



**GAMBARAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA ERA
PANDEMI COVID-19 DI PMB SOFIA HARJAYANTI S . ST.,Keb
KELURAHAN CANDIREJO KECAMATAN UNGARAN BARAT**

SKRIPSI

Oleh :

NOER HALIMAH

NIM 152191275

**PROGRAMSTUDI KEBIDANANPROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITASNGUDI WALUYO
TAHUN 2021**



**GAMBARAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA ERA
PANDEMI COVID-19 DI PMB SOFIA HARJAYANTI S . ST.,Keb
KELURAHAN CANDIREJO KECAMATAN UNGARAN BARAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas sarjana kebidanan

Oleh :

NOER HALIMAH

NIM 152191275

**PROGRAMSTUDI KEBIDANANPROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITASNGUDI WALUYO
TAHUN 2021**

Ngudi Waluyo University
Study Program of Midwifery, Faculty of Sciences
Final Project, December 2020
Noer Halimah
152191275

***OVERVIEW OF ANTENATAL CARE (ANC) SERVICES IN THE
PANDEMIC ERA COVID 19 in SOFIA HARJAYANTI S. ST.,Keb CLINIC
VILLAGES CANDIREJO SUB-DISTRICTS WEST UNGARAN***

ABSTRACT

Intriduction: Patient satisfaction is very important and needs to be done in conjunction with the measurement of antenatal care (ANC) service dimensions. The interest in re-visiting to health facilities is largely determined by patient satisfaction. Patient satisfaction is determined by the services received, the services provided are in accordance with the expectations of most patients are satisfied with antenatal care services, especially during the Covid-19 Pandemic Era, because wich are decired and obtained when servicing is in accordance with which expected. The purpose of this study is to find out the an overview of Antenatal Care Service Satisfaction (ANC) In the Era of Covid-19 Pandemic In PMB Sofia Harjayanti S. ST. Keb In Candirejo Village.

Method: This type of research is descriptive quantitative with a cross sectional research design. The total population was 21 so that the respondents, using the total sampling method with a questionnaire research instrument.

Result: The results showed that most of the respondents said that the Antenatal Care service was quite satisfied, namely 14 respondents (66.7%) of 21 respondents. Based on the first indicator, mostly good, namely 17 respondents (81.0%). The second indicator is mostly good, namely 17 respondents (81.0%) satisfaction is obtained.

Conclusion: Most of the patient satisfaction levels are quite satisfied with Antenatal Care (ANC) services. Of the 2 indicators of satisfaction, most were satisfied with the access to facilities and infrastructure for Antenatal Care (ANC) services. And most of them are satisfied with the Antenatal Care (ANC) service process. In order to maintain and improve the quality of service, it is hoped that further improvements in service facilities and services in service.

Keywords: Patient Satisfaction, Antenatal Care (ANC) Services

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Kesehatan
Skrispi, Desember 2020
Noer Halimah
152191275

**GAMBARAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA ERA
PANDEMI COVID-19 DI PMB SOFIA HARJAYANTI S . ST.,Keb
KELURAHAN CANDIREJO KECAMATAN UNGARAN BARAT**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi layanan Antenatal Care (ANC). Minat kunjungan ulang pada fasilitas kesehatan sangat ditentukan oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang diterimanya, pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan sebagian besar pasien merasa puas akan pelayanan Antenatal Care Khususnya Pada Era Pandemi Covid-19, karena apa yang diinginkan dan apa yang di dapat saat pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuan penelitian ini mengetahui Gambaran Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (Anc) Pada Era Pandemi Covid-19 Di PMB Sofia Harjayanti S. ST. Keb Di wilayah Kelurahan Candirejo.

Metode:Jenis penelitian *Deskriptif kuantitatif* dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Jumlah populasi sebanyak 21 responden, menggunakan metode total *Simple* dengan instrument penelitian kuesioner. Teknik pengambilan sampel *total Sampling*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Antenatal Care sebagian besar responden mengatakan Cukup puas yaitu 14 responden (66.7%) dari 21 responden. Berdasarkan indikator pertama sebagian besar baik yaitu 17 responden (81.0%). Indikator ke dua sebagian besar baik yaitu 17 responden (81.0%) kepuasan didapatkan.

Simpulan: Tingkat kepuasan pasien sebagian besar Cukup puas terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC). Dari 2 indikator kepuasan, Sebagian besar puas terhadap akses sarana dan prasarana pelayanan Antenatal Care (ANC). Dan sebagian besar puas terhadap Proses layanan Antenatal Care (ANC). Agar tetap mempertahankan, serta meningkatkan kualitas pelayanan diharap lebih meningkatkan fasilitas layanan maupun jasa dalam pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Antenatal Care (ANC).

