



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA
KOTA BALIKPAPAN
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Oleh

NUR AZIZAH

NIM.152212045

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

2023



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA
KOTA BALIKPAPAN
TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh

NUR AZIZAH

NIM.152212045

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA
KOTA BALIKPAPAN**

TAHUN 2023

Disusun oleh:

NUR AZIZAH

NIM.152212045

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 02 Agustus 2023

Pembimbing



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

NIDN.0627048302

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU

PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA

KOTA BALIKPAPAN

TAHUN 2023

Disusun oleh:

NUR AZIZAH

NIM.152212045

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kebidanan

Fakultas Kebidanan, Universitas Ngudi Waluyo, Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Agustus 2023

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing



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

Anggota/Penguji 1

Anggota/Penguji 2



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

Ketua Program Studi



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



Moneca Diah L., S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0613038802

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nur Azizah

NIM : 152212045

Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Fakultas Kesehatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2023" 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 dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak menjiplak 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, 02 Agustus 2023

Pembimbing,



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

Yang membuat pernyataan,



Nur Azizah

KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nur Azizah

NIM : 152212045

Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi kewenangan kepada Program Studi Kebidanan (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalihkan media/memformatkan, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila Kota Balikpapan Tahun 2023”** untuk kepentingan akademis.

Balikpapan, 02 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nur Azizah

NIM.152212045

RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Azizah
Tempat/Tanggal lahir : Balikpapan, 03 November 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat rumah : Jl. Pandan sari NO.56 RT.29, Kel. Margasari, Kec.
Balikpapan Barat, Provinsi : Kalimantan Timur.
No. Hp : 081649506869
Alamat email : azizahhnasirr@gmail.com

Riwayat pendidikan :

1. SD Negeri 019 Balikpapan Barat , Lulus Tahun 2012.
2. SMP Negeri 9 Balikpapan Barat, Lulus Tahun 2015.
3. SMA Negeri 8 Balikpapan Barat, Lulus Tahun 2018.
4. Poltekkes Kemenkes Kaltim Prodi DIII Kebidanan Balikpapan, Lulus Tahun 2021.
5. Universitas Ngudi Waluyo Prodi S1 Kebidanan, Tahun 2022 Sampai Sekarang.

ABSTRAK

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus, 2023
Nur Azizah
NIM.152212045

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN IBU BERSALIN DI KLINIK NABILA KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2023

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan kebidanan harus mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai dengan standar yang mengacupada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini Mengetahui Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila berdasarkan dimensi *Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance dan Empathy*.

Metode : Penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer berdasarkan pedoman wawancara. Total sampel berjumlah 50, terdiri dari informan utamayaitu pasien ibu bersalin dan informan triangulasi yaitu suami pasien. Ditambahkan informan triangulasi bidan yang memberi layanan bersalin di klinik nabila.

Hasil : Diketahui bahwa Dimensi *Responsiveness* dan *Emphaty* dari jawaban informan sudah sangat baik. Seluruh informan utama dan triangulasi sangat puas. Tetapi, berdasarkan *Dimensi Tangible, Reability* dan *Assurance* dari beberapa jawaban informan kurang puas. Dikarenakan ac diruang bersalin mati, penyampaian informasi administrasi yang kasar dan tidak mampu menyelesaikan keluhan serta kebutuhan pasien bersalin. Sehingga faktor *Tangible, Reability* dan *Assurance* harus lebih ditingkatkan lagi.

Simpulan : Sebagian besar informan sangat puas dengan layanan persalinan, diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas dimensi *Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance dan Empathy* terhadap kepuasan pasien di klinik nabila.

Kata kunci : Kepuasan, Pasien, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program Undergraduate Program, Faculty of Health
Thesis, August, 2023
Nur Azizah
NIM.152212045

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF MATERNITY SERVICES AT NABILA CLINIC BALIKPAPAN CITY YEAR 2023

Abstract

Background: Patient satisfaction is one of the indicators to determine the quality of service. Midwifery services must strive for quality improvement and provide services in accordance with standards that refer to all quality requirements for health services and equipment, in order to meet the needs of the community. The purpose of this study is to determine the satisfaction of the quality of service of Mrs. Bersalin at Nabila Clinic based on the dimensions of *Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance and Empathy*.

Metode : Descriptive qualitative research. Primary data sources based on interview guidelines. There were 50 samples, consisting of the main informant, namely the maternity mother patient and the triangulation informant, the patient's husband. Added informant triangulation midwife who provides maternity services at Nabila clinic.

Results: It is known that the *Responsiveness* and *Empathy* dimensions of the informant's answers are very good. All major informants and triangulators are very satisfied. However, based on the *Tangible, Reability* and *Assurance* dimensions of some informants' answers were not satisfied. Because the air conditioner in the delivery room is off, the administration information is rough and unable to resolve complaints and the needs of maternity patients. So that *Tangible, Reability* and *Assurance* factors must be further improved.

Conclusion: Most informants are very satisfied with the delivery service, expected to further improve the quality of the dimensions *Tangible, Responsiveness, Reability, Assurance and Empathy* to patient satisfaction at the Nabila clinic.

Keywords : Satisfaction, Patient, Quality of Service

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila Kota Balikpapan Tahun 2023”**. 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. 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 dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir skripsi sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes Selaku Dosen Penguji I, Terimakasih telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Moneca Diah L, S.Si.T.,M.Kes Selaku Dosen Penguji II, Terimakasih telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh dosen kebidanan dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
7. Hj. Nurhasanah DA, S.ST., Bdn selaku pimpinan Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian dari awal hingga akhir skripsi sehingga terselesainya skripsi ini.
8. Seluruh Informan Utama dan Informan Triangulasi yang sudah bersedia berpartisipasi dalam penelitian akhir skripsi sehingga terselesainya skripsi ini.
9. Muhammad Natsir dan Halwiah, Untuk kedua almarhum orang tua saya

tercinta terimakasih atas doa yang kalian panjatkan selama kalian masih berada di sisi saya sehingga saya mampu menyelesaikan cita-cita saya.

10. Untuk kakak-kakak ku yang telah memberikan dukungan doa, motivasi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Saud Maruli Nadeak, S.Pd yang telah dengan tulus membantu dan mendukung saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini.

Terimakasih atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara meluangkan waktu membantu kami. Akhir kata peneliti berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan refrensi bagi peneliti selanjutnya.

Balikpapan, 02 Agustus 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	vi
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teoritis	5
B. Kerangka Teoritis.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Metode Pendekatan Masalah.....	25
B. Definisi Operasional	25
C. Latar penelitian.....	25
D. Sampel, Populasi dan Teknik Sampling.....	25
E. Fokus Penelitian	25

F. Sumber Data.....	26
G. Teknik Pengumpulan Data.....	26
H. Teknik Keabsahan Data	27
I. Teknik Analisa Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	30
B. Hasil dan Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79