



**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN  
PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA  
TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**Oleh  
SITI ALFIAH MAISAROH  
NIM. 152191018**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2020**



**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN  
PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA  
TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**Oleh  
SITI ALFIAH MAISAROH  
NIM. 152191018**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2020**

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Kebidanan, Fakultas Kesehatan  
Skripsi Februari 2021  
Siti Alfiah Maisaroh, Luvi Dian Afriyani  
152191018

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN  
PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA TAHUN 2020**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Di Wilayah Kerja Puskesmas Kurik menunjukkan masih berperannya dukun bayi dalam pelayanan kesehatan baik pelayanan pada kehamilan, persalinan maupun pelayanan nifas serta balita, sehingga bidan desa serta dukun bayi masih berperan aktif dalam pelayanan terhadap ibu dan anak. Upaya meningkatkan kelangsungan dan kualitas ibu dan anak dilakukan dengan pendekatan *continuum of care the life cycle dan continuum of care of pathway*.

**Tujuan:** Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa di Wilayah Kerja Puskesmas Kurik, Kabupaten Merauke, Provinsi Papua.

**Metode:** Studi deskriptif kuantitatif, desain *Cross Sectional*, populasi seluruh ibu yang pernah bersalin di bidan desa di wilayah kerja Puskesmas Kurik periode Desember 2020 – Januari 2021 sebanyak 30 responden. Pengambilan sampel teknik *total sampling* sebanyak 30 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dengan analisis univariat.

**Hasil:** Responden dengan umur dewasa awal (50,0%), mayoritas pendidikan menengah (60,0%) dan paritas multipara (76,7%). Berdasarkan tingkat kepuasan ibu bersalin dari lima dimensi merasa puas terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa (63,3%). Kepuasan dilihat dari dimensi *tangibels* puas (86,7%), dimensi *reliability* mayoritas puas (96,7%), dimensi *responsiveness* puas (46,7%) dan tidak puas (53,3%), dimensi *assurance* mayoritas puas (96,7%), dimensi *emphaty* puas (56,7%).

**Kesimpulan:** Berdasarkan tingkat kepuasan ibu bersalin secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi menunjukkan merasa puas terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Bidan Desa

**Ngudi Waluyo University**  
**Midwifery Study Program, Faculty of Health**  
**Thesis February 2021**  
**Siti Alfiah Maisaroh, Luvi Dian Afriyani**  
**152191018**

**DESCRIPTION OF MOM'S SATISFACTION WITH LABOR SERVICES  
BY VILLAGE MIDWIVES IN THE WORKING AREA OF PUSKESMAS  
KURIK, MERAUKE DISTRICT, PAPUA PROVINCE, 2020**

**ABSTRACT**

**Background:** In the work area of the Puskesmas Kurik, it shows that traditional birth attendants still play a role in health services, including services for pregnancy, childbirth, and childbirth services, so that village midwives and traditional birth attendants still play an active role in providing services to mothers and children. Efforts to improve the continuity and quality of mothers and children are carried out with the continuum of care the life cycle approach and the continuum of care of the pathway.

**Objective:** To determine the level of satisfaction of mothers with delivery services by village midwives in the Kurik Health Center Work Area, Merauke Regency, Papua Province.

**Methods:** Quantitative descriptive study, cross sectional design, the population of all mothers who have given birth in village midwives in the work area of Puskesmas Kurik for the period December 2020 - January 2021 as many as 30 respondents. Sampling was a total sampling technique of 30 respondents. The data collection tool used a questionnaire. Data analysis using univariate analysis.

**Results:** Respondents with early adulthood (50.0%), the majority of secondary education (60.0%) and multiparity parity (76.7%). Based on the level of satisfaction of mothers giving birth, from five dimensions, they were satisfied with delivery services by village midwives (63.3%). Satisfaction is seen from the tangibels dimension satisfied (86.7%), the reliability dimension of the majority is satisfied (96.7%), the responsiveness dimension is satisfied (46.7%) and dissatisfied (53.3%), the assurance dimension is the majority satisfied (96, 7%), the dimension of empathy is satisfied (56.7%).

