



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BERSALIN DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN
KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun oleh :

**NABILA NURLAILA FATONAH
NIM.152211039**

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



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BERSALIN DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN
KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Disusun oleh :

**NABILA NURLAILA FATONAH
NIM.152211039**

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN BERSALIN DI PUSKESMAS PEMBANTU
PASEKAN KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN SEMARANG**

Disusun oleh :

NABILA NURLAILA FATONAH

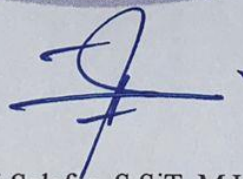
Nim. 152211039

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

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, 02 Februari 2023

UNW
Pembimbing



Eti Salafas, S.SiT.,M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang

Tahun 2023

Oleh:

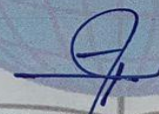
Nabila Nurlaila Fatonah
152211039

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

Hari : Jumat

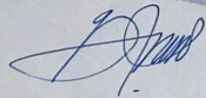
Tanggal : 10 Februari

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing




Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0625118001

Penguji 1



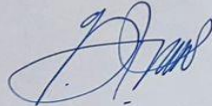
Luvi Dian Afriyanti, S.Si.T.,M.Kes
NIDN.0627048302

Penguji 2



Widayati, S.Si.T.,M.Keb
NIDN.0616088101

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Nabila Nurlaila Fatonah

NIM : 152211039

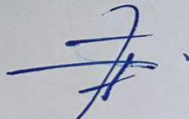
Program Studi /Fakultas: Kebidanan Program Sarjana/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini berjudul **"HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BERSALIN DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN SEMARANG"** adalah karya ilmiah 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 di bimbing 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 asli serta di cantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila 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.

Semarang, 02 Februari 2023

Pembimbing,



Eti Salafas, S.Si.T., M.Kes
NIDN.0625118001

Yang membuat pernyataan



Nabila Nurlaila Fatonah
NIM.152211039

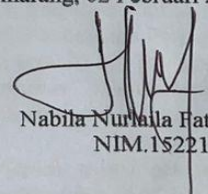
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabila Nurlaila Fatonah
NIM : 152211039
Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/ Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, menggali media/informasi, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "**Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin Di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang**" untuk kepentingan akademik.

Semarang, 02 Februari 2023



Nabila Nurlaila Fatonah
NIM.152211039

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Nabila Nurlaila Fatonah
152211039

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BERSALIN DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASEKAN KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 1 Desember 2022 di Wilayah Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang setelah dilakukan wawancara pada Lima ibu yang pernah melahirkan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang pada bulan September, Oktober, November 2022 diketahui Dua ibu merasa puas terhadap pelayanan persalinan yang diberikan terhadap pasien dan Tiga ibu merasa kurang puas terhadap pelayanan persalinan.

Metode: penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *positivistic (data konkrit)* dengan *Total Sampling*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan pada tanggal 02-12 Januari 2023. Populasi dan sampel yang digunakan adalah seluruh ibu yang pernah bersalin di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan pada bulan Januari - Desember 2022 sejumlah 34 pasien ibu bersalin. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Univariat dan Analisis Bivariat. Uji statistic yang digunakan pada penelitian ini adalah uji *Kendall Tau*.

Hasil: Hasil uji Univariat menunjukkan bahwa menyatakan mutu pelayanan kebidanan yang diberikan sudah baik yaitu sebanyak 22 responden (64.7%) puas dengan pelayanan kebidanan yang diterima yaitu sebanyak 24 responden (70.6%). Hasil uji Bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien bersalin ($p = 0,159$ $\alpha > 0,05$).

Kesimpulan: Semakin baik mutu yang diberikan maka tingkat kepuasan akan meningkat.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program Undergraduate Program, Faculty of Health
Thesis, January 2023
Nabila Nurlaila Fatonah
152211039

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF
MIDWIFERY SERVICES WITH MATERIAL PATIENT SATISFACTION
AT HEALTH CENTER OF PASEKAN VILLAGE, AMBARAWA SUB-
DISTRICT, SEMARANG DISTRICT**

Background: The Ministry of Health of the Republic of Indonesia provides an understanding of the quality of health services which includes performance that shows the level of perfection of health services, not only giving satisfaction to patients and their families in accordance with the satisfaction of the average population, but also in accordance with established professional standards and codes of ethics. Based on the results of a preliminary study conducted by researchers on December 1 2022 in the Pasekan Village Area, Ambarawa District, Semarang Regency, after conducting interviews with five mothers who had given birth at the Pasekan Village Assistant Health Center, Ambarawa District, Semarang Regency in September, October, November 2022 it was found that two mothers were satisfied with the delivery services provided to patients and three mothers felt unsatisfied with delivery services..

Method: this research is a quantitative research with positivistic method (concrete data) with Total Sampling. This research was conducted at the Pasekan Village Assistant Public Health Center on January 2-12 2023. The population and sample used were all mothers who had given birth at the Pasekan Village Assistant Health Center in January - December 2022 with a total of 34 mothers giving birth. Data collection uses a questionnaire instrument. The data analysis technique used is Univariate Analysis and Bivariate Analysis. The statistical test used in this study is the Kendall Tau test.

Results: Univariate test results showed that the quality of midwifery services provided was good, namely 22 respondents (64.7%) were satisfied with midwifery services received, namely 24 respondents (70.6%). Bivariate test results showed that there was a significant relationship between the quality of midwifery services and maternity patient satisfaction ($p = 0.159$ $\alpha > 0.05$..

Conclusion: Service quality is categorized as good and not good, it is said to be good if the score \geq (51). If the quality of service provided is good, the patient will be satisfied.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nabila Nurlaila Fatonah
NIM : 152211039
Agama : Islam
Tempat Tanggal Lahir : Ngawi, 12 April 1999
Alamat : Ngrancang Rt 02/ Rw 06, Mantingan, Ngawi
No Telepon : 081392398099
E-mail : nabilanf99@gmail.com
Institusi asal : Insitut Teknologi Sains PKU Muhammadiyah Surakarta
Angkatan : 2020

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharma Wanita IV Tahun Lulus
2005
2. SDN 3 Mantingan Tahun Lulus 2011
3. SMP Daeul Ihsan Muhammadiyah Sragen Tahun Lulus
2014
4. SMA Al-Islam 1 Surakarta Tahun Lulus
2017
5. D3 Institut Teknologi Sains PKU Muhammadiyah Surakarta
Tahun Lulus 2020
6. Pendidikan terakhir penulis sedang menyelesaikan studi program Sarjana
Kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo
- 7.

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khatab)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Mutu Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang”

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana di Universitas Ngudi Waluyo. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof.Dr. Subyantoro, M.Hum sebagai Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes sebagai Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
4. Eti Salafas, S.SiT.,M.Kes sebagai pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
6. Bidan Hartini Amd.Keb yang telah memberikan saya izin untuk melakukan

penelitian

7. Untuk kedua orang tua yang sudah turut memberikan dukungan
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kearah yang lebih baik.

Ungaran, 02 Februari 2022

Nabila Nurlaila Fatonah

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian	6
Tujuan Umum.....	6
Tujuan Khusus	6
Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Mutu	7

Kepuasan Pasien	17
Persalinan.....	28
Kerangka Teori.....	35
Kerangka Konsep	36
Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

Desain Penelitian	37
Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
Subjek Penelitian.....	37
Definisi Operasional	38
Variabael Penelitian	39
Pengumpulan Data	40
Instrumen Penelitian	40
Pengolahan data	41
Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum	44
Hasil dan Pembahasan.....	45
Keterbatasan Penelitian.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan	55
Saran	55

DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Operasional	38
4.1 Karakteristik Responden di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan	46
4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan	49
4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Bersalin di Puskesmas Pembantu Drsa Pasekan	50
4.4 Hubungan antara mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien bersalin di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan	52

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Teori	35
Kerangka Konsep	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Turnitin

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 5 Data Mentah

Lampiran 6 Lembar Kuisisioner

Lampiran 7 Hasil Katagorik

Lampiran 8 Uji Statistik