



**PERSEPSI MUTU IBU BALITA PADA DIMENSI MUTU  
TANGIBLES TERHADAP PELAYANAN POSYANDU  
MEKARSARI I**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh  
DYAH WAHYUNINGSIH  
153191005**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2022**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul:

**PERSEPSI MUTU IBU BALITA PADA DIMENSI MUTU  
TANGIBLES TERHADAP PELAYANAN POSYANDU  
MEKARSARI I**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Agustus 2022

Pembimbing

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

NIDN. 0627048302

# HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

## PERSEPSI MUTU IBU BALITA PADA DIMENSI MUTU TANGIBLES TERHADAP PELAYANAN POSYANDU MEKARSARI I

Disusun Oleh

**DYAH WAHYUNINGSIH**

153191005

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

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Agustus 2022

**Tim Penguji**  
**Ketua/Pembimbing Skripsi**



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

**Anggota/ Penguji 1**



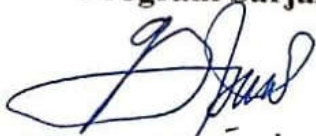
Masruroh, S.Si.T.,M.Kes  
NIDN. 0612038001

**Anggota/ Penguji 2**



Vistra Vesftisia, S.Si.T.,MPH  
NIDN. 0630108702

**Ketua Program Studi Kebidanan**  
**Program Sarjana**



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



## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : DYAH WAHYUNINGSIH

NIM : 153191005

Program Studi/ Fakultas : Sarjana Kebidanan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Persepsi Mutu Ibu Balita Pada Dimensi Mutu Tangibles Terhadap Pelayanan Posyandu Mekarsari I**" adalah skripsi asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, 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 di publikasikan 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

Ungaran, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan

10000  
METERAI  
TEMPEL  
41AAJX820346905  
Dyah Wahyuningsih  
NIM.153191005

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : DYAH WAHYUNINGSIH

Nomor Induk Mahasiswa : 153191005

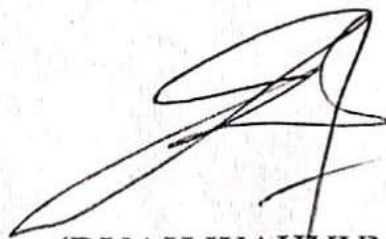
Program Studi : Sarjana Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul : **“Persepsi Mutu Ibu Balita Pada Dimensi Mutu Tangibles Terhadap Pelayanan Posyandu Mekarsari I”** beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau *image* yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya *google*.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Ungaran  
Pada tanggal : 02 Agustus 2022  
Yang menyatakan

  
(DYAH WAHYUNINGSIH)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Dyah Wahyuningsih  
NIM : 153191005  
Agama : Islam  
Tempat, tanggal lahir : Kab. Semarang, 24 Maret 2001  
Alamat : Dsn. Bengkle 002/005, Ds. Gebugan, Kec. Bergas, Kab. Semarang, Jawa tengah  
No. Telepon : 081390349598  
Email : [dyahwahyuningsih6@gmail.com](mailto:dyahwahyuningsih6@gmail.com)  
Institusi asal : Universitas Ngudi Waluyo  
Angkatan : 2018

### Riwayat Pendidikan

1. SDN 3 Gebugan Tahun lulus 2012
2. SMPN 4 Ungaran Tahun lulus 2015
3. SMAN 2 Ungaran Tahun Lulus 2018
4. Pendidikan terakhir penulis sedang menyelesaikan studinya program S1 Kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo

## **MOTTO**

Tetaplah hidup walaupun tidak berguna. Masih ada banyak cobaan yang harus kita cobain.

(Penulis)

Ciptakan bahagiamu sendiri. Hanya dirimu yang bisa bertanggungjawab atas kebahagiaanmu.

