

SKRIPSI

Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida Di Puskesmas Mojo Surabaya



Oleh:

**FARAH ELQIBTY
NIM . 012011223019**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida Di Puskesmas Mojo Surabaya

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kebidanan Dalam
Program Studi Kebidanan Pada Fakultas Kedokteran UNAIR**



Oleh:

**FARAH ELQIBTY
NIM . 012011223019**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Farah Elqibty
NIM : 012011223019
Program Studi : S1 Kebidanan FK UNAIR
Angkatan : Alih Jenis
Jenjang : Sarjana

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil
Primigravida Di Puskesmas Mojo Surabaya

Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Januari 2022

Yang menyatakan,



Farah Elqibty
NIM.012011223019

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida
Di Puskesmas Mojo Surabaya**

Telah disetujui untuk diujikan

TANGGAL: 18 Januari 2022

Pembimbing I



Dr. Sulistiawati, dr., M.Kes
NIP . 19650228199003002

Pembimbing II



Astika Gita Ningrum, M.Keb.
NIP. 19900226 20 1 803 2 001

Mengetahui
Kordinator program Studi Kebidanan



Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp. A(K)
197605302005011001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI USULAN PENELITIAN

Usulan Penelitian dengan judul : Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya

Telah diuji pada tanggal : 18 Januari 2022

Panitia penguji usulan penelitian :
Ketua Penguji : Gatut Hardianto, dr., SpOG(K)
NIP.196210 192016 016101

Anggota Penguji :
1. Dr.Sulistiawati, dr., M.Kes.
NIP . 19650228199003002
2. Astika Gita Ningrum, M.Keb.
NIP. 199002262018032001

LEMBAR PENGESAHAN

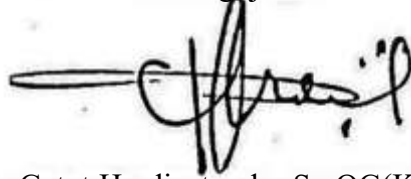
Skripsi dengan judul:

**Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida
Di Puskesmas Mojo Surabaya**

Telah disetujui untuk diujikan

TANGGAL: 18 Januari 2022

Penguji I



Gatut Hardianto, dr., Sp. OG(K)

NIP.196210 192016 016101

Penguji II



Dr. Sulistiawati, dr., M. Kes

NIP.19650228199003002

Penguji III



Astika Gita Ningrum, M. Keb.

NIP.199002262018032001

Mengetahui

Kordinator program Studi Kebidanan



Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp. A(K)

197605302005011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana kebidanan (S.Keb) pada Pada Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Budi Santoso, dr., Sp.OG(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Kebidanan.
2. Dr. Budi Prasetyo, dr., Sp.OG(K) selaku koordinator program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan dorongan kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Kebidanan.
3. Dr.Sulistiawati., dr. M.Kes selaku pembimbing penelitian ini di Program Studi Kebidanan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dengan sabar kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Bu Astika Gita Ningrum, M.Keb. selaku penguji dan pembimbing penelitian ini yang telah memberikan arahan serta masukan pada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. dr.Gatut Hardianto., Sp.OG(K) selaku penguji penguji dan pembimbing yang telah memberika arahan serta masukan pada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu staf Puskesmas Mojo Surabaya yang telah membantu berlangsungnya penelitian Ibu Hamil di Puskesmas Mojo Surabaya.
7. Ibu Hamil yang telah bersedia menjadi respon dalam penelitian ini.

8. Bapak, Ibu, Kakak, yang telah memberikan dukungan moral maupun material untuk penulis.
9. Sahabat S1 Alih Jenis Kebidanan 2020 yang telah memberikan dukungan serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 18 Januari 2022

Farah Elqibty

ABSTRAK

Latar Belakang: Kematian ibu telah lama menjadi masalah prioritas kesehatan global dan merupakan target kelima dalam *Millenium Development Goal's* (MDG's). Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan. Melakukan pemeriksaan selama masa kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh ibu hamil untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Pemeriksaan tersebut dilakukan baik secara fisik maupun mental untuk memastikan ibu dan bayi sehat, dapat mendeteksi komplikasi, serta mencegah komplikasi yang dapat mengancam. Beberapa penelitian menunjukkan berbagai faktor yang menyebabkan ibu hamil tidak melakukan kunjungan ulang antenatal care, salah satunya berhubungan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan antenatal care sangat diperlukan agar dapat meminimalisir kesulitan yang ditemukan pada saat persalinan terutama pada ibu hamil primigravida. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 120 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling* menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan *Chi-square*. **Hasil:** Penelitian menunjukkan enam variabel kualitas pelayanan yang diteliti menunjukkan hubungan yang signifikan yaitu *safety* ($p = 0.002$), *Effective* ($p=0.009$), *Patient-Centered* ($p=0.011$), *Timely* ($p=0.011$), *Efficient* ($p=0.019$), *Equitable* ($p =0.013$) secara statistik dapat membuktikan adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil primigravida **Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatl care* dengan kepuasan ibu hamil primigravida.

