



# LAPORAN BIMBINGAN TA/SKRIPSI

## UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

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

---

Nomor Induk Mahasiswa :157222037

Nama Mahasiswa :**Nur Chasanah**

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

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

Judul Ta/Skripsi : **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERSALINAN DIKLINIK IBNU SINA BALIKPAPAN TAHUN 2023**

Abstrak : **Latar Belakang:** Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan atau melebihi harapannya. Unsur kepuasan terdiri dari lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Hasil studi pendahuluan di Klinik Ibnu Sina terjadi penurunan jumlah persalinan dari tahun 2021 sampai 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina.

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh ibu bersalin di Klinik Ibnu Sina dan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sebanyak 35 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi persentase.

**Hasil:** Analisis univariat menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina dengan kategori puas yaitu 20 orang (57,1%) dan kategori tidak puas yaitu 15 orang (42,9%).

**Simpulan:** Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan persalinan. Diharapkan Klinik Ibnu Sina dapat meningkatkan supervisi terhadap pelayanan persalinan yang diberikan oleh bidan.

Tanggal Pengajuan :12/09/2023 18:40:08

Tanggal Acc Judul :12/09/2023 20:08:29

Tanggal Selesai Proposal : -

Tanggal Selesai TA/Skripsi : -

No	Hari/Tgl	Keterangan	Dosen/Mhs
<b>BIMBINGAN PROPOSAL</b>			
1	Sabtu,16/09/2023	Pengarahan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
2	Rabu,13/12/2023	Bimbingan Judul	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
3	Kamis,14/12/2023	Konsul BAB I - III	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
4	Kamis,15/12/2023	Ini sudah mengukur 5 dimensi blm? Misal dimensi fisik itu soal nj brp, jaminan no brp dst  Coba mbak dibuat kisi2 misal bukti fisik itu soal no berapa saja dan seterusnya  Ya mbak..cepat ya	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
5	Rabu, 27/12/2023	Konsul revisi BAB I - III	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..

6	Kamis, 28/12/2024	Segera Ethical Clearence	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
7	Kamis, 4/1/2024	Tanda tangan Halaman Pengesahan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
8	Selasa, 9/1/2024	Revisi sesuai masukan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
9	Kamis,11/01/2024	Lanjut penelitian	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
10	Selasa,23/01/2024	Segera hasil dan pembahasan	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
11	Selasa,23/01/2024	Segera hasil dan pembahasan  Tabel gambaran ditaruh paling atas sebelum menjelaskan dimensi tanjibel  Kesimpulan poin 6 ditaruh diatas sendiri, poin 1  Untuk saran : bukan kalimat manfaat  Lengkapi abstrak (jumlah persalinan menurun)	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..
12	Rabu, 24/02/2024	Uji Turnitin	Luvi Dian Afriyani, S.Si.T. , M.Kes..

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

(NIDN : 0627048302)

Semarang, 25 Januari 2024



Nur Chasanah

(NIM :157222034)

Dosen Pembimbing



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

(NIDN : 0630108302)