



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS KARANG JATI**

SKRIPSI

Oleh:

NESA FARESA

NIM. 152221046

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



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU
DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS KARANG JATI**

SKRIPSI

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

Oleh:

NESA FARESA

NIM. 152221046

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANG JATI

disusun oleh:

NESA FARESA
NIM. 152221046

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



Eti Salafas. S.SiT..M.Kes
NIDN. 0625118001

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul:

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANG JATI

disusun oleh:

NESA FARESA
NIM. 152221046

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

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Januari 2024

Tim Penguji : Ketua/ Pembimbing



Eti Salafas, S.SiT., M.Kes
NIDN. 0625118001

Anggota/ Penguji 1



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

Anggota/ Penguji 2



Isri Nasifal, S.SiT., M.Keb
NIDN. 0601028002

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 : Nesa Faresa
NIM : 152221046
Program Studi/ Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah* berjudul **“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANG JATI”** 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.

Semarang, Januari 2024

Pembimbing,

Eti Salafas, S.SiT., M.Kes
NIDN. 0627048302

Yang membuat pernyataan

Nesa Faresa
NIM. 152221046

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

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

Nama : Nesa Faresa

NIM 152221046

Program Studi/ Fakultas : Kebidanan Program Sarjana/Kesehatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu Dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati” beserta 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 keberatan 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: Januari 2024

Yang menyatakan,



Nesa Faresa

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2024
Nesa Faresa
NIM. 152221046

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANG JATI

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan pada ibu hamil tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan persalinan, pelayanan nifas dan pelayanan kesehatan bayi baru lahir. Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Karang Jati Kota Balikpapan diperoleh data jumlah ibu hamil pada tahun 2022 sebanyak 138 orang dan periode Januari-Agustus 2023 sebanyak 125 orang. Cakupan K1, K4 dan K6 belum melampaui target minimal 100%. Serta jumlah Ibu hamil yang telah melahirkan pada bulan Januari-Agustus sebanyak 88 orang dan jumlah ibu hamil sebanyak 41 orang ibu hamil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.

Metode: Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* Populasi penelitian adalah ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati dan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling* sebanyak 41 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square* (χ^2).

Hasil: Gambaran kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kategori baik yaitu 22 orang (53,7%) dan kategori kurang yaitu 19 orang (46,3%). Gambaran kepuasan ibu hamil dengan kategori puas yaitu 23 orang (56,1%) dan kategori tidak puas yaitu 18 orang (43,9%). Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* (0,000) $< \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa H_a diterima.

Simpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.

Saran: Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan kepada bidan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil. Hendaknya bidan dapat memperbaiki penampilan, keramahan dan kepedulian dalam memberikan pelayanan ibu hamil dengan mengadakan pelatihan *Service Excellent* untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan yang unggul sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan ANC Terpadu, Kepuasan.

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program, Faculty of Health Sciences
Final Project, January 2024
Nesa Faresa
NIM. 152221046

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF INTEGRATED ANC SERVICES AND THE SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN IN THE KARANG JATI COMMUNITY HEALTH CENTER WORK AREA

ABSTRACT

Background: Health services for pregnant women cannot be separated from delivery services, postpartum services, and newborn health services. The quality of antenatal care provided will influence the satisfaction of pregnant women. Based on a preliminary study conducted at the Karang Jati Community Health Center, Balikpapan City, data was obtained on the number of pregnant women in 2022: as many as 138 people and for the January–August 2023 period: as many as 125 people. Coverage of K1, K4 and K6 has not exceeded the minimum target of 100%. And the number of pregnant women who gave birth in January–August was 88, and the number of pregnant women was 41. This study aims to determine the relationship between the quality of integrated ANC services and the satisfaction of pregnant women in the Karang Jati Community Health Center Work Area.

Method: This type of research uses quantitative research with a correlational descriptive research design with a cross-sectional approach. The research population is pregnant mothers in the Karang Jati Community Health Center Working Area, and the sampling technique uses a total sample of 41 people. Data collection uses a questionnaire sheet. Data analysis was univariate analysis and bivariate analysis using the chi square test (χ^2).

Results: Description of the quality of integrated ANC services in the good category, namely 22 people (53.7%) and the poor category, namely 19 people (46.3%). Description of satisfaction of pregnant women with the satisfied category, namely 23 people (56.1%), and the dissatisfied category, namely 18 people (43.9%). The results of the chi square statistical test (χ^2) obtained a p value ($0.000 < \alpha (0.05)$), indicating that H_a was accepted.

Conclusion: There is a relationship between the quality of integrated ANC services and the satisfaction of pregnant women in the Karang Jati Community Health Center Work Area.

Suggestion: The results of this study provide additional information to midwives regarding the relationship between the quality of integrated ANC services and satisfaction of pregnant women. Midwives should be able to improve their appearance, friendliness and care in providing services to pregnant women by holding Service Excellent training to develop employees' knowledge and skills in providing superior services so that they are able to provide quality services.

Keywords: The Quality of Integrated ANC Services, Satisfaction.

PRAKATA

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu Dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati” 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 Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
4. Eti Salafas, S.SiT., M.Kes selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi dorongan serta saran kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
5. Seluruh civitas dan Dosen Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Puskesmas Karang Jati dan seluruh staf Puskesmas Karang Jati yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan saran untuk Skripsi ini.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi
8. Teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan dalam penyusunan Skripsi ini.
9. 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 mengharapkan banyak manfaat yang diperoleh untuk para pembaca. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ungaran, Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nesa Faresa', written in a cursive style.

Nesa Faresa

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK	
KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis	8

2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Kepuasan	20
3. <i>Antenatal Care</i> Terpadu	26
B. Kerangka Teori.....	34
C. Kerangka Konsep	35
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	37
1. Populasi	37
2. Sampel.....	37
D. Definisi Operasional.....	38
E. Variabel Penelitian	39
1. Variabel Independen	39
2. Variabel Dependen.....	39
F. Pengumpulan Data	39
G. Pengolahan Data.....	40
H. Analisis Data	42
1. Analisis Univariat.....	42

2. Analisis Bivariat.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	44
B. Hasil dan Pembahasan.....	45
C. Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2	Gambaran Kualitas Pelayanan ANC Terpadu	46
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu.....	46
Tabel 4.4	Gambaran Kepuasan Ibu Hamil	52
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Hamil.....	53
Tabel 4.6	Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu Dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	34
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Menjadi Responden	68
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	75
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	94
Lampiran 5 Surat Studi Pendahuluan.....	95
Lampiran 6 Surat Balasan Studi Pendahuluan	96
Lampiran 7 Surat Pengajuan Ethical Clearence	97
Lampiran 8 Surat Ethical Clearence	98
Lampiran 9 Surat Penelitian dan Mencari Data	99
Lampiran 10 Surat Persetujuan Penelitian dan Mencari Data.....	100