



**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
LOYALITAS PASIEN BERSALIN DI TEMPAT PRAKTEK**

MANDIRI BIDAN ANA WAHYUDI, A.Md.Keb

KOTA BALIKPAPAN

SKRIPSI

Oleh

MI' ANAH

152212049

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023



**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
LOYALITAS PASIEN BERSALIN DI TEMPAT PRAKTEK**

MANDIRI BIDAN ANA WAHYUDI, A.Md.Keb

KOTA BALIKPAPAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

MI' ANAH

152212049

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KEBIDANAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS
PASIEN BERSALIN DI TEMPAT PRAKTEK MANDIRI
BIDAN ANA WAHYUDI, A.Md.Keb
KOTA BALIKPAPAN**

Disusun oleh:

MI'ANAH

152212049

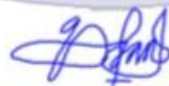
PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KEBIDANAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk

diujikan

Ungaran, 2023

Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PASIEN
BERSALIN DI TEMPAT PRAKTEK MANDIRI
BIDAN ANA WAHYUDI, A.Md.Keb
KOTA BALIKPAPAN**

Disusun oleh:

MI'ANAH
152212049

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

Hari : Senin

Tanggal : 7 Agustus 2023

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing

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

Anggota/Penguji 1

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

Anggota/Penguji 2

Wahyu Kristiningrum, S.SiT., M.H
NIDN.0610048803

Ketua Program Studi

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

Dekan Fakultas Kesehatan

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Mi'annah

NIM : 152212049

Program Studi/ Fakultas : S1 Kebidanan / Ilmu Kesehatan dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah berjudul **"Gambaran Presepsi Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Bersalin Di Tempat Praktek Mandiri Ana Wahyudi A.Md.Keb Kota Balikpapan "** Adalah hasil 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 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 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.

Balikpapan, Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



MI'ANAH

KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MI' ANAH

Nim : 152212049

Program Studi/ Fakultas : Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas
Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada program studi (Dosen pembimbing skripsi) untuk menyimpan, mengalikan media, diformatkan, merawat atau mempublikasikan, skripsi saya yang berjudul **“Gambaran Presepsi Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Bersalin Di Tempat Praktek Mandiri Ana Wahyudi A.Md.Keb Kota Balikpapan “** Untuk kepentingan akademik.

Balikpapan, Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Mi' anah

BIODATA/ RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Mi'anah
2. Tempat Tanggal Lahir : Jombang, 29 oktober 1980
3. Jenis Kelamin : Wanita
4. Agama : Islam
5. Alamat Rumah
 - a. Jalan : JL.LKMD Blok M1
 - b. Kelurahan/Desa : Batu Ampar
 - c. Kecamatan : Balikpapan Utara
 - d. Provinsi : Kalimantan Timur
6. No Hp : 082251805149
7. Alamat email : mianah29@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

No	Tingkat	Nama Pendidikan	Jurusan	Lulus
1.	SD	Purisemading 1 Plandaan Jombang	-	1992
2	SMP	SMP N 1 Plandaan Jombang	-	1996
3.	SMA	SMU PGRI 1 Jombang	IPA	1999
4.	D3/Diploma	D3 Akper Kosgoro Mojokerto	Perawat	2002
5.	D3/Diploma	Borneo Medistra Balikpapan	Kebidanan	2012
6.	S1/Sarjana	Universitas Ngudi Waluyo Ungaran	S1 Kebidanan Transfer	Sampai sekarang

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Falkultas Kesehatan
Skripsi,
Mi'anah
152212049

**GAMBARAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PASIEN
BERSALIN DI TEMPAT PRAKTEK
MANDIRI BIDAN ANA WAHYUDI, A.Md.Keb
KOTA BALIKPAPAN**

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui praktek mandiri baik quality of care (pelayanan profesi) dan quality of service (pelayanan manajemen) perlu terus diupayakan dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerjanya sehingga kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan kebidanan dapat dipenuhi (Depkes RI, 2008). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tujuan : Untuk menggambarkan persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien bersalin di tempat praktek mandiri bidan Ana Wahyudi, A.Md.Keb kota Balikpapan.

Metode : Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin di TPMB Ana Wahyudi . Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Instrumen penelitian ini berupa wawancara.

Hasil : Kualitas pelayanan bersalin TPMB Ana Wahyudi pada dimensi bukti fisik didapatkan bahwa pasien merasa nyaman dengan kebersihan dan kerapian TPMB Ana Wahyudi namun ruangan kurang luas, pada dimensi kehandalan didapatkan bahwa petugas telah disiplin dilihat dari jam buka TPMB Ana Wahyudi yang tepat waktu dan sesuai prosedur yang ada, pada dimensi ketanggapan didapatkan bahwa seluruh petugas merespon setiap keluhan responden serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, pada dimensi Jaminan didapatkan bahwa seluruh petugas mampu melakukan tugasnya dengan baik dan diakui secara legal, pada dimensi Empati didapatkan bahwa Petugas telah mendahulukan kepentingan pasien, memiliki ramah, baik, sopan dan santun serta tidak membedakan pasien. Loyalitas pasien bersalin TPMB Ana Wahyudi didapatkan kesimpulan mereka akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan praktek ini ke masyarakat sekitar serta meskipun beredar isu-isu negatif mengenai TPMB Ana Wahyudi seluruh responden tetap memiliki kepercayaan terhadap TPMB Ana Wahyudi.

Kesimpulan : persepsi kualitas pelayanan di TPMB Ana Wahyudi cukup baik dan perlu berbenahan di beberapa item ruangan dan Loyalitas pasien di TPMB Ana Wahyudi sangat baik di mana semua pasien merasa puas dan mau melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan kepada orang lain

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas, Loyalitas

Ngudi Waluyo University
Study Program of Midwifery, Faculty of Health Sciences
Final Project,
Mi'anah
152212049

ABSTRAC

Background : The quality of public health services through independent practice, both quality of care (professional services) and quality of service (management services), needs to be continuously pursued by increasing efficiency, effectiveness, and work productivity so that the needs and satisfaction of users of midwifery services can be met (Ministry of Health RI, 2008). A service is considered satisfactory if the service can meet the needs and expectations of customers.

Objective : To describe the perception of service quality and loyalty of maternity patients at the midwife Ana Wahyudi's independent practice, A.Md.Keb, Balikpapan city.

Method : The research design is a qualitative descriptive research. The population of this study were all mothers giving birth at TPMB Ana Wahyudi. Research informants were selected by purposive sampling. The research instrument is in the form of interviews

Results : The quality of TPMB Ana Wahyudi maternity services on the dimension of physical evidence found that the patient felt comfortable with the cleanliness and tidiness of TPMB Ana Wahyudi but the room was not spacious, on the reliability dimension it was found that the officers were disciplined seen from the opening hours of TPMB Ana Wahyudi which were on time and according to existing procedures , on the responsiveness dimension it was found that all officers responded to each respondent's complaint and provided services quickly and precisely, on the Assurance dimension it was found that all officers were able to carry out their duties properly and were legally recognized, on the Empathy dimension it was found that officers were late prioritizing the interests of patients, had friendly , kind, polite and courteous and do not discriminate against patients. The loyalty of patients giving birth to TPMB Ana Wahyudi concluded that they would make repeat visits and recommend this practice to the surrounding community and even though there were negative issues regarding TPMB Ana Wahyudi, all respondents still had trust in TPMB Ana Wahyudi

Conclusion : The perception of service quality at TPMB Ana Wahyudi is quite good and needs to improve in several room items and patient loyalty at TPMB Ana Wahyudi is very good where all patients are satisfied and want to make repeat visits and recommend to others

Keywords: Perception, Quality, Loyalty

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “Gambaran Presepsi Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Bersalin Di Tempat Praktek Mandiri Ana Wahyudi A.Md.Keb Kota Balikpapan” di susun untuk melengkapi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo.

Skripsi ini dapat di selesaikan dengan bantuan berbagai pihak, dengan rendah hati di sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. DR. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Falkultas Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriani, S. SIT., M. Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo
4. Luvi Dian Afriyani S.SiT.,M.Kes sebagai Dosen pembimbing dan Ketua Penguji, terimakasih atas bimbingan, kritik, dan saran ibu selama penyusunan skripsi.
5. Etis Salafas,S.SiT.,M.Kes sebagai Dosen Penguji I, terimakasih yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Wahyu Kristiningrum,S.SiT., M.PH sebagai Dosen Penguji II, terimakasih yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh staff TU Universitas Ngudi Waluyo, terimakasih telah membantu dalam segala urusan administrasi dan surat perijinan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta, ibu dan bapak yang selalu mendoakan dan telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Serta tak lupa pada teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangati dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
10. Semoga Tuhan senasntiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal dan kebaikan dan bantuannya. Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, diharapkan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca

Balikpapan, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
BIODATA.....	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Persepsi.....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. Kepuasan Konsumen.....	10
4. Loyalitas Pasien	12
B. Kerangka Teori.....	13
C. Kerangka Konsep	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
B. Informan Penelitian.....	15
C. Kehadiran Penelitian.....	16
D. Lokasi Penelitian	16
E. Sumber Data	16
F. Teknik Pengumpulan Data	18
G. Teknik Analisis Data	18
H. Teknik Keabsahan Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21

A. Deskripsi Tempat Penelitian	21
B. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	22
BAB V PENUTUP	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Teori	13
Bagan 2.2 Kerangka Konsep	14

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Petugas.....	22
Tabel 4.2 Data Informan Utama	24
Tabel 4.3 Informan Triagulasi	24
Tabel 4.4 Presepsi Kualitas Pelyanan	25
Tabel 4.5 Loyalitas Pasien.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Persetujuan Responden

Lampiran 4 Dokumentasi