



**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS JAMBU
KEBUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh

**AICE BELA FITRIYANI
NIM. 152221045**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023**



**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS JAMBU
KEBUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh

**AICE BELA FITRIYANI
NIM. 152221045**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS JAMBU
KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :

NAMA : AICE BELA FITRIYANI

NIM : 152221045

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah di diperkenakan untuk diujikan

Ungaran, 24 Oktober 2023

Pembimbing



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

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi Berjudul :
GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN
ANTENATAL CARE DI PUSKESMAS JAMBU
KABUPATEN SEMARANG**

Disusun Oleh :

NAMA : Aice Bela Fitriyani

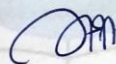
NIM : 152221045

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

Hari :

Tanggal :

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing



Masruroh, S.Si.T.,M.Kes

NIDN : 0612038001

Penguji 1



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

Penguji 2



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

Ketua Program Studi



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

Dekan Fakultas




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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang betanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Aice Bela Fitriyani

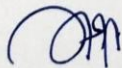
NIM : 152221045

Program Studi/Fakultas : Kebidanan / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul “ **Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang**” 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,



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

Semarang, Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Aice Bela Fitriyani
NIM : 152221045

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aice Bela Fitriyani
Nim : 152221045
Jurusan Fakultas : Kebidanan / Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Ngudi Waluyo hak menyimpan, mengalih media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta atas Skripsi saya yang berjudul :

“Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang Tahun 2023”.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, Januari 2024
Yang Membuat Pernyataan



(Aice Bela Fitriyani)
NIM. 152221045

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Aice Bela Fitriyani

Tempat tanggal lahir : Brebes, 19 Desember 2002

Alamat : Larangan, Rt. 008/Rw. 001, Kec. Larangan, Kab. Brebes

Agama : Islam

Jenis kelamin : Perempuan

Pendidikan :

- | | |
|--|------------------|
| 1. SDN Larangan 05 | Lulus Tahun 2013 |
| 2. SMP N 1 Larangan | Lulus Tahun 2016 |
| 3. SMA N 1 Larangan | Lulus Tahun 2019 |
| 4. Universitas Bhamada Slawi | Lulus Tahun 2022 |
| 5. Saat ini masih tercatat sebagai Mahasiswa semester akhir Universitas Ngudi Waluyo Ungaran | |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai
(mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah

(QS Al Insyirah : 6-8)

Intelligence plus character – that is the goal of true education

(Marin Luther King Jr)

Pesan

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan
jangan buat kesalahan yang sama dua kali

(Penulis)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada hentinya. Tetes keringat yang tak henti mengalir demi mencukupi kebutuhan kuliah tak dapat terbalaskan hanya dengan beberapa kata cinta dan persembahan yang dituliskan diselembar kertas putih ini. Semoga ini bisa menjadi langkah awal menuju gerbang kesuksesan demi bapak ibu yang tersayang. Pah mah anakmu sarjana !!

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Sarjana Kebidanan Fakultas Kesehatan
Skripsi/Januari 2024
Aice Bela Fitriyani
152221045

**GAMBARAN KEPUASAN IBU HAMIL PADA PELAYANAN ANTENATAL CARE
DI PUSKESMAS JAMBU
KABUPATEN SEMARANG**

ABSTRAK

Latar Belakang: : Salah satu upaya yang dilakukan dalam penurunan AKI dengan melakukan pelayanan kesehatan melalui pelayanan antenatal care, terjadi penurunan kunjungan pemeriksaan ibu hamil berdasarkan buku kunjungan pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Agustus, September. Salah satu yang mempengaruhi kunjungan ANC ibu hamil yakni kepuasan pasien.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Populasi 55 ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di poli KIA Puskesmas Jambu pada bulan September 2023. Sampel 48 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling* dan instrumen menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil Penelitian: Kepuasan ibu hamil pada pelayanan *Antenatal care* di Puskesmas Jambu sebagian besar puas 60% dan kurang puas 40%. Kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *Tangibles*, sebagian puas 73% dan kurang puas 27%, dimensi *Realibility*, sebagian puas 21% dan kurang puas 79%, dimensi *Responsiveness*, sebagian puas 58% dan kurang puas 42%, dimensi *Assurance*, sebagian puas 29% dan kurang puas 71%, dimensi *Empathy*, sebagian puas 98% dan kurang puas 2%.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian ini pelayanan *antenatal care* harus dipertahankan dan perlu ditingkatkan pada dimensi *reability* dan *assurance* supaya ibu hamil melakukan pemeriksaan secara rutin dengan melakukan kunjungan ulang.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan *Antenatal Care*

Ngudi Waluyo University
Bachelor of Midwifery Study Program Faculty of Health
Thesis/January 2024
Aice Bela Fitriyani
152221045

**Description of the satisfaction of pregnant women in antenatal care services at the
Jambu Puskesmas Semarang Regency**

ABSTRACT

Background: One of the efforts made in the reduction of AKI by conducting health services through antenatal care services, there was a decline in examination visits for pregnant women based on a visit book in March, April, May, June, August, September. One that influences the ANC visit of pregnant women is patient satisfaction.

Methods: This research uses quantitative research with cross sectional research design. The population of 55 pregnant women who checked her pregnancy at the Jambu Puskesmas Poly in September 2023. Samples of 48 respondents taken by accidental sampling techniques and instruments using questionnaires. Data analysis using frequency distribution.

Results: Satisfaction of pregnant women in antenatal care services at the Jambu Health Center is mostly satisfied 60% and is less satisfied 40%. Satisfaction of pregnant women based on the tangibles dimension, some are satisfied 73% and are less satisfied 27%, the reliability dimension, some are satisfied 21% and are less satisfied 79%, the responsiveness dimension, some are satisfied 58% and are not satisfied 42%, the assurance dimension, some are satisfied 29% And less satisfied 71%, the dimensions of empathy, some are satisfied 98%and are not satisfied 2%.

Conclusion: Based on the results of this study, antenatal care services must be maintained and need to be improved in the dimensions of reability and assurance so that pregnant women conduct routine checks by re -visit.

Keywords: Level of Satisfaction, Antenatal Care Services

PRAKATA

Puji dan syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang Tahun 2023”**, ini dimaksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan sebagai Sarjana Kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Bapak Eko Susilo, S.Kep,Ners., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ibu Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes, selaku Ketua Program studi sarjana Kebidanan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Ibu Masruroh, S.Si.T., M.Kes selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dorongan dalam Penelitian Skripsi ini.
5. drg. Solekhah selaku kepala Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang beserta jajarannya, serta bidan yang telah membantu peneliti dalam memberikan informasi dan data dalam penelitian skripsi ini.
6. Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah banyak memberikan dukungan moril dan motivasi selama menempuh pendidikan di Universitas Ngudi Waluyo.
7. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang, dukungan moril serta materi.
8. Aice Bela Fitriyani atau diri saya sendiri yang kuat dari awal sampai akhir, semangat melanjutkan pendidikan selanjutnya. *Proud of me*.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan doa, dukungan mental dan masukan-masukan ide sehingga tersusun Skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Teori	28
C. Kerangka Konsep	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
D. Definisi Operasional.....	30
E. Variabel Penelitian.....	32
F. Pengumpulan Data	32
G. Pengolahan Data.....	33
H. Analisis Data	33

I. Etika Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil dan Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60