**Conclusion:** Based on the overall satisfaction level of mothers giving birth, seen from five dimensions, it shows that they are satisfied with delivery services by village midwives.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Village Midwife

## HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN  
PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA  
TAHUN 2020**

disusun oleh:

**SITI ALFIAH MAISAROH  
NIM. 152191018**

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk  
diujikan

Ungaran, Januari 2021

**Pembimbing**



Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes

NIDN. 0627048302

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN  
PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA  
TAHUN 2020**

Disusun oleh:  
**SITI ALFIAH MAISAROH  
NIM. 152191018**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Februari 2021


**Tim Penguji:  
Ketua/Pembimbing Utama**

  
Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes  
NIDN. 0627048302

Anggota/Penguji I

  
Vistra Veftisia, S.SiT.,MPH  
NIDN. 0630108702

Anggota/Penguji II

  
Widayati, S.SiT.,M.Keb  
NIDN. 0716088101

**Ketua Program Studi**

  
Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes  
NIDN. 0627048302

**Dekan Fakultas Kesehatan**

  
Rosalina, S.Kp.,M.Kes  
NIDN. 0621127102

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Siti Alfiah Maisaroh  
NIM : 152191018  
Program Studi/ Fakultas : Kebidanan/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA TAHUN 2020”** 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 dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam 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.

Pembimbing,

Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes

NIDN. 0627048302

Ungaran, Januari 2021  
Yang membuat pernyataan,



## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Alfiah Maisaroh

NIM : 152191018

Mahasiswa : Program Studi Kebidanan Program Sarjana Fakultas  
Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul “Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Desa di Wilayah Kerja Puskesmas Kurik, Kabupaten Merauke, Provinsi Papua Tahun 2020” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan

  
  
(Siti Alfiah Maisaroh)



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA



### I. BIODATA

Nama	: Siti Alfiah Maisaroh
Tempat/Tanggal Lahir	: Merauke, 12 Mei 1997
Agama	: Islam
Status	: Belum Kawin
Jumlah Anggota Keluarga	: 5 orang
Alamat Rumah	: Jl. Poros, RT 002/ RW 001 Kampung Sumber Rejeki, Kelurahan Sumber Rejeki, Distrik Kurik, Kabupaten Merauke, Provinsi Papua.
Alamat Domisili	: Jl. Dewi Sartika, Mijen, Kelurahan Gedanganak, Kecamatan Ungaran Barat, Kabupaten Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Inpres Salor 3 (2003 – 2009)
2. SMP Negeri 7 Kurik, Merauke (2009 – 2012)
3. SMA Negeri 1 Kurik, Merauke (2012 – 2015)
4. Pendidikan DIII Kebidanan Akademi Kebidanan Bina Husada Tangerang (2015 – 2018)
5. Pendidikan S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo Semarang (2019-sekarang)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan RahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN OLEH BIDAN DESA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KURIK, KABUPATEN MERAUKE, PROVINSI PAPUA TAHUN 2020”**

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir Prodi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah berjasa memberikan masukan, bimbingan dan saran-saran membangun demi tersusunnya. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes selaku Kaprodi SI Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Rini Susanti, S.SiT.,M.Kes selaku Pembimbing Akademik yang telah sabar membimbing dan mengarahkan peneliti selama menimba ilmu di Universitas Ngudi Waluyo.
5. Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Prodi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.

7. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan moril dan material dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah banyak membantu pensusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, akhir kata peneliti berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Ungaran, Januari 2021



Siti Alfiah Maisaroh

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoretis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Teoretis .....	9
1. Teori Kepuasan.....	9
1) Pengertian Kepuasan Pasien.....	9
2) Indikator Kepuasan Pasien .....	10
3) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	12
4) Metode Pengukuran Kepuasan .....	14

2. Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Desa dan Dukun Bayi.....	15
1) Konsep Pelayanan Kesehatan .....	15
2) Teori Persalinan .....	17
3) Konsep Bidan Desa.....	17
4) Konsep Dukun Bayi.....	18
5) Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Desa dan Dukun Bayi.....	20
3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	21
1) Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	21
2) Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan .....	21
B. Kerangka Teoretis.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Desain Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Subjek Penelitian .....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	29
D. Definisi Operasional .....	30
E. Variabel Penelitian.....	31
F. Pengumpulan Data.....	31
1. Instrumen Data.....	32
2. Uji Normalitas .....	33
G. Pengolahan Data .....	35
H. Etika Penelitian.....	36
I. Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Hasil dan Pembahasan .....	40
1. Karakteristik Responden.....	40
2. Gambaran Umum Kepuasan Ibu Bersalin .....	42
3. Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi.....	48

C. Keterbatasan Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Normalitas Data.....	34
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Umur Ibu Bersalin .....	40
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Pendidikan Ibu Bersalin .....	41
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Ibu Bersalin Berdasarkan Paritas Ibu .....	41
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan Oleh Bidan Desa.....	42
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Tangibels</i> .....	48
Tabel 4.6	Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Tangibels</i> .....	48
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	52
Tabel 4.8	Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> .....	52
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55
Tabel 4.10	Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	56
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	60
Tabel 4.12	Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> .....	60
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	63
Tabel 4.14	Kepuasan Ibu Bersalin Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	63

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teoretis Penelitian.....	24
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	25



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas Data
- Lampiran 6 Master Tabel
- Lampiran 7 Hasil Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Kegiatan Bimbingan

