



**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE PADA  
IBU HAMIL DI PUSKESMAS TUGUMULYO KABUPATEN OGAN  
KOMERING ILIR**

**SKRIPSI**

Oleh

**WIDYA ENDANG OKTAFIA**

**NIM. 152201029**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2021**



**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE PADA  
IBU HAMIL DI PUSKESMAS TUGUMULYO KABUPATEN OGAN  
KOMERING ILIR**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**WIDYA ENDANG OKTAFIA**

NIM. 152201029

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
TAHUN 2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE PADA IBU HAMIL  
DI PUSKESMAS TUGUMULYO KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Disusun Oleh :

WIDYA ENDANG OKTAFIA

152201029

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, Januari 2022

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luvi Dian Afriyani', is written over a light blue circular stamp.

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

NIDN. 0627048302

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul :

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL CARE PADA IBU  
HAMIL DI PUSKESMAS TUGUMULYO KABUPATEN OGAN  
KOMERING ILIR**

Disusun Oleh :

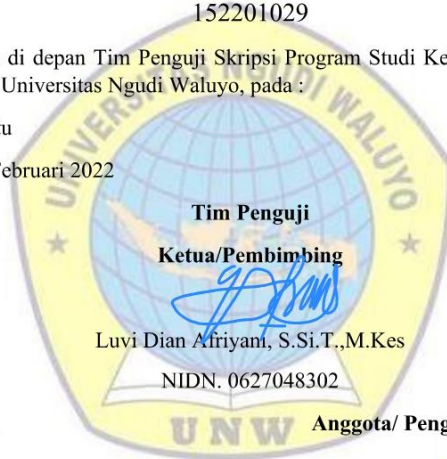
WIDYA ENDANG OKTAFIA

152201029

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

Hari : Sabtu

Tanggal : 05 Februari 2022



**Anggota/ Penguji 1**



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

NIDN. 0625118001

**Ketua Program Studi**



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

NIDN. 0608068402

**Anggota/ Penguji 2**



Wahyu Kristiningrum, S.Si.T.M.Kes

NIDN. 0610048803

**Dekan Fakultas Kesehatan**



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

NIDN.0627097501

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Widya Endang Oktafia  
NIM : 152201029  
Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan Transfer/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir”** adalah skripsi 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 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

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

Yang Membuat Pernyataan

(Widya Endang Oktafia )  
NIM. 152201029

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Widya Endang Oktafia

NIM : 152201029

Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan Transfer/ Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/informasi. Merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir”** untuk kepentingan akademik.

Ungaran, Januari 2022

Yang membuat pernyataan



(Widya Endang Oktafia)

NIM. 152201029

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan

Skripsi, Januari 2022

Widya Endang Oktafia 152201029

Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir

(XIV+ 86 halaman + 14 tabel + 7 lampiran)

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan dibanding dengan harapan-harapannya. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Tugumulyo terdapat 10 ibu hamil yang melakukan kunjungan. Dari 10 ibu hamil terdapat 7 ibu hamil masih kurang puas terhadap pelayanan antenatal care berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir

**Metode :** Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif. Penelitian dilakukan mulai tanggal 04 Desember – 01 Januari 2022 di Puskesmas Tugumulyo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang periksa kehamilan di Puskesmas Tugumulyo. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah sampel 30 ibu hamil. Instrument penelitian menggunakan kuisioner.

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebagian besar responden merasa puas ( 56,7%) terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tugumulyo. Pada dimensi *tangibles* sebagian besar ibu mengatakan puas (56,7 %), dimensi *reliability* sebagian besar mengatakan puas (70%), dimensi *responsiveness* sebagian besar mengatakan puas (53,3%) dimensi *assurance* sebagian besar mengatakan puas (53,3%), dimensi *empathy* sebagian besar mengatakan puas sebanyak (66,7%)

**Kesimpulan:** Tingkat Kepuasan pada ibu hamil yaitu sebanyak 17 responden (56,7%) mengatakan puas dengan pelayanan *antenatal care* yang diberikan

**Kata kunci** : Tingkat Kepuasan , Ibu Hamil, Pelayanan Antenatal Care

**Kepustakaan** : 42 (2011-2021)

Ngudi Waluyo University

Undergraduate Midwifery Study Program, Faculty Of Health

Final Project, January 2021

Widya Endang Oktafia 152201029

Satisfaction Level Of Antenatal Care Services For Pregnant Women at Tugumulyo Health Center, Ogan Komering Ilir Regency

( XIV+ 86 pages + 14 tables + 7 attachments)

### **ABSTRACT**

**Background :** Satisfaction is a person's feeling of pleasure that arises after comparing the performance results or results of a product that is felt compared to his expectations. Based on the results of a preliminary study conducted at the Tugumulyo Health Center, there were 10 pregnant women who visited. Out of 10 pregnant women, 7 pregnant women are still dissatisfied with antenatal care services based on 5 (five) dimensions of health service quality. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with antenatal care services at the Tugumulyo Health Center, Ogan Komering Ilir Regency

**Methods:** This research uses descriptive research. The research was conducted from 04 December to 01 January 2022 at the Tugumulyo Health Center. The population in this study were all pregnant women who had a pregnancy check at the Tugumulyo Health Center. .sampling technique used accidental sampling, with a sample of 30 pregnant women. The research instrument used a questionnaire.

**Results:** The results showed that, most of the respondents were satisfied (56.7%) with the antenatal care services at the Tugumulyo Health Center. .On the tangibles dimension most of the mothers said they were satisfied (56.7 %), the reliability dimension mostly said they were satisfied (70%), the responsiveness dimension mostly said they were satisfied (53.3%) the assurance dimension most said they were satisfied (53.3%) , most of the empathy dimensions say they are satisfied.as much (66.7%)

**Conclusion:** Satisfaction level of pregnant women as many as 17 respondents (56.7%) said they were satisfied with the antenatal care services provided

**Keywords** : Satisfaction Level, Pregnant Women, Antenatal Care

**Library** : 42 (2011-2021)



## **BIODATA DIRI**

Nama Lengkap : Widya Endang Oktafia  
Nama panggilan : Widya  
NIM : 152201029  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Tanggal Lahir: Sumber Hidup, 11 Oktober 1998  
Gol. Darah : O  
Alamat Rumah : Dusun II Blok B RT 09 RW 03 Bumiarjo Makmur Kecamatan Lempuing Kabupaten Ogan Komering Ilir Provinsi Sumatera Selatan  
Status : Belum Menikah  
Jurusan/Prodi : S1 Kebidanan  
Moto Hidup : Your biggest weakness is when you give up and your greatest power is when you try one more time  
Alamat Email : oktafiachcht@gmail.com  
Ig : @sn\_widyaa  
No Handphone : 082138267834  
Riwayat Pendidikan :

1. SDN 1 Maribaya tahun 2005-2010
2. MTS Nurul Ulum tahun 2010-2013
3. SMKI Raden Fatah Jurusan Teknik Komputer Jaringan (TKJ) tahun 2013-2016
4. D III Kebidanan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta 2016-2019
5. Saat ini tercatat sebagai Mahasiswa Semester 9 Program Studi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2021/2022

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2021” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan (S.Keb) pada Program Studi Kebidanan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan pengarahan, bimbingan, serta saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum., selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes 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. Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta mengarahkan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Ngudi Waluyo terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tua ku, Bapak Surono dan ibu Nyayu Kamisa terimakasih atas dukungannya, berkat do'a dari kalian anakmu akhirnya bisa sampai sejauh ini
7. Kepada teman-teman, terimakasih sudah mau membantu, bersedia saya repotkan dan bertukar fikiran walau belum pernah ketemu.

8. Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah mau berjuang dan bertahan sampai sejauh ini, terimakasih sudah sehat, terimakasih sudah melawan rasa malasnya selama ini. Semoga aku selalu sehat dan dilancarkan segala urusannya.

Terima kasih atas bantuannya dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan, Aamiin.

Ungaran, Januari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN KESEDIAAN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BIODATA DIRI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	12
B. Tinjauan Tingkat Kepuasan.....	12
C. Tinjauan Antenatal Care.....	16
D. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan.....	28
E. Kerangka Teori.....	31
F. Kerangka Konsep.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	32
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
C. Populasi Dan Sampel.....	32
D. Definisi Operasional.....	33
E. Variabel Penelitian.....	35
F. Pengumpulan Data.....	35
G. Pengolahan Data.....	36
H. Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Trimester Kehamilan .....	40
B. HASIL DAN PEMBAHASAN	
1. Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Tugumulyo .....	41
2. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Tangibles Di Puskesmas Tugumulyo .....	42
3. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Reliability Di Puskesmas Tugumulyo .....	45
4. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Responsiveness Di Puskesmas Tugumulyo.....	48
5. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Assurance Di Puskesmas Tugumulyo .....	51
6. Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Empathy Di Puskesmas Tugumulyo .....	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....	8
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	39
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	40
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Trimester Kehamilan .....	40
Table 4.5 Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil .....	41
Table 4.6 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Tangible .....	42
Table 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Reliability.....	43
Table 4.8 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Reliability.....	45
Table 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Reliability .....	46
Table 4.10 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Responsiveness .....	48
Table 4.11 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness .....	49
Table 4.12 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Assurance.....	51
Table 4.13 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Assurance.....	52
Table 4.14 Kepuasan Ibu Hamil Berdasarkan Dimensi Empathy .....	54
Table 4.15 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empathy.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	64
Lampiran 2 Lembar Persetujuan.....	65
Lampiran 3 Kuesioner .....	66
Lampiran 4 Izin Penelitian .....	69
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	70
Lampiran 6 Tabulating Data .....	71
Lampiran 7 Laporan Bimbingan Skripsi .....	72