



LAPORAN BIMBINGAN TA/SKRIPSI

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Jl. Diponegoro No 186 Gedanganak - Ungaran Timur, Kab. Semarang - Jawa Tengah
Email: ngudiwaluyo@unw.ac.id, Telp: Telp. (024) 6925408 & Fax. (024) -6925408

Nomor Induk Mahasiswa : 152212047

Nama Mahasiswa : **GUSLIYANA**

Ketua Program Studi : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (1) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Dosen Pembimbing (2) : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**

Judul Ta/Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK IBU DAN ANAK NABILA BALIKPAPAN**

Abstrak : A. Latar Belakang

Morbiditas dan mortalitas ibu dan perinatal bersama-sama merupakan sebuah masalah terbesar untuk kesehatan masyarakat secara luas. Program Keselamatan Pasien Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai salah satu dari 20 prioritas penelitian global teratas di negara-negara berpenghasilan rendah atau negara-negara dengan ekonomi yang sedang dalam transisi. Namun, kualitas pelayanan yang sebenarnya untuk wanita sehat, yang merupakan mayoritas wanita di seluruh dunia, telah menerima perhatian penelitian yang relatif lebih sedikit (Az-Zahroh, 2017).

Konsep keselamatan persalinan dan normalisasi sering disajikan dalam istilah yang berlawanan seolah-olah untuk mencapai persalinan yang aman mengharuskan seorang wanita melakukan persalinan fisiologis (Kahar, Palu

Raodhah, 2017). Misalnya, pada tahun 2019, Negara Anggota WHO menyetujui resolusi Majelis Kesehatan Dunia tentang keselamatan pasien, yang didefinisikan sebagai "Pengurangan Risiko Bahaya Yang Tidak Perlu Terkait Dengan Pelayanan Kesehatan Ke Tingkat Minimum Yang Dapat Diterima." Ketika keselamatan dikonseptualisasikan dalam istilah kegiatan manajemen risiko, bidan dan ibu bersalin dapat mengalami pengawasan dan dominasi medis (Esthi, Mindarsih Murni, 2017). Dikotomisasi masalah ini mengarah pada pendekatan sempit untuk mengeksplorasi pengalaman semua wanita yang melahirkan, termasuk mereka yang sehat.

Pada tahun 1993 WHO merekomendasikan agar bidan di bekali pengetahuan dan ketrampilan penanganan kegawatdaruratan kebidanan yang relevan. Untuk itu pada tahun 1996 Depkes telah menerbitkan Permenkes No.572/PER/Menkes/VI/96 yang memberikan wewenang dan perlindungan bagi bidan dalam melaksanakan tindakan penyelamatan jiwa ibu dan bayi baru lahir. Pada pertemuan pengelola program Safe Mother Hood dari negara-negara di wilayah Asia Tenggara pada tahun 1995, disepakati bahwa kualitas pelayanan kebidanan diupayakan agar dapat memenuhi standar tertentu agar aman dan efektif.

Sebagai tindak lanjutnya WHO mengembangkan Standar Pelayanan Kebidanan. Standar ini kemudian diadaptasikan untuk pemakaian di Indonesia, khususnya untuk tingkat pelayanan dasar, sebagai acuan pelayanan di tingkat masyarakat. Selain standar pelayanan, profesi bidan pun memiliki standar kompetensi dan standar praktek yang telah di sepakati dan berlaku hingga saat ini. Dengan adanya standar-standar yang berlaku, maka dalam menjalankan tugasnya seorang bidan di tuntut untuk selalu mengikuti dan menerapkan standar-standar tersebut dalam prakteknya.

Menurut Peraturan Kepmenkes RI No.1464/Menkes/Per/X/2010 Tahun 2010 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Bidan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif, yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Bidan Praktek Swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2014).

Salah satu upaya yang mempunyai dampak relatif cepat terhadap penurunan AKI dan AKP adalah dengan penyediaan pelayanan kebidanan berkualitas yang dekat dengan masyarakat dan didukung dengan peningkatan jangkauan dan kualitas pelayanan (service quality) rujukan. Sebanyak 30% bidan memberikan pelayanan praktek perorangan (IBI, 2002), dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan kontrasepsi suntik 58%, kontrasepsi pil, IUD dan implant 25%, dan pelayanan pada ibu hamil dan bersalin masing-masing 93% dan 66%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bidan mempunyai peran besar dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat. Dari tahun ke tahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif Bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi Bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan

penghargaan. Berdasarkan hal inilah, Bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang diberikan oleh Bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai. Mengingat peran besar dalam pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi tersebut maka berbagai program telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bidan Praktek Swasta agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan merupakan penyedia layanan jasa kesehatan di Balikpapan. Klinik Ibu dan Anak Nabila adalah salah satu klinik ibu dan anak di Balikpapan yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan mulai beroperasi pada tahun 2001 dengan memiliki fasilitas kebidanan dan dokter obgyn (USG). Salah satu upaya yang dapat ditempuh untuk menghadapi ketatnya tingkat persaingan dan peluang yang ada perlu disusun suatu strategi pemasaran yang tepat, sehingga Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam mengambil suatu keputusan untuk menentukan Pelayanan Kesehatan mana yang akan dipilih/dimanfaatkan.

