

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN KIA DI PUSKESMAS SEPASO
KECAMATAN BENGALON**

Disusun Oleh :

GINAYA DINDA PUTRI

NIM. 152191138

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 2 Februari 2021

Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KIA DI PUSKESMAS SEPASO KECAMATAN BENGALON

Disusun oleh :

GINAYA DINDA PUTRI

NIM. 152191138

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kebidanan
Fakultas Kesehatan Universtas Ngudi Waluyo, pada :

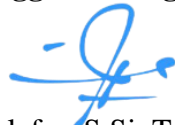
Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Februari 2020

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing

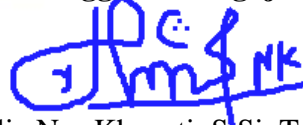
Luvi Dian Afriyani, S.Si. T., M.Kes
NIDN. 0627048302

Anggota / Penguji 1



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

Anggota / Penguji 2



Yulia Nur Khayati, S.Si. T., MPH
NIDN. 062078601

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Ginaya Dinda Putri
NIM : 152191138
Program Studi/ Fakultas : S1 Kebidanan Program
Sarjana/ Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “**Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon**” adalah skripsi 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.

Semarang, 02 Februari 2021

Pembimbing

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

Yang membuat pernyataan



Ginaya Dinda Putri
152191139

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Ginaya Dinda Putri
NIM : 152191138
Program Studi : S1 Kebidanan Program
Sarjana/ Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan pada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ formatkan, merawat dann mempublikasi skripsi saya yang berjudul “**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KIA DI PUSKESMAS SEPASO KECAMATAN BENGALON**” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 2 Januari 2021

Yang membuat Pernyataan



(Ginaya Dinda Putri)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Ginaya Dinda Putri
2. NIM : 152191138
3. Tempat tanggal lahir : Bengalon, 12 Mei 1998
4. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah : Teuku Abdul Fuad
 - b. Ibu : Sugiana
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. M. Yusuf RT 004 RW 001 Desa Sepaso
Kecamatan Bengalon, Kabupaten Kutai
Timur, Provinsi Kalimantan Timur
7. Email : ginayadinda13@gmail.com
8. No Hp : 082252374854
9. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD Negeri 004 Bengalon Lulusan 2010
 - b. SMP Negeri 1 Bengalon Lulusan 2013
 - c. SMK PLUS Melati Samarinda Lulusan 2016
 - d. Studi (DIII) Akademi Kebidanan Bunga Husada Samarinda Lulusan 2019
 - e. Tercatat Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo 2019-Sekarang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) Maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (QS Al Insyirah : 7)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang tidak lelah dalam memberi motivasi dan tidak pernah berhenti mendoakan dalam kebaikan serta penyusunan skripsi ini
2. Sahabat seperjuangan yang tidak lupa memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini
3. Rekan Kelas C S1 Kebidanan Transfer Universitas yang tidak pernah letih berjuang bersama sejak awal hingga akhir

Universitas Ngudi Waluyo Semarang
Program Studi Kebidanan
Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2021
Ginaya Dinda Putri
152191138

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN KIA DI PUSKESMAS SEPASO KECAMATAN BENGALON

ABSTRAK

Latar belakang : Mutu pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik petugas kesehatan, pelayanan yang teridentifikasi, diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien. Peran puskesmas dalam sistem layanan kesehatan, maka berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas menjadi prioritas dalam pembangunan bidang kesehatan, terutama pada pelayanan KIA. Pasien KIA yang melakukan pemeriksaan menjadi khawatir terjadinya penularan antar pasien dan tenaga kesehatan maka dibutuhkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien KIA.

Tujuan : Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA dan adakah Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA. Analisis data menggunakan *Uji Chi Square* dengan tingkat kesalahan $<0,05$.

Metode : Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Teknik Pengambilan data menggunakan *Accidental Sampling* dengan menggunakan instrumen kuisioner via *Whats App Group* dan *Google Form*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 50 responden. Sampel pada penelitian ini sebanyak 35 responden,

Hasil Penelitian : Hasil Analisis Univariat Persepsi Mutu Pelayanan pasien KIA menunjukkan 15 baik (42,9%) dan 20 kurang (57,1%). Dan hasil Kepuasan Pasien pada Pasien KIA menunjukkan baik (57,1%) dan 15 kurang (42,9%). Hasil Analisis Bivariat menunjukkan tidak ada hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien ($p=0,693$).

