

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran  
Program Studi Kebidanan, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Desember 2021  
Mega Wulan sari 152201028

Gambaran Persepsi Mutu Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Anc Di Pustu Desa Bumi Pratama  
Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir  
(xv + 93 halaman + 10 tabel + 5 lampiran)

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas Fasilitas Kesehatan tersebut Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira terdapat 7 ibu hamil yang melakukan kunjungan masih ada beberapa ibu merasa belum puas berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan. Ibu hamil merasakan ketidakpuasan pada mutu tangible (bukti fisik) dan mutu responsiveness (cepat tanggap). Ketidakpuasan pada dimensi tangible (bukti fisik) yaitu ruang pemeriksaan tidak cukup nyaman, selain itu juga penataan ruang tunggu yang kurang rapi dan bersih. Pada ruang pemeriksaan juga terasa pengap tidak ada pendingin ruangan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran persepsi mutu ibu hamil terhadap pelayanan ANC di Pustu Desa Bumi Pratama Mandir.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif. Penelitian dilakukan mulai tanggal 04 November– 06 Desember 2021 di wilayah kerja Pustu Desa Bumi Pratama Mandira. Populasi berjumlah 31 ibu hamil. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner.

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa , persepsi mutu pada pelayanan antenatal care di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira berdasarkan dimensi *tangibles*, sebagian besar ibu mengatkan persepsi baik 83,87 % dan persepsi kurang sebanyak 16,13%, Persepsi mutu baik ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira berdasarkan dimensi *reliability* sebanyak 100%, Persepsi mutu baik pada pelayanan antenatal care di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira berdasarkan dimensi *responsiveness*, sebanyak 93,55% dan persepsi kurang sebanyak 6,45 %, Persepsi mutu baik pada pelayanan antenatal care di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira berdasarkan dimensi *assurance* sebanyak 96,77% dan persepsi kurang sebanyak 3,23%., Persepsi mutu baik pada pelayanan antenatal care di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira berdasarkan dimensi *empathy*, sebanyak 93,55% dan persepsi kurang sebanyak 6,45%.

**Kesimpulan:** Persepsi mutu ibu hamil yaitu sebanyak 28 responden (90,33%) mengatakan mutu baik

**Kata kunci :** Persepsi Mutu , Ibu Hamil, Pelayanan ANC

**Kepustakaan :** 36 ( 2011-2021)