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:
GAMBARAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA
ERA PANDEMI COVID-19 DI PMB S DI WILAYAH
KELURAHAN CANDIREJO

Disusun oleh :
NOER HALIMAH
152191275

PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah
diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Februari 2021

Pembimbing



Rini Susanti, S.SiT., M.Kes
NIDN. 0621098002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**GAMBARAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) PADA ERA
PANDEMI COVID-19 DI PMB SOFIA HARJAYANTI S. ST.,Keb
KELURAHAN CANDIREJO KECAMATAN UNGARAN BARAT**

Disusun Oleh:
NOER HALIMAH
NIM: 152191275


Telah dipertahankan di depan penguji Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Kebidanan Transfer, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:
Hari : Kamis
Tanggal : 18 Februari 2021

Tim Penguji: Ketua / Pembimbing


Rini Susasanti, S.SiT., M.Kes
NIDN: 0621098002

Anggota / Penguji 1


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

Ketua Program Studi

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

Anggota / Penguji 2


Yulia Nur Khayati, S.SiT., MPH
NIDN: 0622078601


Fakultas Kesehatan
Yulia Nur Khayati, S.Kep. M.Kes
NIDN: 0621127102

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Noer Halimah

NIM : 152191275

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

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Gambaran Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid-19 Di PMB Sofia Harjayanti S. S.T. Keb Kelurahan Candirejo Kecamatan Ungaran barat”** adalah karya ilmiah asli 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 penyimpanan 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 Univeritas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Noer Halimah

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noer Halimah
Nim : 152191275
Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan/Ilmu Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ informasi. Merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul “Gambaran Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid.19 Di PMB Sofiya Harjayanti S.S.T.Keb Wilayah Kelurahan Candirejo Ungaran Barat” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Noer Halimah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Noer Halimah
Nim : 152191275
Tempat tanggal lahir : buleleng, 19 september1998
Nama OrangTua
Ayah : Arhamo, S.Pd.I
Ibu : Arlia
Agama : Islam
Alamat : Banjar Dinas Pegametan Desa Sumberkima,
Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng,
Provinsi Bali.
Email : n.halimah190998@gmail.com
No HP : 081217156892

Riwayat Pendidikan :

- a. MI Nurun Najah Lulus tahun 2010
- b. MTS Nurun Najah Lulus tahun 2013
- c. SMK Ibrahimy 1 Boarding School Lulus tahun 2016
- d. Studi (DIII) Kebidanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ibrahimy Lulus tahun 2019.
- e. Tercatat Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo 2019-sekarang

Penulis telah menyelesaikan Skripsi dengan judul “Gambaran Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid.19 Di PMB Sofiya Harjayanti S.S.T.Keb Wilayah Kelurahan Candirejo Ungaran Barat.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, “Gambaran Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid-19 Di PMB Sofia Harjayanti, S. ST. Keb Di Kelurahan Candirejo Ungaran Barat”. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa kerja keras, semangat dan doa dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro. M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Rosalina, S.SKp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan.
3. Luvi Dian Afriyani, S. SiT., M.Kes selaku Ketua Prodi S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
4. Alm. Fitria Primi Astuti,S.Si. T., M. Keb Selaku Pembimbing Skripsi
5. Rini Susanti, S. Si. T., M. Kes selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir skripsi sehingga terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh dosen kebidanan dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
7. Bapak Arhamo dan Ibu Arlia selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta doa dalam bentuk moral dan material.

8. Ahmad Sahroni selaku Suami yang selalu memberikan dukungan, Doa serta sabar menemani disaat peroses penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan semangat serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan Alm. Fitria Primi Astuti,S.Si. T., M. Keb. Maupun Rini Susanti, S. Si. T., M. Kes.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan yang penulis belum tahu atau tidak mengetahuinya, maka dengan ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan kelak di kemudian hari.

Wassalamu`alaikum wr.wb

Ungaran, Januari 2021



Peneliti

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PERSEJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Kepuasan	6
2. Kepuasan Pasien	7
3. Antenatal Care	22
B. Kerangka Teori.....	28
C. Kerangka Konsep	29
D. Kerangka Empiris.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian.....	30

B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Definisi Operasional.....	33
E. Variabel Penelitian	35
F. Kumpulan Data	35
G. Pengolahan Data.....	40
H. Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil dan Pembahasan	44
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Oprasional Gambaran Pelayanan Antenatal Care Pada Era Pandemi Covid.19 Di PMB S Diwilayah Kelurahan Candirejo.....	34
Table 3.2	Kisi-kisi Kuesioner Gambaran Pelayanan Antenatal Care Pada Era Pandemi Covid.19 Di BPM S Diwilayah Kelurahan Candirejo.....	37
Tabel 3.3	Uji Validitas	38
Tabel 4.1	Gambaran Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi COVID-19 Di PMB Sofia Harjayanti S.ST., Keb Di Kelurahan Candirejo	44
Tabel 4.2	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Akses Sarana Prasaran layanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi COVID-19 Di PMB Sofia Harjayanti S. ST., Keb Di Kelurahan Candirejo..	46
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Akses Sarana Prasaran layanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi COVID-19 Di PMB Sofia Harjayanti S. ST., Keb Di Kelurahan Candirejo.....	47
Tabel 4.4	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Proses layanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi COVID-19 Di PMB Sofia Harjayanti S.ST . Keb Kelurahan Candirejo	48
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Tentang Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Proses layanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi COVID-19 Di PMB Sofia Harjayanti S. ST., Keb Di Kelurahan Candirejo.	49

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep.....	28
Bagan 2.2 Kerangka Teori	29

DAFTAR LAMPITAN

- Lampiran 1. Surat Uji Validitas
- Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4. Lembar permohonan menjadi responden
- Lampiran 5. Lembar persetujuan responden
- Lampiran 6. Kuesioner
- Lampiran 7. Data Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Data Penelitian
- Lampiran 9. Dokumentasi
- Lampiran 10. Lembar Konsul