



**GAMBARAN PERSEPSI MUTU IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN
ANTENATALCARE DI PUSTU DESA BUMI PRATAMA MANDIRA KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

SKRIPSI

Oleh

MEGA WULAN SARI

NIM.152201028

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

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)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**GAMBARAN PERSEPSI MUTU IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN
ANTENATALCARE DI PUSTU DESA BUMI PRATAMA MANDIRA**

Disusun Oleh :

MEGA WULAN SARI
152201028

PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Desember 2021
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. Dian Afriyani', with a stylized flourish at the end.

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

GAMBARAN PERSEPSI MUTU IBU HAMIL TERHADAP PELAYANAN ANTENATALCARE DI PUSTU DESA BUMI PRATAMA MANDIRA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

Disusun Oleh :

MEGA WULAN SARI

152201028

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

Hari : Jum'at

Tanggal : 21 Januari 2022

Tim Penguji

Ketua/Pembimbing

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

NIDN. 0627048302

Anggota/ Penguji 1



Wahyu Kristiningrum, S.Si.T.M.Kes

NIDN. 0610048803

Ketua Program Studi



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

NIDN. 0608068402

Anggota/ Penguji 2



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

NIDN. 0625118001

Dekan Fakultas Kesehatan



Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

NIDN.0627097501

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mega Wulan Sari
NIM : 152201028
Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan Transfer/ Ilmu Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Gambaran Persepsi Mutu Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatalcare Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira”** 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 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.Si.T.,M.Kes)
NIDN. 0627048302

Yang membuat pernyataan



(Meaga Wulan Sari)
NIM. 152201028

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mega Wulan Sari

NIM : 152201028

Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan Transfer/ Ilmu Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/informasi. Merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Gambaran Persepsi Mutu Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatalcare Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir ”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Desember 2021
Yang membuat pernyataan



(Mega Wulan Sari)
NIM. 152201028

BIODATA DIRI

Nama Lengkap : Mega Wulan sari
Nama panggilan : Mega
NIM : 152201028
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahi : Sumber sari, 04 Juni 1998
Gol. Darah : B
Alamat Rumah : Desa Sumber Jaya,Rt014 Rw007 Gedung Aji Baru kabupaten
Tulang Bawang, Lampung
Status : Belum Menikah
Jurusan/Prodi : S1 Kebidanan
Moto Hidup : You're the most important person in your life
Alamat Email : megaseungg@gmailcom
Ig : @megaseung46
No Handphone : 082138153419

Riwayat Pendidikan :

1. SDN 3 Pratama Mandira tahun 2005-2010
2. MTs Al Muhsin tahun 2010-2013
3. MAN 1 Metro 2013-2016
4. D III Kebidanan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta 2016-2019
5. Saat ini tercatat sebagai Mahasiswa Semester 9 Program Studi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2021/2022.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Gambaran persepsi Mutu Ibu Hamil Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Tahun 2021” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan (S.Keb) pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan pengarahan, bimbingan, serta saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
4. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta mengarahkan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Ngudi Waluyo terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua ku, ibu Beti Aryanti dan, Bpk Wibowo terimakasih atas semua dukungannya, anak ibu bpk bias lewatin semua ini berkat doa dan didikan kalian.
7. Kepada teman-teman, terimakasih sudah saling bertukar pikiran walaupun kita belum pernah ketemu.
8. Kepada Park Chanyeol, Cho Kyuhyun, Lee Haechan dan seluruh anggota grup exo, super junior dan nct yang telah memberikan motivasi dan semangat karna karya mereka.
9. Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang, terimakasih sudah sehat, terimakasih sudah melawan rasa malasnya selama ini. Semoga aku selalu sehat dan diberi kebahagiaan.

Terima kasih atas bantuannya dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan, Aamiin.

Ungaran, Desember 2021

Penulis

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----------|-----------------------------------------------|
| AKB | : Angka Kematian Bayi |
| AKI | : Angka Kematian Ibu |
| ANC | : Antenatal Care |
| DEPKES | : Departemen Kesehatan |
| KEMENKES | : Kementerian Kesehatan |
| KIA | : Kesehatan Ibu Dan Anak |
| KIE | : Komunikasi Informasi Dan Edukasi |
| PUSKESMAS | : Pusat Kesehatan Masyarakat |
| PUSTU | : Puskesmas Pembantu |
| RI | : Republik Indonesia |
| SPSS | : Statistical Package for the Social Sciences |
| TM | : Trimester |
| WHO | : World Health Organization |

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI..... | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRACT | Error! Bookmark not defined. |
| BIODATA DIRI..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR SINGKATAN..... | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| 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 Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| E. Keaslian penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Tinjauan Antenatal Care | Error! Bookmark not defined. |
| B. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tinjauan Tentang Persepsi Mutu | Error! Bookmark not defined. |
| D. Kerangka teori..... | Error! Bookmark not defined. |

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| E. | Kerangka Konsep..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III..... | | Error! Bookmark not defined. |
| KERANGKA KERJA PENELITIAN | | Error! Bookmark not defined. |
| A. | Desain Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. | Waktu Dan Tempat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| C. | Populasi Dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| D. | Desinisi Operational | Error! Bookmark not defined. |
| E. | Variable Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| F. | Pengumpulan Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| G. | Pengolahan Data | Error! Bookmark not defined. |
| H. | Analisis Data..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB VI..... | | Error! Bookmark not defined. |
| A. | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | Error! Bookmark not defined. |
| 2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Kehamilan..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. | Hasil dan Pembahasan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1. | Persepsi Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Bukti Fisik (Tangible) | Error! Bookmark not defined. |
| 2. | Persepsi Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Keandalan (Reliability) | Error! Bookmark not defined. |
| 3. | Persepsi Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Ketanggapan (Responsiveness) | Error! Bookmark not defined. |
| 4. | Persepsi Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Jaminan(Assurance) | Error! Bookmark not defined. |
| 5. | Persepsi Ibu Hamil Berdasarkan Indikator Kemampupahaman (Empahty) | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---------------------|-------------------------------------|
| BAB V | Error! Bookmark not defined. |
| A. Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Saran | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Table 1. 1 Keaslian penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Pada Ibu Hamil Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira..... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Ibu Hamil Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira..... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Ibu Hamil Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira..... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Trimester Kehamilan Pada Ibu Hamil Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira..... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira..... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Pada Item Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Pada Item Keandalan (<i>Reliability</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 10 Distribusi Frekuensi Responden Pada Item Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 11 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 12 Distribusi Frekuensi Responden Pada Item Jaminan (<i>Assurance</i> ... | Error! Bookmark not defined. |
| Table 4. 13 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kemampupahaman (<i>Empahty</i>) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira | Error! Bookmark not defined. |

Table 4. 14 Distribusi Frekuensi Responden Pada Item Jaminan (*Assurance*)... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2 Lembar Persetujuan..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3 Kuesioner | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 4 Ijin Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 5 Uji Normalitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 6 Tabulasi Data | Error! Bookmark not defined. |

