



**LITERATURE REVIEW : HUBUNGAN KUALITAS
PELAYANAN ANC (ANTENATAL CARE) DENGAN
KEPUASAN IBU HAMIL**

SKRIPSI

Oleh

RININDA PUTRI KARTIKA SARI

NIM.152191041

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2021**



**LITERATURE REVIEW : HUBUNGAN KUALITAS
PELAYANAN ANC (ANTENATAL CARE) DENGAN
KEPUASAN IBU HAMIL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

**RININDA PUTRI KARTIKA SARI
NIM.152191041**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2021**

ABSTRAK

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Kesehatan
Skripsi, januari 2021
Rininda Putri Kartika Sari
152191041

LITERATURE REVIEW : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC (*ANTENATAL CARE*) TERHADAP KEPUASAN IBU HAMIL

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang timbul karena kualitas pelayanan yang didapat sama dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pasien. Ibu hamil sebagai penerima pelayanan antenatal care (ANC) membutuhkan pelayanan yang berkualitas.

Tujuan : Studi literatur ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil.

Metode : *Literature review* ini termasuk dalam jenis penelitian, yang menggabungkan beberapa hasil penelitian pada artikel ilmiah tentang hubungan kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil).

Hasil : Ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan ibu hamil. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah memenuhi standar operasional. Hal tersebut ditunjukkan dengan banyak responden memilih kategori baik pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Simpulan : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan pasien dengan berpedoman pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan dimensi kualitas pelayanan diantaranya *reability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles*.

Kata Kunci : *antenatal care, kualitas, kepuasan, kepuasan pasien*

ABSTRACT

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program S1, Faculty of Health Sciences
Final Project, January 2021
Rininda Putri Kartika Sari
152191041

Literature Review : RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF ANTENATAL CARE SERVICES AND THE SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN

ABSTRACT

Background: Satisfaction is the level of feeling that arises because the quality of service obtained is the same as the wishes, needs, and expectations of the patient. Pregnant women as recipients of antenatal care services (ANC) at the community health centers need quality services.

Purpose: This literature study was conducted to analyze the relationship between antenatal care (ANC) quality and satisfaction of pregnant women.

Method: This literature review, namely by combining several research results in scientific articles on the relationship between ANC (Antenatal Care) service quality and pregnant mother satisfaction).

Result: There is a relationship between the quality of ANC (Antenatal Care) service and the satisfaction of pregnant women. The quality of services provided by health workers has met operational standards. This is indicated by many respondents choosing the good category on the quality of the service provided.

Conclusion: There is a relationship between the quality of antenatal care (ANC) and patient satisfaction based on the factors that influence patient satisfaction and the dimensions of service quality including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Keyword : antenatal care, quality, satisfaction, patient satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL**

Disusun oleh:

Rininda Putri Kartika Sari
NIM. 152191041

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 8 Februari 2021

Pembimbing



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL

Disusun oleh:
RININDA PUTRI KARTIKA SARI
NIM.152191041

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kebidanan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:
Hari : Rabu
Tanggal : 10 Februari 2021



Tim Penguji
Pembimbing,

Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302

Penguji 1

Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0625118001

Penguji 2

Widayati, S.Si.T.,M.Keb
NIDN. 0616088101

**Kepala Program Studi Kebidanan
Program Sarjana**

Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302

Dekan Fakultas Kesehatan



Rosalina, S.Kp., M.Kes
NIDN.0621172102

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya,

Nama : Rininda Putri Kartika Sari
NIM : 152191041
Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan / Fakultas Ilmu Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasi kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran didalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 10 Februari 2021

Pembimbing,

Yang membuat Pernyataan,



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0627048302



Rininda Putri Kartika Sari

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rininda Putri Kartika Sari

NIM : 152191041

Program studi : S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Kebidanan (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasi skripsi saya yang berjudul “Hubungan pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 10 Februari 2021

Yang memberi pernyataan,

A yellow postage stamp with a signature over it. The stamp features the text 'BUTERAH TEMPIL' at the top, '6000' in the middle, and 'INDONESIA' at the bottom. There is a small emblem on the right side of the stamp. A handwritten signature is written over the stamp.

Rininda Putri Kartika Sari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Rininda Putri Kartika Sari
NIM : 152191041
Tempat, Tanggal Lahir : Magelang, 08 Januari 1998
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Harwanto
Ibu : Emi Eva Herawati
Alamat : Jomboran RT 001/RW 17, Muntilan, Magelang
Email : rinindakartikas@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Kartika Wirabuana VII-II, Makassar Tahun 2002-2003
2. SDN Komp. Kapota Yudha Makassar tahun 2004-2009
3. SDN. Keji 1 Muntilan tahun 2009
4. SMP Muhammadiyah 1 Muntilan 2009-2012
5. SMAN 1 Dukun tahun 2012-2015
6. D-III Kebidanan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta tahun 2015-2018
7. Saat ini tercatat sebagai Mahasiswa Prodi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo periode 2019-2021

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji Bagi Allah SWT

Atas segala nikmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Pertama-tama skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah mau berusaha menekan ego, menjaga kesehatan dan bisa menyelesaikan skripsi ini ditengah wabah pandemic Covid-19

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, adik-adik saya dan seluruh keluarga yang sudah memberikan doa dan dukungan baik secara moril dan materil

Serta seluruh teman-teman sejawat saya S-1 Kebidanan Transfer angkatan 2019 yang sudah bersama-sama berjuang bersama-sama selama menempuh pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo terimakasih atas kerjasamanya selama ini.

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil” dapat diselesaikan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat Universitas untuk menyelesaikan program studi Kebidanan di Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2021. dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah mendapatkan masukan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
2. Rosalina, S.kep., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Luvy Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo
4. Luvy Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Ngudi Waluyo atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini
6. Papa saya Mayor CHB Harwanto, Mama saya Emi Eva Herawati adik saya Fajar Citra Yudha dan Jamas Wirayudha yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini
7. Teman-teman seperjuangan Sarjana Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo yang telah mendukung dan meluangkan waktu membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, mohon maaf apabila ada salah kata dalam penulisan maupun bahasa yang dipakai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan ilmu kebidanan. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	7
ABSTRAK	3
PRAKATA	11
DAFTAR ISI	12
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Metode	Error! Bookmark not defined.
B. Informasi Jumlah dan Jenis Artikel	Error! Bookmark not defined.
C. Isi Artikel	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Relevansi Metode.....	Error! Bookmark not defined.
B. Relevansi Hasil	Error! Bookmark not defined.
C. Pernyataan Hasil	Error! Bookmark not defined.
D. Keterbatasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Artikel 1.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Artikel 1.....	40
Tabel 4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	40
Tabel 4.4 Uji Statistik Mean Kualitas Pelayanan ANC Artikel 2.....	42
Tabel 4.5 Uji Statistik Mean Kepuasan Ibu Hamil Artikel 2.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 3.1 Alur Desain Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Langkah Pencarian Literature.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Artikel 1.....	56
Lampiran 2 Artikel 2.....	62
Lampiran 3 Artikel 3.....	79
Lampiran 4 Artikel 4.....	88
Lampiran 5 Artikel 5.....	98
Lampiran 6 Lembar Konsultasi.....	105