



**TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT
PELABUHAN CIREBON**

SKRIPSI

Oleh:

FAJAR ANDRIYANI

NIM. 152221026

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



**TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT
PELABUHAN CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.Keb)

Oleh:

FAJAR ANDRIYANI

NIM. 152221026

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

disusun oleh:

FAJAR ANDRIYANI
NIM. 152221026

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

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk
diujikan

Ungaran, Januari 2024

Pembimbing



Luvi Dian Afriyani, S.SiT, M.Kes
NIDN. 0627048302

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

disusun oleh:

FAJAR ANDRIYANI
NIM. 152221026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kebidanan
Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Januari 2024

Tim Penguji : Ketua/ Pembimbing



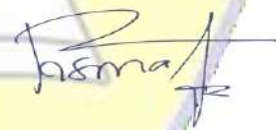
Luvi Dian Afriyani, S.SiT, M.Kes
NIDN. 0627048302

Anggota/ Penguji 1



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

Anggota/ Penguji 2



Risma Aliviani Putri, S.SiT., MPH
NIDN. 0604068803

Ketua Program Studi



Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes
NIDN.0627048302

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Fajar Andriyani

NIM : 152221026

Program Studi/ Fakultas : S1 Kebidanan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* berjudul **“TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* 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.

Ungaran, 4 Januari 2024

Yang membuat pernyataan

Pembimbing,



Luvi Dian Afriyani, S.SiT, M.Kes
NIDN. 0627048302



Fajar Andriyani
NIM. 152221026

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo:

Nama : Fajar Andriyani

NIM : 152221026

Program Studi/ Fakultas : Kebidanan Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Tingkat Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon” berserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis. Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak berkeberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image, yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya google.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Ungaran

Pada tanggal: 04 Januari 2024

Yang menyatakan,



Fajar Andriyani

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2024
Fajar Andriyani
NIM. 152221026

TINGKAT KEPUASAN DAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEBIDANAN DI RUMAH SAKIT PELABUHAN CIREBON

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kebidanan harus diberikan sesuai standar yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan. Pelayanan kebidanan yang berkualitas merupakan layanan kebidanan yang mampu memenuhi kepuasan setiap pengguna. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon menemukan bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien di Kamar Bersalin pada tahun 2020 sampai 2022 dan beberapa pasien menyampaikan tentang pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan persepsi layanan yang berkualitas menurut pasien. Penelitian ini bertujuan menggambarkan kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sebanyak 85 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google form*. Analisis data adalah analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil: Analisis univariat menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dengan kategori puas yaitu 50 orang (58,8%) dan kategori kurang puas yaitu 35 orang (41,2%). Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dengan kategori baik yaitu 48 orang (56,5%) dan kategori kurang yaitu 37 orang (43,5%).

Simpulan: Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dan persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon, diharapkan Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan terutama pelayanan kebidanan sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Persepsi, Mutu Pelayanan Kebidanan.

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, January 2024
Fajar Andriyani
NIM. 152221026

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AND PERCEPTIONS OF THE
QUALITY OF MIDWIFERY SERVICES AT PELABUHAN CIREBON
HOSPITAL**

ABSTRACT

Background: Midwifery services must be provided according to standards that refer to all service quality requirements. Quality midwifery services are midwifery services that are able to meet the satisfaction of every user. The results of a preliminary study conducted at Cirebon Harbor Hospital found that there was a decrease in patient visits to the Maternity Room from 2020 to 2022 and several patients reported that the services provided were not in accordance with the patient's perception of quality services. This study aims to describe level of patient satisfaction and perceptions of the quality of midwifery services at Cirebon Harbor Hospital.

Method: The type of research used is survey research with a quantitative descriptive research design. The research population was all obstetric inpatients at Cirebon Harbor Hospital and the sampling technique used a total sampling of 85 people. Data collection uses a questionnaire with google form. Data analysis is univariate analysis using frequency distribution.

Results: Univariate analysis shows that the description of level of patient satisfaction with the quality of midwifery services at Cirebon Harbor Hospital is in the satisfied category, namely 50 people (58.8%) and in the less satisfied category, namely 35 people (41.2%). Description of patient perceptions of the quality of midwifery services at Cirebon Harbor Hospital in the good category, namely 48 people (56.5%) and the poor category, namely 37 people (43.5%).

Conclusion: From this research it can be concluded that the majority of respondents expressed satisfaction and had a good perception of the quality of midwifery services at Cirebon Harbor Hospital. It is hoped that Cirebon Harbor Hospital will further improve the quality of health services, especially midwifery services so that the services provided are in line with patient needs and expectations.

Keywords: Satisfaction, Perception, Quality of Midwifery Services.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon” tepat pada waktunya meskipun masih ada kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo serta selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dorongan serta saran kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
4. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
5. Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dan seluruh staf Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan saran untuk Skripsi ini.
6. Keluargaku yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam membuat Skripsi ini.

Peneliti menyadari ada kekurangan dalam pembuatan dan penulisan Skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Bersamaan dengan selesainya penelitian ini peneliti mengharapakan banyak manfaat

yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Ungaran, 4 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'Fajar Andriyani'.

Fajar Andriyani

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
1. Tujuan Umum	10
2. Tujuan Khusus.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10

1. Manfaat Teoritis	10
2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Teori	13
1. Kepuasan	13
2. Persepsi	20
3. Mutu Pelayanan Kebidanan	25
B. Kerangka Teori	32
C. Kerangka Konsep	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subjek Penelitian	34
1. Populasi	34
2. Sampel	35
D. Definisi Operasional	35
E. Variabel Penelitian	37
F. Pengumpulan Data	37
G. Uji Instrumen	39
H. Prosedur Penelitian	40
I. Etika Penelitian	42
J. Pengolahan Data	43
K. Analisis Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	46
B. Hasil dan Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Pasien Kamar Bersalin di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon tahun 2020-2022.....	8
Tabel 1.2	Data Survey Kepuasan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon Periode Oktober-Desember 2023	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	46
Tabel 4.2	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan.....	47
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan	48
Tabel 4.4	Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan	53
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	32
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	67
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
Lampiran 4 Hasil Penelitian.....	80
Lampiran 6 Surat Studi Pendahuluan.....	101
Lampiran 7 Surat Balasan Studi Pendahuluan	102
Lampiran 8 Pengajuan Ethical Clearence	103
Lampiran 9 Surat Ethical Clearence	104
Lampiran 10 Surat Penelitian dan Mencari Data	105
Lampiran 11 Surat Pengantar Uji Validitas.....	106
Lampiran 12 Surat Validitas Expert	107
Lampiran 13 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data	108
Lampiran 14 Surat Bebas Plagiasi Turnitin	109