Pasien yang puas akan menjadi pelanggan yang setia dan kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas kualitas pelayanan jasa dalam memenuhi harapan pasien. Pasien akan merasa puas dan sangat puas apabila harapan pasien terpenuhi atau bahkan terlampaui.

Supriyanto (2018) menyatakan ada lima indikator mutu pelayanan yang menjadi faktor pendorong kepuasan pasien reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menuangkan dalam penelitian dengan judul penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan"

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?
2. Bagaimana kepuasan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan

D. Manfaat Penelitian

Adanya manfaat yang diharapkan dari suatu penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi peneliti diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
- b. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan referensi penelitian dan sumber pemikiran agar penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Kegunaan Praktis

a. Pasien

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi mengenai kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

b. Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat Institusi pendidikan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

c. Klinik Ibu dan Anak Nabila

Klinik Ibu dan Anak Nabila dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dengan memanfaatkan hasil penelitian ini mengenai pentingnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

d. Peneliti

Peneliti dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

e. Peneliti Selanjutnya

Peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan untuk melakukan penelitian serupa mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Tanggal Pengajuan : **27/03/2023 20:45:24**

Tanggal Acc Judul : 02/04/2023 07:40:43

Tanggal Selesai Proposal : -

Tanggal Selesai TA/Skripsi : -

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
BIMBINGAN PROPOSAL			
1	Minggu,09/04/2023 04:58:19	revisi sesuai masukan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.
2	Kamis,13/04/2023 12:20:56	Terimakasih Ibu	-
3	Rabu,09/08/2023 08:27:59	TANGGAL : 4 APRIL 2023 PRIHAL : PERKENALAN PEMBIMBING DAN KONSUL - Konsul BAB I - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1raHnmRE2Si2vXBpt60uD4toC3IW_cqyv/view?usp=sharing	GUSLIYANA
4	Rabu,09/08/2023 08:34:14	TANGGAL ; 12 APRIL 2023 PRIHAL : KONSUL PROPOSAL BAB I - Konsul BAB I (Revisi) - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1ZRgJrtgbXQ30gEw7EVu0i56HMJuhf8Or/view?usp=drive_link	GUSLIYANA
5	Rabu,09/08/2023 08:39:33	TANGGAL : 3 MEI 2023 PRIHAL : KONSUL PROPOSAL - Revisi BAB I - Pendahuluan di tambahkan masalah di tempat penelitian - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1uT8dZWzBEf8cfu-gt7zsz3MyrzNct0Tx/view?usp=drive_link	GUSLIYANA
6	Rabu,09/08/2023 08:50:25	TANGGAL : 28 MEI 2023 PRIHAL : KONSUL PROPOSAL - Konsul BAB I (Revisi) - Bukti Konsul : https://drive.google.com/file/d/1j0l21ozhA0HO17meOK1LwREhtSwdXB3/view?usp=sharing	GUSLIYANA
7	Rabu,09/08/2023 08:54:54	TANGGAL : 1 JUNI 2023 PRIHAL : KONSUL PROPOSAL - Konsul BAB II dan BAB III - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/17icmwZcBqTEuEKmN3HlyPgmhUyTYRfOI/view?usp=sharing	GUSLIYANA
8	Rabu,09/08/2023 08:58:27	TANGGAL : 15 JUNI 2023 PRIHAL : KONSUL KUESIONER - Konsul kuesioner - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1FyfESguyYrMDPhF2oG8Wi7rH2WH88f2Z/view?usp=sharing	GUSLIYANA
9	Rabu,09/08/2023 09:03:53	TANGGAL : 10 JULI 2023 PRIHAL : KONSUL PROPOSAL - ACC dan TTD proposal - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/13u0UoChyPwDQ_1wNVsbHS6v7Vx5rJ6Gs/view?usp=sharing	GUSLIYANA
10	Rabu,09/08/2023 09:09:47	TANGGAL : 10 JULI 2023 PRIHAL : PENGAJUAN EC - Bukti sudah mengajukan EC - https://drive.google.com/file/d/1f105ag6P99mDHebuogo1in8OgmeYqZDx/view?usp=sharing	GUSLIYANA

11	Rabu,09/08/2023 09:14:24	TANGGAL : 29 JULI 2023 PRIHAL : KONSUL ETHICAL CLEARANCE - Bukti surat sudah mendapatkan izin Ethical Clearance - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1GvIGHVCnMGHu6mcawIO1g5jro--T1WrD/view?usp=sharing	GUSLIYANA
12	Rabu,09/08/2023 09:19:29	TANGGAL : 3 AGUSTUS 2023 PRIHAL : KONSUL BAB IV DAN BAB V - Konsul BAB IV, BAB V, Kuesioner yang di uji validasi - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1BddNrA5R2wr2eCTbzVIPznwO5RsHsJ6b/view?usp=sharing	GUSLIYANA
13	Rabu,09/08/2023 09:23:01	TANGGAL : 4 AGUSTUS 2023 PRIHAL : KONSUL BAB IV DAN BAB V - Konsul Bab IV dan V (Revisi) - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1uTKG_Nk8YI9yqN5qvhaFth5MgNI3IZvx/view?usp=sharing	GUSLIYANA
14	Rabu,09/08/2023 09:27:46	TANGGAL : 4 AGUSTUS 2023 PRIHAL : KONSUL BAB IV DAN BAB V - Konsul Bab IV dan Bab V - ACC dan TTD SKRIPSI oleh pembimbing - Bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1une0jNgSgEEg0pqft-Z7H7Tyw1vJuErw/view?usp=sharing	GUSLIYANA
15	Rabu,09/08/2023 09:32:34	TANGGAL : 6 AGUSTUS 2023 PRIHAL : TURNITIN - Tanggal : 4 agustus 2023 pengajuan turnitin - Tanggal : 6 agustus 2023, mendapat surat bebas Plagiasi (turnitin) dan memberikan ke pembimbing - bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/18aP3F5pNnfdA9BQbRj-Tik8OR-01DKn5/view?usp=sharing	GUSLIYANA
16	Rabu,09/08/2023 09:36:02	TANGGAL : 6 AGUSTUS 2023 PRIHAL : DAFTAR UJIAN SKRIPSI - Mengisi Formulir Pendaftaran Tugas Akhir 2023 - bukti konsul : https://drive.google.com/file/d/1QQsvvRkPATPR5HSfYrNiFLoRQXUPbO6/view?usp=sharing	GUSLIYANA
17	Senin,14/08/2023 12:16:43	TANGGAL : 9 AGUSTUS 2023 PRIHAL : UJIAN SKRIPSI - Tanggal 7 Agustus 2023 : Mendapatkan jadwal ujian skripsi yaitu RABU, 9 AGUSTUS 2023 JAM 12.00 WIB (DARING) dan nama - nama dosen penguji yaitu Ketua Penguji Ibu Luvi Dian Afriyani, S. Si.T., M.Kes ; Penguji I Ibu Eti Salafas, S.Si.T., M.Kes dan Penguji II Ibu Widayati, S.Si.T., M. Keb dari admin akademik prodi. - Tanggal 8 Agustus 2023 : Mempersiapkan bahan untuk Ujian Skripsi, seperti : membuat vidoe presentasi, PPT dan File PDF skripsi dan memberikan kepada ketua penguji, penguji I dan penguji II. - Link Video : https://youtu.be/HKP2XJ-KBLs - Link PPT : https://docs.google.com/presentation/d/1_bOGtpIR8LkwmnqW_al1IST9mkBn3hXw/edit?usp=drive_link&ouid=111705822664220961932&rtpof=true&sd=true - Link Skripsi : https://drive.google.com/file/d/1IWQR9IBJYdOtU_LQ1NI6fKA5PL_7wBTo/view?usp=drive_link - Mendapatkan berita acara sidang skripsi dengan hasil LULUS DENGAN REVISI.	GUSLIYANA
18	Senin,14/08/2023 12:22:07	TANGGAL : 14 AGUSTUS 2023 PRIHAL : SKRIPSI ACC - Konsul revisian skripsi dengan Ketua Penguji, Penguji I dan Penguji II dengan hasil SKRIPSI ACC dan mendapatkan tanda tangan di LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.	GUSLIYANA

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

Semarang , 14 Agustus 2023



GUSLIYANA
(NIM: 152212047)

Dosen Pembimbing (1)



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

Dosen Pembimbing (2)



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