Kata kunci: *antenatalcare, kualitas pelayan, kepuasan, primigravida*

ABSTRACT

Background: *Maternal mortality has long been a global health priority issue and is the fifth target in the Millennium Development Goals (MDGs). Maternal mortality rate (MMR) is one indicator to see the health status of women. Examination during pregnancy is a must for pregnant women to ensure the health of the mother and fetus during pregnancy. This examination is carried out both physically and mentally to ensure that the mother and baby are healthy, can detect complications, and prevent complications that can threaten. Several studies have shown various factors that cause pregnant women not to return antenatal care visits, one of which is related to the quality of service. Therefore, it is necessary to improve the quality of antenatal care services in order to minimize the difficulties found during childbirth, especially in primigravida pregnant women. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of antenatal care services and the satisfaction level of primigravida pregnant women.* **Methods:** *The method of this study was an analytical observational study with a cross-sectional approach. The independent variable in this study is the quality of service, while the dependent variable is the satisfaction of primigravida pregnant women. The sampling technique is non-random (non-probability sampling) with a consecutive sampling technique. Proportional sampling is calculated using the Slovin formula.* **Results:** *The study showed that the six service quality variables studied showed a significant relationship, namely safety ($p = 0.002$), Effective ($p = 0.009$), Patient-Centered ($p = 0.011$), Timely ($P = 0.011$), Efficient ($p = 0.019$), Equitable ($p = 0.013$) statistically can prove a significant relationship with the satisfaction of primigravida pregnant women.* **Conclusion:** *There is a significant relationship between the quality of antenatal care services and satisfaction of primigravida pregnant women.*

Keywords: *antenatalcare, quality services, satisfaction, primigravida*

DAFTAR ISI

Hal

SAMPUL DEPAN	
SAMPUL DALAM.....	i
PRASYARAT GELAR.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Risiko Penelitian	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Dasar <i>Antenatal care</i>	8
2.1.1 Pengertian.....	8
2.1.2 Tujuan <i>Antenatal care</i>	9
2.1.3 Standar Pelayanan <i>Antenatal care</i>	9
2.1.4 Jadwal Kunjungan <i>Antenatal care</i>	10
2.1.5 Faktor –faktor yang berhubungan dengan Jadwal kunjungan <i>Antenatal care</i>	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Faktor- Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	29
2.3 Kepuasan	
2.3.1 Pengertian.....	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan	24
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan.....	25
2.4 Ibu Hamil Primigravida	26

2.4.1 Pengertian.....	27
2.4.2 Perubahan Hormon Selama Kehamilan	28
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	
3.1 Kerangka konseptual	29
3.2 Hipotesis Penelitian	30
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian.....	32
4.2 Rancangan Bangun Penelitian	32
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	33
4.3.1 Populasi.....	33
4.3.2 Sampel	33
4.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
4.4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
4.4.5 Lokasi Penelitian	33
4.4.6 Waktu Penelitian	33
4.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
4.6 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	36
4.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
4.7.1 Pengolahan Data	37
4.7.2 Analisis Data	38
4.8 Kerangka Operasional.....	39
4.9 <i>Ethical Clearance</i>	40
4.9.1 <i>Informed Consent</i>	40
4.9.2 <i>Anonymity</i>	40
4.9.3 <i>Confidentially</i>	40
4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.	41
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1 Analisis Univariat.....	49
5.1.2 Analisis Bivariat.....	52
BAB 6 PEMBAHASAN	
6.1 Hubungan Dimensi safety dengan Kepuasan	58
6.2 Hubungan Dimensi Effective dengan Kepuasan	59
6.3 Hubungan Dimensi <i>Patient-Centered</i> dengan Kepuasan.	60
6.4 Hubungan Dimensi <i>Timely</i> dengan Kepuasan.	62
6.5 Hubungan Dimensi <i>Efficient</i> dengan Kepuasan.....	63
6.6 Hubungan Dimensi <i>Equitable</i> dengan Kepuasan.....	63
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Kesimpulan	66
7.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Safety</i>	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Effective</i>	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Patient-Centered</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timely</i>	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Efficient</i>	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Equitable</i>	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan pasien.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	47
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	49
Tabel 5.2 Gambaran Kualitas Pelayanan ANC	50
Tabel 5.3 Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	51
Tabel 5.4 Hubungan Antara <i>Safety</i> dengan Kepuasan	52
Tabel 5.5 Hubungan Antara <i>Effective</i> dengan Kepuasan.....	53
Tabel 5.6 Hubungan Antara <i>Patient-Centered</i> dengan Kepuasan.....	53
Tabel 5.7 Hubungan Antara <i>Timely</i> dengan Kepuasan.....	54
Tabel 5.8 Hubungan Antara <i>Efficient</i> dengan Kepuasan.	55
Tabel 5.9 Hubungan Antara <i>Equitable</i> dengan Kepuasan.	56

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Rancang Bangun Penelitian	32
Gambar 4.2 Kerangka Operasional.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Kegiatan	74
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	75
Lampiran 3 <i>Inform consent</i>	76
Lampiran 4 Instrumen Penelitian.....	78
Lampiran 5 <i>Ethical Clearance</i>	82
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik	83

DAFTAR SINGKATAN

MDGs	: <i>Millenium Development Goal's</i>
ASEAN	: <i>Association Of SouthEast Asian Nations</i>
AKI	: Angka Kematian Ibu
ANC	: <i>Antenatal Care</i>
MNTE	: Maternal Neonatal Tetanus Elimination
PMDK	: Pencegahan Malaria dalam Kehamilan
PKDK	: Pencegahan Kecacingan dalam Kehamilan
WHO	: World Health Organization