(Penulis)

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Kebidanan, Program Sarjana, Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2022  
Dyah Wahyuningsih  
153191005

## **PERSEPSI MUTU IBU BALITA PADA DIMENSI MUTU TANGIBLES TERHADAP PELAYANAN POSYANDU MEKARSARI I**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Posyandu Mekarsari I bertempat di Dusun Bengkle, Desa Gebugan, Kecamatan Bergas memiliki target cakupan posyandu yang ditetapkan oleh puskesmas yaitu sebesar 89%, sedangkan posyandu Mekarsari I baru mencapai 70 - 80 % di setiap programnya. Kader menyampaikan bahwa hal tersebut dipengaruhi oleh faktor orang tua yang malas untuk datang posyandu. Ibu balita menyampaikan Posyandu Mekarsari I masih kurang dari sisi tangibles diantaranya yaitu kekurangan tata letak meja posyandu, tempat posyandu masih kurang luas, peralatan belum modern Selain itu, lokasi posyandu tidak terlalu strategis, tidak di tengah desa, sehingga sebagian masyarakat merasa masuk posyandu terlalu jauh, sehingga mengurangi jangkauan pengunjung posyandu. Kondisi ini sangat berbeda dengan hasil wawancara selama penelitian sekarang yang dimana ibu balita tidak memperlmasalahkan hal tersebut.

**Tujuan:** Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada dimensi mutu tangibles terhadap pelayanan Posyandu Mekarsari I

**Metode:** Metode penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu balita di Dusun Bengkle sejumlah 80 orang. Adapun subjek penelitian (informan) utama dalam penelitian ini adalah ibu balita di Dusun Bengkle sejumlah 14 orang dan dan informan triangulasi berjumlah 2 orang yaitu kader posyandu dan bidan desa. Instrumen yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan analisis data dengan menyajikan data dan menarik kesimpulan.

**Hasil:** Berdasarkan hasil wawancara dengan informan utama dan triangulasi, didapatkan hasil bahwa persepsi mutu ibu balita pada dimensi mutu tangibles secara keseluruhan sudah baik, hanya masih kurang dalam fasilitas fisik dan perlengkapan yang digunakan.

**Saran:** Kader bekerjasama dengan petugas kesehatan dan perangkat desa untuk menyiapkan perlengkapan posyandu yang lebih modern.

**Kata Kunci** : dimensi mutu, tangibles, posyandu, persepsi mutu, ibu balita

**Kepustakaan** :



Ngudi Waluyo University  
Midwifery Study Program, Undergraduate Program, Faculty of Health  
Thesis, August 2022  
Dyah Wahyuningsih  
153191005

## **QUALITY PERCEPTIONS OF MOTHERS TODDLERS ON TANGIBLES QUALITY DIMENSIONS OF MEKARSARI I POSYANDU SERVICES**

### **ABSTRACT**

**Background:** Mekarsari I Posyandu, located in Bengkle Hamlet, Gebugan Village, Bergas District, has a posyandu coverage target set by the puskesmas which is 89%, while the Mekarsari I Posyandu only reaches 70-80% in each program. The cadre said that this was influenced by the factor of parents being lazy to come to the posyandu. In terms of tangibles, toddler mothers' perception of Posyandu Mekarsari is still lacking. The toddler's mother said at the time of the preliminary study interview that the Mekarsari I Posyandu still lacks the layout of the posyandu table, the space for the posyandu is still not spacious, and the equipment is not modern. In addition, the location of the posyandu is not too strategic, not in the middle of the village, so some people feel that entering the posyandu is too far away, thereby reducing the reach of posyandu visitors. This condition is very different from the results of interviews conducted during the current study, where the mother of the toddler did not mind this.

**Objective:** To describe mothers' perceptions of the quality of the Mekarsari i Posyandu services on the dimensions of tangible quality.

**Methods:** Qualitative descriptive research methods. The population in this study were mothers of children under five in Bengkle Hamlet, Gebugan Village, Bergas District, Semarang Regency, as many as 80 people. The main research subjects (informants) in this study were mothers of children under five in Bengkle Hamlet, Gebugan Village, Bergas District, Semarang Regency with 14 people and two triangulation informants, namely posyandu cadres and village midwives. The instruments used are semi-structured interviews and data analysis by presenting data and drawing conclusions.

**Results:** Based on the results of interviews with key informants and triangulation, it was found that the perception of the quality of mothers under five on the dimensions of tangible quality as a whole was good, only lacking in physical facilities and equipment used.

**Suggestion:** Cadres work together with health workers and village officials to prepare more modern posyandu equipment.

**Keywords:** quality dimensions, tangibles, posyandu, perception of quality, mothers of toddlers.

**Library:**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Mutu Ibu Balita Pada Dimensi Mutu Tangibles Terhadap Pelayanan Posyandu Mekarsari I”** untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana Kebidanan pada Progam Studi Sarjana Kebidanan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.Si.T.,M.Kes selaku Ketua Program Studi S1 Kebidanan Fakultas Kesehatan universitas Ngudi Waluyo serta selaku pembimbing yang sudah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya.
5. Orang tua saya, Bapak Yadi Karsono dan Ibu Romiyati, serta keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan Skripsi ini.
6. Kader Posyandu, Bidan, dan Kepala Desa yang telah memberikan ijin dan memberikan bimbingan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir di Posyandu Mekarsari I Dusun Bengkle, Desa Gebugan.
7. Teman-teman angkatan Hiperglikemi Program Studi Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan, kritik dan saran sehingga saya mendapatkan gelar sarjana semoga tetap terjalin hubungan saudara yang tak putus.
8. Teman teman dari sobat Djancuk.id yang telah memberikan kritik, saran, dan dukungan setiap saat sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini

9. Diri saya sendiri, Dyah Wahyuningsih. Terima kasih sudah tetap bertahan, berjuang dan tidak menyerah sehingga bisa mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat-Nya kepada semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala pendapat saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca pada umumnya.

Ungaran, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan

Dyah Wahyuningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu).....	6
B. Persepsi.....	18
C. Mutu Pelayanan .....	19
D. Kerangka teori.....	27
E. Kerangka konsep.....	27
BAB III METODE PENELITIAN .....	28
A. Desain penelitian.....	28
B. Lokasi dan waktu .....	28
C. Fokus penelitian .....	29

D. Populasi dan sampling.....	29
E. Sumber Data .....	30
F. Etika Penelitian .....	31
G. Teknik Pengumpulan Data .....	32
H. Teknik Keabsahan Data.....	34
I. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Karakteristik Responden .....	37
B. Hasil Dan Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP .....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka teori.....	27
Bagan 2. 2 Kerangka Konsep .....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Fokus Penelitian.....	29
Tabel 4. 1	Karakteristik informan utama .....	37
Tabel 4. 2	Karakteristik informan triangulasi .....	38
Tabel 4. 3	Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada keberadaan fisik pemberi layanan di Posyandu Mekarsari I .....	38
Tabel 4. 4	Menggambarkan persepsi mutu ibu balita terhadap tempat pelayanan Posyandu Mekarsari I.....	43
Tabel 4. 5	Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada tata letak dan tampilan barang Posyandu Mekarsari I .....	47
Tabel 4. 6	Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada fasilitas fisik Posyandu Mekarsari I.....	51
Tabel 4. 7	Menggambarkan persepsi mutu ibu balita pada peralatan dan perlengkapan posyandu Mekarsari I .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi .....	69
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian .....	74
Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian Kelurahan Gebugan.....	75
Lampiran 4 Surat Tanda Selesai Penelitian.....	76
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	77
Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	78
Lampiran 7 Pedoman Wawancara .....	79
Lampiran 8 Transkrip Wawancara .....	81
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Bersama Informan Triangulasi .....	112
Lampiran 10 Dokumentasi .....	115