



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 : 152221097
Nama Mahasiswa : **Umi Nurlistiani**
Ketua Program Studi : **Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes.**
Dosen Pembimbing (1) : **Masruroh, S.Si.T., M.Kes**
Dosen Pembimbing (2) : **Masruroh, S.Si.T., M.Kes**
Judul Ta/Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN ANC TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PMB RIZKIYAH S.KEB TANGERANG SELATAN**

Abstrak : Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat penting karena pelayanan yang prima akan memberikan perlindungan kesehatan bagi masyarakat (Oktafioni, 2015). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan, kinerja petugas, pelayanan lain yang termasuk kedalam bagian dari proses pelayanan bidan praktek. Kinerja yang tidak sesuai keinginan atau dibawah harapan pasien akan berpengaruh pada tingkat kepuasan sehingga pasien merasa kecewa, jika kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan pasien, pasien akan merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut dan apabila kinerja melebihi harapan pasien, pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Supartiningsih, 2017). Pelayanan kesehatan adalah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan menjadi salah satu perhatian serius dari pemerintah Indonesia dikarenakan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari salah satu bidang pelayanan terbesar yang dilakukan pemerintah setelah pelayanan pendidikan. Pelayanan kesehatan menyangkut hajat orang banyak dan berhubungan langsung dengan aspek sosial kemanusiaan . (Hasanah, 2016). Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan (pasien) dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (Tangible), Keandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (Reliability), kualitas pelayanan

menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (assurance), pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (Empaty), Kesembuhan dari pasien di samping obat yang dimakan, sangat berpengaruh dari layanan kesehatan berupa keramahan dan rasa empathy kepada pasien. Mereka menginginkan agar dilayani tanpa membedakan golongan, suku dan agama (Supriyanto Ernawaty, 2010).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Praktik Mandiri Bidan (PMB) menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontribusi cukup besar dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak (Apriani Kusumaningrum, 2021).

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Aliman Mohamad (2016) tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan perilaku : Investigasi perawatan private healthcare di malaysia, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tiga dimensi dari servqual yaitu tangible, assurance dan empathy menunjukkan hubungan yang signifikan dengan perilaku, selain itu dimensi tangible, reliability, assurance memiliki pengaruh signifikan hubungan terhadap kepuasan pasien. Menurut Abbasi-Moghaddam dkk (Iran, 2019) tentang Evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien di Rumah Sakit Tehran, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, pasien lebih puas dengan responsiveness, tangible dan empathy.

Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah dampak ketidakpuasan atau rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan ANC, apalagi persaingan yang ketat pada akhir-akhir ini menuntut sebuah penyedia jasa pelayanan untuk selalu memanjakan klien dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus pada kepuasan (Yanti

Juarita, 2012). Dengan mengetahui apa saja faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien ANC, PMB dapat menjadikannya sebagai acuan pembenahan agar tetap dapat memberikan kepuasan yang optimal dalam pelayanannya.

Dari data yang didapatkan di PMB Rizkiyah S.Keb diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien ANC di PMB Rizkiyah mengalami fluktuasi, yaitu jumlah kunjungan setiap bulannya tidak terlampau jauh selisihnya. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan 6 pasien ANC sebagai studi pendahuluan dan hasil wawancara tersebut didapatkan 4 pasien ANC mengatakan kurang puas dengan pelayanan ANC karena ruang periksa yang kurang seperti ruang pemeriksaan USG dengan dokter obgyn dan ruang pemeriksaan ANC dengan bidan harusnya dibedakan jangan jadi satu ruangan, seperti pelayanan ANC jika ramai pasien USG dokter obgyn pasien yang ingin periksa dengan bidan harus keruangan lain seperti kamar nifas atau ruang tindakan lainnya, dengan biaya yang cukup mahal pasien kurang puas dengan kualitas pelayanan, dan 2 pasien lainnya mengatakan kurang puas dengan pelayanannya yaitu kurang cepat untuk

pelayanan dan kurang lengkap untuk pemeriksaan laboratorium di PMB Rizkiyah.

Pelayanan yang dilakukan PMB Rizkiyah mencakup pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) terutama pelayanan ANC, fasilitas yang tersedia di PMB untuk pelayanan USG dengan dokter obgyn dan pemeriksaan ANC dengan bidan hanya satu ruangan sedangkan jadwal USG dengan dokter obgyn bisa 4 kali dalam seminggu, oleh karena itu jika ada jadwal pemeriksaan USG dengan dokter obgyn, pasien yang mau periksa dengan bidan harus menunggu atau periksa di tempat lain yaitu di ruang nifas dan ruang tindakan untuk pelayanan, oleh sebab itu pemeriksaan dan penjelasan yang dilakukan bidan kurang maksimal, dalam pemeriksaan ANC trimester pertama pasien dianjurkan untuk periksa laboratorium dengan alat yang kurang lengkap seperti pemeriksaan HIV dan Sifilis tidak ada sedangkan pemeriksaan tersebut diwajibkan oleh karena itu pasien harus ke puskesmas untuk pemeriksaan yang lengkap, selain fasilitas laboratorium kurang lengkap harga pun jadi alasan pasien untuk tidak kembali ke PMB karena pasien lebih memilih periksa ke puskesmas selain murah harganya bahkan gratis untuk pembiayaan dan fasilitas laboratorium juga lengkap. Selain itu fasilitas ruang tunggu yang tidak ada kotak saran untuk penilaian pelayanan di PMB membuat pasien susah untuk menilai pelayanan yang kurang di PMB yaitu bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terutama pelayanan ANC, tidak ada leaflet untuk pengetahuan ibu hamil seputar pemeriksaan kehamilan dan SDM yang terbatas yaitu hanya 3 bidan dan berganti shif kerja membuat kualitas pelayanan ANC berkurang. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ANC dari Responsiveness (daya tanggap) dan Tangibles (penampilan fisik) terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh PMB Rizkiyah S.Keb Tangerang Selatan.

