



**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN IBU HAMIL DI KLINIK IBU DAN ANAK
NABILA BALIKPAPAN**

SKRIPSI

Oleh

GUSLIYANA

NIM. 152212047

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023



**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN IBU HAMIL DI KLINIK IBU DAN ANAK
NABILA BALIKPAPAN**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan

Oleh

GUSLIYANA

NIM. 152212047

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Agustus, 2023
Gusliyana
152212047

GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IBU HAMIL DI KLINIK IBU DAN ANAK NABILA BALIKPAPAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Kehamilan merupakan masa yang sangat penting untuk menghadapi persalinan agar ibu rutin memeriksakan kehamilannya, maka pemeriksaan kehamilan harus dilakukan secara rutin agar kehamilan menjadi sehat dan memilih tempat persalinan yang tepat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Bidan Praktek Swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar keselamatan ibu hamil sampai persalinan terjamin.

Tujuan Penelitian : Mengidentifikasi gambaran persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan.

Metode : Populasi dalam penelitian ini ibu hamil yang berkunjung ke Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan, teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*, sampel sejumlah 109 responden, alat pengumpulan data menggunakan angket tertutup, teknik analisa data deskriptif dengan distribusi frekuensi.

Hasil : Didapatkan persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *reliability* sangat baik 87%. Persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *assurance* sangat baik 83%. Persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *tangible* sangat baik 87%. Persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *empathy* sangat baik 90%. Persepsi ibu hamil terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *responsiveness* baik 73%.

Kesimpulan : Kualitas pelayanan di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan berdasarkan aspek *reliability*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty* sangat baik sedangkan *responsiveness* baik.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan Ibu Hamil

Kepustakaan : 20 (2017-2020)

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program Undergraduate Program, Faculty of Health
Thesis, August, 2023
Gusliyana
152212047

DESCRIPTION OF PATIENT PERCEPTION OF SERVICE QUALITY FOR WOMEN IN MATERNAL AND CHILD CLINIC NABILA BALIKPAPAN

ABSTRACT

Background: pregnancy is a very important period to face childbirth so that mothers routinely have their pregnancies checked, so pregnancy checks must be carried out routinely so that the pregnancy is healthy and chooses the right place for delivery. This requires health service providers such as private practicing midwives to improve the quality of services to ensure the safety of pregnant women until delivery.

Research Objectives: To identify the description of pregnant women's perceptions of the quality of pregnant women's services based on reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness at the Nabila Mother and Child Clinic in Balikpapan.

Methods: The population in this study were pregnant women who visited at the Nabila Mother and Child Clinic in Balikpapan., the sampling technique was purposive sampling, a sample of 109 respondents, the data collection tool used a closed questionnaire, descriptive data analysis techniques with frequency distribution.

Results: Obtained perceptions of pregnant women on service quality based on very good reliability of 87%. The perception of pregnant women on service quality based on assurance is very good 83%. The perception of pregnant women on service quality based on tangible is very good 87%. Pregnant women's perception of quality of service based on empathy is very good 90%. The perception of pregnant women on service quality based on good responsiveness is 73%.

Conclusion: the quality of service at the Nabila Balikpapan Mother and Child Clinic based on the aspects of reliability, assurance, tangible and empathy is very good while responsiveness is good.

Keywords: Patient Perceptions, Service Quality for Pregnant Womeny.

Literature : 20 (2017-2020)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IBU HAMIL DI KLINIK IBU DAN ANAK NABILA BALIKPAPAN

disusun oleh:

GUSLIYANA

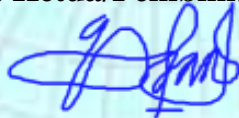
NIM. 152212047

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

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Agustus 2023

Tim Penguji: Ketua/Pembimbing Utama



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

Anggota Penguji I



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

Anggota Penguji II




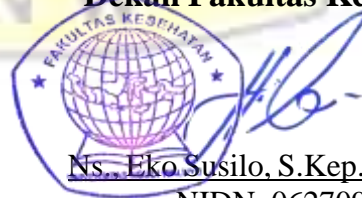
Widayati, S.Si.T., M.Keb
NIDN. 0616088101

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas Kesehatan



Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep
NIDN. 06270975

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Gusliyana

NIM : 152212047

Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Fakultas Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **"GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KUALITAS IBU HAMIL DI KLINIK IBU DAN ANAK NABILA BALIKPAPAN"** 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 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.

Pembimbing,

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

Ungaran, 4 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Gusliyana

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusliyana

NIM : 152212047

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 Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Ibu Hamil di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 4 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Gusliyana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gusliyana
Tempat/Tanggal Lahir : Balikpapan/ 21 Agustus 1988
Alamat : Jln. Letjend. S. Parman RT.28 No.24, Kelurahan
Gunung Sari Ulu, Kecamatan Balikpapan Tengah,
Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur,
76122

Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. HP : 0811 5402188
Email : gus.liyana2188@gmail.com
Pendidikan :

No.	Tahun Lulus	Sekolah/PT
1.	1994	TK Dewi Sartika Balikpapan
2.	2000	SDN 074 Balikpapan
3.	2003	SLTP Sinar Pancasila Balikpapan
4.	2006	SMKN 2 (Akuntansi) Balikpapan
5.	2012	Akademi Kebidanan Borneo Medistra Balikpapan
6.	Sampai sekarang	Universitas Ngudi Waluyo Semarang

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Ibu Hamil di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir Prodi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
2. Eko Susilo, S. Kep., Ns., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
3. Luvy Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes, selaku Kaprodi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo Ungaran sekaligus sebagai pembimbing dan Ketua Penguji dalam penyusunan skripsi ini.
4. Eti Salafas, S.SiT., M.Kes, selaku Dosen Penguji I, terimakasih yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Widayati, S.SiT., M.Keb, selaku Dosen Penguji II, terimakasih yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.

6. Hj. Nurhasanah. DA, S.ST., Bdn, selaku pimpinan Klinik Ibu dan Anak Nabila yang telah memberikan izin melakukan penelitian di tempat tersebut.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
8. Kedua orang tua tercinta, suami, kakak, adik dan anak yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun spiritual, yang menjadi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman – teman Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2022 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Balikpapan, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
PRAKATA	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teoritis	35
C. Kerangka Konsep	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subyek Penelitian	37

D. Definisi Operasional	39
E. Variabel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Pengujian Instrumen	44
H. Pengolahan Data	45
I. Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum	48
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Analisis Univariat	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN