan semangat.

Segalah usaha yang telah penulis lakukan dalam penyusunan skripsi ini pastinya penulis tidak pernah luput dari segala kesalahan dalam penulisan ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi serta dapat menjadi bahan bacaan untuk semua orang. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 2022

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Khusus.....	4
1.3.2 Tujuan Umum.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktisi	5
1. Bagi Institusi Pendidikan	5
2. Bagi Peneliti.....	5
3. Bagi Tempat Peneliti	6
4. Bagi Responden.....	6
1.5 Sasaran Penelitian.....	6
1.6 Hipotesis.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan	8
2.1.1 Definisi.....	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.3 Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Pada Kepuasan	9
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pasien	10
2.1.5 Proses Pada Pembentukan Kepuasan Pasien	11
2.2 Mutu Layanan.....	12
2.2.1 Definisi Mutu Layanan	12
2.2.2 Karakteristik Layanan.....	13
2.2.3 Komponen Utama Mutu Layanan.....	13
2.2.4 Dimensi Mutu Layanan	14
2.3 Model SERVQUAL	15
2.3.1 Definisi SERVQUAL	15
2.3.2 Dimensi SERVQUAL.....	17
2.3.3 Dimensi Atribut Model SERVQUAL.....	18
2.3.4 Penilaian SERVQUAL	19
2.4 Asuhan Kebidanan Ibu hamil	20

2.5 Kerangka Teori.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	30
3.2 Kerangka Konsep	30
3.3 Definisi Operasional.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Teknik Sampling	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Lokasi Penelitian	34
3.8 Pengolahan Data.....	35
3.9 Jadwal Penelitian.....	35
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	
4.1 Hasil.....	36
4.2 Pembahasan.....	45
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN