

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC DENGAN**  
**KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS**  
**JETIS I BANTUL TAHUN 2021**



**NAMA : FERAWATI**

**NIM : P07124320111**

**PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**  
**YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2021**

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC DENGAN**  
**KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS**  
**JETIS I BANTUL TAHUN 2021**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**  
**Sarjana Terapan Kebidanan**



**NAMA : FERAWATI**

**NIM : P07124320111**

**PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN**  
**YOGYAKARTA**  
**TAHUN 2021**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### Skripsi

“Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di  
Puskesmas Jetis I Bantul Tahun 2021”

Disusun oleh :

**Ferawati**  
NIM : P07124320111

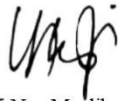
Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

14 Juni 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Wafi Nur Muslihatun, S.SiT.,  
M.Epid

Ana Kurniati, SST., M.Keb

NIP. 197507152006042002

NIP. 198104012003122001

Yogyakarta, 14 Juni 2021  
Ketua Jurusan Kebidanan  
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta



DR. Yuni Kusdiyati, S.ST, MPH  
NIP. 197606202002122001

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

#### Skripsi

“Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di  
Puskesmas Jetis I Bantul Tahun 2021”

Disusun oleh :  
Ferawati  
NIM : P07124320111

Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 14 Juni 2021

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Yuliasti Eka Purnamaningrum, S.ST., MPH (.....)  
NIP 198107052002122001

Anggota

Wafi Nur Muslihatun, S.SiT., M.Epid (.....)  
NIP 197507152006042002

Anggota

Ana Kurniati, S.ST., M.Keb (.....)  
NIP 198104012003122001

Yogyakarta, 14 Juni 2021  
Ketua Jurusan Kebidanan  
Poltekkes Kemenkes Yogyakarta



DR. Yuni Kusumiyati, S.ST, MPH  
NIP. 19760620200212200

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ferawati

NIM : P07124320111

Tanda Tangan :

The image shows a handwritten signature in black ink on the left side of a yellow 1000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000 METERAI TEMPEL' and 'F92AJX1'.

Tanggal : 14 Juni 2021

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ferawati  
NIM : P07124320111  
Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan  
Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :  
“Hubungan Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Jetis I Bantul Tahun 2021.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal 16 Juni 2021  
Yang menyatakan



(Ferawati)

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANC DENGAN KEPUASAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS JETIS I BANTUL TAHUN 2021

Ferawati<sup>1</sup>, Wafi Nur Muslihatun<sup>2</sup>, Ana Kurniati<sup>3</sup>  
Jl. Mangkuyudan, Mantrijeron, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta  
Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta  
[dgr.jnr@gmail.com](mailto:dgr.jnr@gmail.com)

### Abstrak

**Latar Belakang:** Memastikan ibu hamil melakukan pemeriksaan kehamilan adalah salah satu upaya peningkatan derajat kesehatan pada ibu hamil dan janinnya. Motivasi ibu hamil untuk melakukan pemeriksaan kehamilan perlu diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas agar ibu hamil puas dan termotivasi untuk melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin. Pada tahun 2019 di Puskesmas Jetis 1 Bantul capaian K1 telah mencapai 100%, tetapi capaian K4 hanya 82,97%. Sehingga penting untuk dilakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Jetis 1 Bantul.

**Metode:** Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Puskesmas Jetis 1 selama tahun 2021, dengan populasi ibu hamil yang periksa ANC dan jumlah sampel sebanyak 55 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dalam bentuk *googleform*. Analisis data menggunakan *chi square*.

**Hasil:** Kualitas pelayanan ANC baik sebanyak 78,2% Tingkat kepuasan ibu hamil adalah puas sebanyak 98,2%. *P-value* hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil sebesar 0,000 dan OR sebesar 1,333.

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Jetis 1.

**Kata kunci :** kualitas, ANC, kepuasan

# RELATIONSHIP SERVICE QUALITY ANTENATAL CARE WITH SATISFACTION PREGNANT MOTHER IN JETIS I BANTUL PUBLIC HEALTH CENTER 2021

Ferawati<sup>1</sup>, Muslihatun<sup>2</sup>, Kurniati<sup>3</sup>  
Mangkuyudan Street, Mantrijeron, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta  
Department of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta  
[dgr.jnr@gmail.com](mailto:dgr.jnr@gmail.com)

## Abstract

**Background:** Ensuring pregnant women carry out prenatal check-ups is one of the efforts to improve the health status of pregnant women and their fetuses. The motivation of pregnant women to carry out pregnancy checks needs to be balanced with quality services so that pregnant women are satisfied and motivated to carry out routine pregnancy checks. In 2019 at the Jetis 1 Bantul Health Center the K1 achievement had reached 100%, but the K4 achievement was only 82.97%. So it is important to conduct research on the relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women.

**The purpose:** To determine the relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women at the Jetis 1 Bantul Public Health Center.

**The method:** of this research was descriptive quantitative with a cross-sectional design. The population in this study were pregnant women who had their pregnancy checked at the Jetis 1 Public Health Center during 2021, with a population of pregnant women who checked ANC and the number of samples was 55 people. The data used is primary data collected using a questionnaire in the form of google form. Data analysis using chi square.

**Result:** The quality of ANC services is good as much as 78.2% The satisfaction level of pregnant women is satisfied as much as 98.2%. The P-value of the relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women is 0.000 and the OR is 1.333.

**Conclusion:** It was concluded that there was a relationship between the quality of ANC services and the satisfaction of pregnant women at the Jetis 1 Public Health Center.

**Keywords:** quality, ANC, satisfaction



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Jetis I Bantul Tahun 2021“. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melakukan penelitian.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Joko Susilo, SKM., 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 Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta dan Dewan Penguji skripsi penelitian.
4. Wafi Nur Muslihatun, S.SiT., M.Epid, selaku pembimbing utama dalam penulisan skripsi penelitian.
5. Ana Kurniati, S.ST., M.Keb, selaku pembimbing pendamping dalam penulisan skripsi penelitian.
6. Bapak/Ibu dosen Poltekkes Kemenkes Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada kami demi kelancaran penyusunan skripsi penelitian.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa untuk keberhasilan dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

8. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi penelitian ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Yogyakarta, 14 Juni 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

|   | Halaman   |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....  | ii        |
| HALAMAN PENGESAHAN.....   | iii       |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....  | iv        |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA<br>ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... | v         |
| ABSTRAK .....   | vi        |
| ABSTRACT.....   | vii       |
| KATA PENGANTAR .....  | viii      |
| DAFTAR ISI.....   | x         |
| DAFTAR TABEL.....   | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang .....   | 1         |
| B. Perumusan Masalah.....   | 5         |
| C. Tujuan Penelitian.....   | 6         |
| D. Ruang Lingkup.....   | 7         |
| E. Manfaat Penelitian.....  | 7         |
| F. Keaslian Penelitian.....   | 8         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>   | <b>9</b>  |
| A. Tinjauan Teori .....   | 9         |
| B. Kerangka Teori.....  | 29        |
| C. Kerangka Konsep .....  | 30        |
| D. Hipotesis.....   | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>31</b> |
| A. Jenis dan Desain Penelitian .....  | 31        |
| B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....   | 31        |
| C. Waktu dan Tempat Penelitian .....  | 33        |
| D. Variabel Penelitian .....  | 34        |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....  | 34        |
| F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 34        |
| G. Alat Ukur Penelitian.....  | 35        |
| H. Prosedur Penelitian.....   | 35        |
| I. Manajemen Data .....   | 36        |
| J. Analisa Data .....   | 38        |
| K. Etika Penelitian .....   | 41        |
| L. Keterbatasan Penelitian .....  | 42        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>43</b> |
| A. Hasil .....                                     | 43        |
| B. Pembahasan.....                                 | 54        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            | <b>63</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 63        |
| B. Saran.....                                      | 63        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                    |           |

## DAFTAR TABEL

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabel 1  | Keaslian Penelitian .....   | 7  |
| Tabel 2  | Definisi Operasional .....  | 31 |
| Tabel 3  | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas<br>Jetis 1 Bantul Tahun 2021.....   | 47 |
| Tabel 4  | Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan ANC di Puskesmas<br>Jetis 1 Bantul .....  | 48 |
| Tabel 5  | Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan ANC Berdasar<br>Dimensi Kualitas di Puskesmas Jetis 1 Bantul Tahun<br>2021.....                                       | 49 |
| Tabel 6  | Tabulasi Silang Kualitas Layanan ANC di Puskesmas Jetis 1<br>Bantul Tahun 2021 Berdasar Karakteristik Responden .....                                       | 49 |
| Tabel 7  | Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas<br>Layanan ANC di Puskesmas Jetis 1 Bantul Tahun<br>2021.....                                     | 50 |
| Tabel 8  | Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas<br>Layanan ANC di Puskesmas Jetis 1 Bantul Tahun 2021<br>Berdasar Dimensi Kepuasan Responden..... | 51 |
| Tabel 9  | Tabulasi Silang Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas<br>Layanan ANC di Puskesmas Jetis 1 Bantul Tahun 2021<br>Berdasar Karakteristik Responden .....        | 52 |
| Tabel 10 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan<br>Ibu Hamil di Puskesmas Jetis 1 Bantul Tahun 2021 .....  | 53 |

## DAFTAR GAMBAR

|        |   |    |
|--------|---|----|
| Bagan  | 1. Kerangka Teori .....                             | 26 |
| Bagan  | 2. Kerangka Konsep .....                            | 27 |
| Bagan  | 3. Desain Penelitian .....                          | 28 |
| Gambar | 4. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Jetis 1 Bantul..... | 44 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Studi Pendahuluan .....              | 67 |
| Lampiran 2 Syrat Keterangan Izin Penelitian .....                | 68 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Studi Pendahuluan Dinkes .....       | 69 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Etik .....                     | 70 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....             | 71 |
| Lampiran 6 Rincian Penggunaan Anggaran .....                     | 72 |
| Lampiran 7 Jadwal Penelitian .....                               | 73 |
| Lampiran 8 Penjelasan Sebelum Persetujuan Penelitian (PSP) ..... | 74 |
| Lampiran 9 Surat Permohonan Menjadi Responden .....              | 78 |
| Lampiran 10 Pernyataan Bersedia Menjadi Responden .....          | 79 |
| Lampiran 11 Kuesioner Penelitian .....                           | 80 |
| Lampiran 12 Master Tabel .....                                   | 85 |
| Lampiran 13 Output Analisis Hasil Data Hasil Penelitian.....     | 92 |