

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI
PUSKESMAS SEDAYU II**



**MANGESTI HANDAYANI
P07124321135**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA
2022**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI
PUSKESMAS SEDAYU II**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Kebidanan



**MANGESTI HANDAYANI
P07124321135**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLTEKKES KEMENKES YOGYAKARTA
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

“Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di
Puskesmas Sedayu II”

Disusun oleh:

MANGESTI HANDAYANI

NIM P07124321135

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

5 Juli 2022

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Setyowati, SKM, M. Kes
NIP. 196406211988032002

Nur Djanah, S SiT., M Kes
NIP. 197502172005012002

Yogyakarta, Juni 2022
Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Yuni Kusniyati, SST, MPH
NIP. 197606022002122001

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC TERPADU DENGAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS SEDAYU II”

Disusun Oleh

MANGESTI HANDAYANI

P07124321135

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 6 Juli 2022

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Dwiana Estiwidani, SST, MPH
NIP 197904182002122001

(.....)

Anggota

Setyowati, SKM, M.Kes
NIP 196406211988032002

(.....)

Anggota

Nur Djanah, S SiT., M Kes
NIP 197502172005012002

(.....)

Yogyakarta,.....

Ketua Jurusan Kebidanan



DR. Yuni Kusumadani, SST, MPH
NIP 197606202002122001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, puji syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sedayu II”. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, penulis sampaikan kepada:

1. Joko Susilo, SKM., M. Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
2. Dr. Yuni Kusmiyati, S.ST, MPH selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
3. Yuliasti Eka Purnamaningrum, S.ST, MPH selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta
4. Dwiana Estiwidani, SST, MPH selaku Penguji yang senantiasa memberikan arahan serta nasehatnya
5. Setyowati, SKM, M. Kes selaku Pembimbing Utama yang senantiasa memberikan arahan serta nasehatnya
6. Nur Djanah, S SiT., M Kes selaku Pembimbing Pendamping yang masih tetap sabar dan membimbing dengan baik
7. Seluruh Dosen Program Studi Kebidanan Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Yogyakarta
8. Seluruh Keluarga, teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dorongan serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu selanjutnya.

Yogyakarta, Juni 2022

Peneliti

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Mangesti Handayani

NIM : P07124321135

Tanda Tangan :

Tanggal : 5 Juli 2022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mangesti Handayani
NIM : P07124321135
Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan : Kebidanan

Demi pengetahuan ilmu pengetahuan, menyetujui dan memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non exclusive Royalty-FreeRight*) atas skripsi saya yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sedayu II beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta pada tanggal 17 Mei 2022.

Yang Menyatakan

Mangesti Handayani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	12
1. ANC Terpadu.....	12
2. Kepuasan terhadap Layanan Kesehatan	21
B. Kerangka Teori	29
C. Kerangka Konsep	29
D. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	31
B. Variabel Penelitian	31
C. Definisi Operasional Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel	32
E. Alat dan Metode Pengumpulan Data	34
F. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	37
G. Etika Penelitian.....	40
H. Rencana Jalannya Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil.....	42
B. Pembahasan	45

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pelayanan K1 dan K4 di Puskesmas Sedayu II Tahun 2019-2021	3
Tabel 2.	Keaslian Penelitian	9
Tabel 3.	Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sedayu II Kabupaten Bantul Tahun 2021	32
Tabel 4.	Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan ANC.....	34
Tabel 5.	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Ibu Hamil.....	35
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Responden menurut Karakteristik Ibu Hamil yang melakukan ANC Terpadu di Puskesmas Sedayu II	
Tabel 7.	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Terpadu dengan Kepuasan Ibu Hamil	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Persepsi Konsumen dan Kepuasan Konsumen.....	26
Gambar 2.	Kerangka Teori RATER (<i>Responsibility, Assurance, Tangible Empathy and Responsiveness</i>).....	29
Gambar 3.	Kerangka Konsep	29
Gambar 4.	Rancangan Studi <i>Cross Sectional</i>	31