Berdasarkan Laporan Bulanan PMB Rizkiyah ke Puskesmas Pamulang tahun 2021-2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien ANC. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien ANC yaitu 1.426, sedangkan pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien menurun menjadi 1.315. Jadi dapat disimpulkan jumlah kunjungan pasien ANC di PMB Rizkiyah dari tahun 2021-2022 mengalami penurunan. (Profile PMB Rizkiyah 2022)

Tanggal Pengajuan : **08/09/2023 13:51:38**

Tanggal Acc Judul : 09/09/2023 09:06:18

Tanggal Selesai Proposal : -

Tanggal Selesai TA/Skripsi : -

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
BIMBINGAN PROPOSAL			

1	Selasa,19/09/2023 11:55:11	Assalamu'alaikum ibu maaf izin konsul proposal skripsi saya Umi Nurlistiani dengan judul FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN ANC TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PMB RIZKIYAH S.KEB TANGERANG SELATAN	Umi Nurlistiani
2	Selasa,19/09/2023 12:07:12	Silahkan lanjut penelitian	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
3	Selasa,19/09/2023 12:58:18	Nggih bu matursuwun	-
4	Rabu,29/11/2023 08:57:08	Assalamu'alaikum Ibu izin konsul BAB 4 nggih bu hasil penelitian dan pembahasan. terimakasih sebelumnya bu	Umi Nurlistiani
5	Senin,04/12/2023 15:01:40	BAB 4 hasil dijelasakn distribusi jawaban responden dan pembahasan dijelaskan secara univariat dulu	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
6	Senin,04/12/2023 18:28:12	Baik bu, terimakasih sebelumnya	-
7	Kamis,07/12/2023 20:22:13	Assalamu'alaikum izin kirim ulang proposal skripsi BAB 1-3 bu	Umi Nurlistiani
8	Selasa,19/12/2023 14:02:26	silahkan cek DO untuk hasil ukur silahkan uji normalitas data dulu baru tentukan pakai mean atau median	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
9	Rabu,20/12/2023 10:07:39	Nggih baik bu	-
10	Kamis,07/12/2023 20:23:25	Assalamu'alaikum bu maaf izin kirim BAB IV yang kemaren revisian tanggal 3 Desember	Umi Nurlistiani
11	Rabu,20/12/2023 11:02:31	Untuk hasil sesuaikan lagi dengan DO Hasil univariat tolong dijelaskan tiap poin yang nanti bisa digunakan untuk pembahasan	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
12	Rabu,20/12/2023 20:19:35	Baik bu terimakasih	-

13	Jumat,29/12/2023 12:36:05	Assalamu'alaikum ibu izin konsul bab 1-4 untuk evaluasi di BAB 3 di DO (sudah di perbaiki) dan di BAB 4 tentang kuesioner di bikin tabel dan pembahasan di tonjolan yang jawaban negatif. mohon koreksiannya nggih bu. terimakasih	Umi Nurlistiani
14	Jumat,29/12/2023 16:35:10	Bu umi utk di do yang puas beri kata lebih sama dengan ya untuk pembahasan yang bivariat ditambahkan yang hubungan daya tanggap dengan kepuasan terutama teorinya tambahkan juga jurnal international lanjut bab 5 sekalian	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
15	Jumat,29/12/2023 16:40:50	Baik bu terimakasih, nanti saya perbaiki langsung	-
16	Sabtu,30/12/2023 16:45:27	Assalamu'alaikum ibu izin konsul bab 1-4 nggih bu	Umi Nurlistiani
17	Senin,01/01/2024 17:18:16	sudah oke untuk pembahasannya bu	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
18	Senin,01/01/2024 17:47:49	Baik bu terimakasih	-
19	Sabtu,30/12/2023 16:46:51	Assalamu'alaikum ibu izin konsul BAB 5	Umi Nurlistiani
20	Senin,01/01/2024 17:18:38	Silahkan lanjut turniti ujian persiapan ujian	Masruroh, S.Si.T., M.Kes
21	Senin,01/01/2024 17:47:38	Terimakasih sebelumnya nggih bu, baik nanti langsung uji turnitin	-

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Semarang , 11 Januari 2024



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

Umi Nurlistiani
(NIM: 152221097)

Dosen Pembimbing (1)



Masruroh, S.Si.T., M.Kes
(NIDN: 0612038001)

Dosen Pembimbing (2)



Masruroh, S.Si.T., M.Kes
(NIDN: 0612038001)