Kesimpulan : Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan selisih mutu pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat atau warga setempat yang telah mendapatkan apa yang diharapkan dan dibutuhkan dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien KIA

Ngudi Waluyo University Semarang
Midwife Study Program, Health Science Faculty
Thesis, Februari 2021
Ginaya Dinda Putri
152191138

**RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTION OF SERVICE QUALITY
WITH KIA PATIENTS SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER
SEPASO KECAMATAN BENGALON**

ABSTRACT

Background : Quality of service can be achieved by assigning and treating patient health care workers, identified services are needed to meet satisfaction. The role of the puskesmas in the health service system has made various efforts to improve the quality of puskesmas services a priority in the development of the health sector, especially MCH services. MCH patients who carry out examinations are a commitment to the implementation of transmission between patients and health workers, so reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of service quality are needed to improve patient satisfaction.

Objective research to find out the Perception of Service Quality with the Satisfaction Level of MCH Patients and is there a correlation between Perceptions of Service Quality and the Satisfaction Level of KIA Patients. Data analysis used the Chi Square Test with an error rate of <0.05

Methods : This type of research is quantitative using a cross sectional design. Data collection techniques using accidental sampling using a questionnaire instrument via Whatss App Group and Google Form. The population in this study were 50 respondents. The sample in this study were 35 respondents.

Results : The results of the Univariate Analysis of Service Quality Perception of KIA patients showed that 15 were good (42.9%) and 20 were poor (57.1%). In the Reliability Dimension 20 good (57.1 Satisfaction ($p = 0.693$).

Conclusion : The satisfaction felt by patients is the difference in the quality of health services with the expectations of the patient or a group of people or local residents who have got what is expected and needed with the services provided by health workers.

Key Words : Perception, Service Quality, Patient Satisfaction KIA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan ridhoNya, sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo dapat terselesaikan.

Skripsi ini terselesaikan tidak lepas karena adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr, Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Ibu Rosalina, S. Kp., M. Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
3. Ibu Luvi Dian A., S. SiT., M. Kes selaku Ketua Program Studi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Ibu Luvi Dian A., S. SiT., M. Kes selaku Dosen Pembimbing Lahan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dalam penulisan demi terselesaikannya proposal ini.
5. Bapak Drg. H. Agus Salim selaku Pimpinan Puskesmas Sepaso beserta staffnya, yang telah memberikan izin kepada mahasiswa untuk melaksanakan Penelitian di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur
6. Para staff dan sejawat, khususnya petugas kesehatan poli KIA atas bantuan dan kerjasamanya.
7. Ayah dan Ibu tercinta atas semangat dan kasih sayangnya, serta yang tiada hentinya memanjatkan doa untuk kebahagiaan dan keberhasilan penulis
8. Sahabat- sahabat ku, Eli Amalia, Risma Ramadhanty, Nur Aini, Sulistya Darma, Meli Suwarsih, Indah Setyorini, dan Intan Pratiwi yang telah membantu dalam proses penelitian skripsi dan terimakasih atas dukungannya

9. Keluarga Kelas C S1 Transfer Kebidanan 2019 dan teman-teman mahasiswa lainnya atas kebersamaan dan semangat dalam penyusunan skripsi. Serta semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Ungaran, Januari 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan teori.....	8
1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
2. Dimensi Kesehatan.....	11
3. Persepsi Mutu.....	16
4. Kepuasan Pasien.....	17
5. Puskesmas.....	20
6. Pelayanan Ibu dan Anak.....	25
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subyek Penelitian.....	31
D. Definisi Operasional.....	32
E. Pengumpulan Data	35
F. Pengolahan Data.....	35
G. Uji Normalitas	36
H. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil	39
B. Keterbatasan Peneliti.....	57
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	32
Tabel 3.2	Kisi- Kisi Soal	34
Tabel 4.1	Tabel Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2	Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon	40
Tabel 4.4	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon	48
Tabel 4.5	Tabulasi Silang Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Sepaso	49

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	29
Bagan 2.2 Kerangka Konsep.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat keterangan aktif sebagai Mahasiswa Universitas Ngudi
Waluyo
- Lampiran 2. Surat izin Penelitian
- Lampiran 3. Surat balasan selesai penelitian
- Lampiran 4. Catatan Kunjungan Ibu Hamil
- Lampiran 5. Bukti Chat Grup WhatsApp
- Lampiran 7. Lembar kuesioner Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sepaso
- Lampiran 8. Lembar Konsul skripsi
- Lampiran 9. Hasil olah data penelitian