



**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS
MONTONG BETOK TAHUN 2022**

SKRIPSI

Oleh:

DIANA ROSANTI

152211041

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2023**



**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS
MONTONG BETOK TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh:

DIANA ROSANTI

152211041

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN
PERSALINAN DI PUSKESMAS MONTONG BETOK**

Disusun Oleh :

DIANA ROSANTI

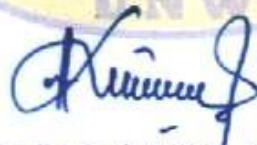
NIM. 152211041

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

Ungaran, 2 Februari 2023

Pembimbing



Kartika Sari, S.Si.T., M.Keb.

NIDN: 0616047901

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul
GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP
PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS
MONTONG BETOK TAHUN 2022

Disusun Oleh:


DIANA ROSANTI
152211041

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

Hari : Senin

Tanggal : 6 Februari 2023

Tim penguji : Ketua/Pembimbing


Kartika Sari, S.Si.T., M.Keb
NIDN. 0616047901

Anggota / Penguji 1



Ari Widyaningsih, S.Si.T., M.Tr.Keb
NIDN. 0630018903

Anggota / Penguji 2



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

Ketua Program Studi Kebidanan
Program Sarjana



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



Dekan Fakultas


Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Diana Rosanti
NIM : 152211041
Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **"Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan Di Puskesmas Montong Betok"** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo.
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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran didalam 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

Ungaran, 2 Februari 2023

Pembimbing



Kartika Sari, S.Si.T., M.Keb.
NIDN: 0616047901

Yang membuat pernyataan,



Diana Rosanti
152211041

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Ngudi Waluyo, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana Rosanti
Nim : 152211041
Program Studi : Sarjana Kebidanan
Fakultas : Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Ngudi Waluyo Hak Bebas Royalty Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul :

“GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS MONTONG BETOK TAHUN 2022” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Noneksklusif ini Universitas Ngudi Waluyo berhak menyimpan, mengalihmedis / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) , merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Ungaran
Pada tanggal :2023

Menyatakan,



Diana Rosanti

BIODATA PENELITI UTAMA



Identitas Penulis:

1. Nama : Diana Rosanti
2. NIM : 152211041
3. Tempat/Tanggal Lahir : Karang Baru, 30 November 1999
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Status : Mahasiswa
7. Alamat : Dusun Karang Baru, Desa Jenggik Utara Kecamatan Montong Gading Kabupaten Lombok Timur, NTB
8. Email : dianarosanti210917@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD (2005 – 2011) : SDN 1 Jenggik Utara
2. SMP (2011 – 2014) : SMPN 2 Montong Gading
3. SMA (2014 – 2017) : SMAN 1 Montong Gading
4. D3 (2017 – 2020) : Universitas Nahdlatul Wathan Mataram
5. S1 (2021 – Sekarang) : Universitas Ngudi Waluyo

Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
DIANA ROSANTI
152211041

GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP LAYANAN PERSALINAN DI PUSKEMAS MONTONG BETOK TAHUN 2022

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan adalah perasaan senang terhadap sesuatu jika sesuai dengan harapannya. Pelayanan kesehatan yang tidak baik dapat memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal tersebut dapat mempengaruhi pasien sehingga tidak bersedia untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Hasil studi pendahuluan terdapat sebagian besar pasien menyatakan “kurang puas” dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di puskesmas Montong Betok ketidakpuasan tersebut terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan, tingkat kehadiran dan ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan serta keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan persalinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap layanan persalinan di puskesmas Montong Betok.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *total sampling* dengan total 20 responden yaitu semua ibu bersalin di puskesmas Montong Betok pada tanggal 1- 17 januari 2023. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Univariat.

Hasil: Hasil uji Univariat menunjukkan bahwa dari kelima dimensi (*Tangibles, Reliabilitas, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*) tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap layanan persalinan di puskesmas Montong Betok sebagian besar 13 responden (65%) menyatakan puas.

Simpulan: Gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap layanan persalinan di puskesmas Montong Betok berdasarkan aspek *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dominan menyatakan puas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Persalinan, Kepuasan Pasien.

Ngudi Waluyo University
Study Program of Midwifery Undergraduate Program, Faculty of Health
Final Project, January 2023
DIANA ROSANTI
152211041

DESCRIPTION OF MOTHER SATISFACTION WITH DELIVERY SERVICES AT MONTONG BETOK PUSKESMAS IN 2022

ABSTRACT

Background: Satisfaction is a feeling of being happy about something if it is in accordance with expectations. Health services that are not good can have an impact on the level of satisfaction felt by patients. This can affect patients so that they are not willing to return to health care facilities to obtain further services. The results of the preliminary study showed that the majority of patients stated that they were "unsatisfied" with the services provided by health workers at the Montong Betok Health Center. This dissatisfaction was related to service facilities and infrastructure, the level of attendance and responsiveness of officers in carrying out actions and the friendliness of officers in providing delivery services. The purpose of this study was to describe the satisfaction of mothers with delivery services at the Montong Betok Health Center.

Methods: This study used quantitative research using primary data obtained through interviews and questionnaires. The sampling technique used was total sampling with a total of 20 respondents, namely all mothers giving birth at the Montong Betok Health Center on January 1-17 2023. Data collection used a questionnaire instrument. The data analysis technique used is Univariate Analysis.

Results: The results of the Univariate test showed that of the five dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) the level of satisfaction of mothers with delivery services at the Montong Betok Health Center, the majority of 13 respondents (65%) stated they were satisfied.

Conclusion: The description of maternal satisfaction with delivery services at the Montong Betok health center based on the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy is dominant in expressing satisfaction.

Keywords: Health Services, Childbirth, Patient Satisfaction.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “GAMBARAN KEPUASAN IBU BERSALIN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS MONTONG BETOK TAHUN 2022” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan saran dan dukungan serta bimbingan dari semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sehubungan hal tersebut, maka penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
4. Kartika Sari, S.Si.T M.Keb., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah banyak membimbing dan memberi arahan dari pembuatan judul hingga selesai.
5. Ari Widyaningsih, S.Si.T., M.Tr.Keb., selaku penguji satu yang telah banyak membimbing dan memberi arahan.
6. Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M. Kes., selaku penguji dua yang telah banyak membimbing dan memberi arahan.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo.

8. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak memberikan materi, doa, dukungan serta kasih sayang yang tiada batas selama ini dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan tiada henti.
9. Atuta tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa ketika mental down saat proses pembuatan skripsi.
10. Sahabat Lima Sejoli yang telah banyak saling membantu, mengingatkan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Almamater tercinta dan aku banggakan serta teman-teman angkatan Program Studi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo yang saling membantu, mengingatkan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis berharap diberi kritik dan saran apabila banyak kesalahan penulis memohon maaf. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, dan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan.

Terimakasih

Ungaran, Januari 2023

(Diana Rosanti)

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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
B. Kerangka Teori.....	30
C. Kerangka Konsep	31
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Definisi Operasional	33

E. Pengumpulan Data.....	37
F. Instrumen Penelitian	37
G. Pengolahan Data.....	40
H. Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 3.2	Data Demografi Responden.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 3.3	Daftar Pertanyaan.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 3.4	Klasifikasi Nilai Dan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kerja Puskesmas Montong Betok.....	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.5	Instrumen Penelitian Dimensi <i>Tangibles</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.6	Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Layanan Persalinan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.7	Instrumen Penelitian Dimensi <i>Reliability</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.8	Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Layanan Persalinan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.9	Instrumen Penelitian Dimensi <i>Responsiveness</i>	Error!
	Bookmark not defined.	
Tabel 4.10	Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Layanan Persalinan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Error!
	Bookmark not defined.	

Tabel 4.11 Instrumen Penelitian Dimensi <i>Assurance</i>	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.12 Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Layanan Persalinan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.13 Instrumen Penelitian Dimensi <i>Empathy</i>	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.14 Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Layanan Persalinan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	Error!
Bookmark not defined.	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Hubungan Mutu Layanan Persalinan Dan Kepuasan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat balasan ijin penelitian daan mencari data

Lampiran 2 : Surat Ethical Clearance

Lampiran 3 : Hasil Cek Turnitin Plagiarisme

Lampiran 4 : Lembar Permohonan Menjadi Reposnden

Lampiran 5 : Lembar Persetujuan Sebagai Responden

Lampiran 6 : Lembar Kuesioner

Lampiran 7 : Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 8 : Lembar Konsultasi Skripsi

Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian