

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN
ANTENATAL CARE (ANC) DI KLINIK INAGURKI
MEDAN TUNTUNGAN TAHUN 2018**

SKRIPSI

**KRISMAH
1701032617**



**PROGRAM STUDI D4 KEBIDANAN
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN UMUM
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN
ANTENATAL CARE (ANC) DI KLINIK INAGURKI
MEDAN TUNTUNGAN TAHUN 2018**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memeroleh Gelar
Sarjana Terapan Kebidanan (S.Tr.Keb)
Pada Program Studi D4 Kebidanan
Fakultas Farmasi Dan Kesehatan
Institut Kesehatan Helvetia

Oleh:

**KRISMAH
1701032617**



**PROGRAM STUDI D4 KEBIDANAN
FAKULTAS FARMASI DAN KESEHATAN UMUM
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Judul Skripsi : **HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN *ANTENATAL CARE* (ANC) DI KLINIK INAGURKI KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN KOTA MEDAN TAHUN 2018**

Nama Mahasiswa : **KRISMAH**

Nomor Induk Mahasiswa : **1701032617**

Program Studi : **D4 KEBIDANAN**

Menyetujui :
Komisi Pembimbing
Medan, 10 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

(Nurrahmaton, SST, M.Kes)

(Mila Syari, SST, M.Kes)

Mengetahui :
Fakultas Farmasi Dan Kesehatan
Institut Kesehatan Helvetia

(H. Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt)
NIDN : 0125096601

Telah di Uji Pada Tanggal : 10 Oktober 2018

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Nurrahmaton, SST, M.Kes

Anggota : 1. Mila Syari, SST, M.Kes
2. Siti Aisyah, SST., M.K.M

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Kebidanan (S.Tr.Keb.), di Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Isi Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, Oktober 2018
Yang membuat pernyataan,



(KRISMAH)
1701032617

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF PATIENT SATISFACTION WITH ANTENATAL CARE SERVICES (ANC) IN INAGURKI CLINIC MEDAN TUNTUNGAN DISTRICT MEDAN 2018

CRISMAH
1701032617

Most maternal maternity can be prevented according to the needs of medical interventions. This means that the ability to provide health services still requires comprehensive and more quality improvement. A service is said to be quality if it gives satisfaction to maternal. However, if pregnant women are not satisfied with the services provided, it will affect the frequency of visiting maternal pregnant to health workers. This study aims to determine the relationship of patient satisfaction with antenatal care services (ANC) at the Inagurki Clinic in Medan Tuntungan Subdistrict, Medan in 2018.

This research was an analytical survey with a cross sectional approach. The study was conducted at Inagurki Clinic, Medan Tuntungan Subdistrict, Medan City from July to September 2018. The population in this study were all maternal pregnancy who conducted Antenatal Care service at Inagurki Clinic as many as 45 people and the sample in this study was taken by using the total population. Data were obtained used a questionnaire, data analysis consisted of univariate and bivariate analyzes. Bivariate analysis used Chi Square statistical test at $\alpha = 5\%$.

The results showed that patient satisfaction was mostly in the dissatisfied category with 27 respondents (60.0%), and satisfied categories were 18 respondents (40.0%), Antenatal Care services were mostly in the unfavorable category with 24 respondents (53.3%), and good categories amounted to 21 respondents (46.7%) and the results of chi square test, obtained p value = .000 $< \alpha .05$, so H_0 was rejected and H_a was accepted.

The conclusion of this study is the Relationship of Patient Satisfaction with Antenatal Care Services (ANC). It is recommended for pregnant women to be able to prefer a better Antenatal Care service and still have their pregnancy checked.

Keywords: Patient Satisfaction, Antenatal Care Services

The Legitiamte Right by:



Helvetia Language Centre

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC) DI KLINIK INAGURKI KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN KOTA MEDAN TAHUN 2018

KRISMAH
1701032617

Program Studi D4 Kebidanan

Sebagian besar kematian ibu dapat dicegah sesuai kebutuhan intervensi medis. Artinya kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh dan lebih bermutu. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan ibu hamil. Namun jika ibu hamil tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, akan mempengaruhi frekuensi berkunjungnya ibu hamil ke tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.

Penelitian ini merupakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan dari bulan Juli-September 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang melakukan pemeriksaan Antenatal Care di Klinik Inagurki sebanyak 45 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah *total population*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji statistik *Chi Square* pada $\alpha = 5\%$.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori tidak puas berjumlah 27 responden (60,0%), dan kategori puas berjumlah 18 responden (40,0%), pelayanan *Antenatal Care* sebagian besar berada pada kategori kurang baik berjumlah 24 responden (53,3%), dan kategori baik berjumlah 21 responden (46,7%) dan hasil uji *chi square*, diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulan penelitian ini ada Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC). Disarankan kepada ibu hamil agar bisa lebih memilih pelayanan *Antenatal Care* yang lebih baik dan tetap memeriksakan kehamilannya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan *Antenatal Care*
Daftar Pustaka : 14 Buku dan 8 Internet (2012-2018)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018**”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Kebidanan (S.Tr.Keb) pada program Studi D4 Kebidanan Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materi, dan sumbangan pemikiran pemikiran. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes, Selaku Pembina Yayasan Helvetia Medan.
2. Iman Muhammad, SE, S.Kom, M.M, M.Kes, selaku ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendy, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes, selaku Wakil Rektor I Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Dan Kesehatan Helvetia Medan.
6. Elvi Era Liesmayani, S.Si. T, M.Keb, selaku Ketua Program Studi D4 Kebidanan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
7. Nurrahmaton, SST, M.Kes, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mila Syari, SST, M.Keb, selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Siti Aisyah, SST, M.K.M, selaku Penguji III yang telah memberikan arahan dan masukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen D4 Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah banyak membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti pendidikan.
11. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda , yang telah banyak memberikan motivasi, moril, materi dan doa yang tiada hentinya selama ini.
12. Rekan-rekan mahasiswi D4 Kebidanan Institut Kesehatan Helvetia yang saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga ALLAH SWT selalu memberikan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua. Aamiin.

Medan, 10 Oktober 2018

Krismah
1701032617

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. IDENTITAS

Nama : Krismah
Tempat/Tanggal lahir : Rambong, 05 Mei 1995
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Anak ke : 4 Dari 4 Bersaudara
Alamat : Jalan Tengku Raja Angkasa Desa Rambong
Kecamatan Kota Bahagia Kabupaten Aceh Selatan
Provinsi Aceh

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Sanusi
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Muhibbah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TAHUN 2001-2007 : Lulus SD Negeri 2 Bakongan
2. TAHUN 2008-2011 : Lulus SMP Negeri 1 Kota Bahagia
3. TAHUN 2011-2014 : Lulus SMA Negeri 1 Bakongan
4. TAHUN 2014-2017 : Program Studi D-III Stikes Audi Husada Medan
5. TAHUN 2017-2018 : Program Studi D4 Kebidanan Institut Kesehatan Helvetia Medan

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER LUAR	
COVER DALAM	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI SKRIPSI	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu	7
2.2. Telaah Teori.....	9
2.2.1. <i>Antenatal Care</i> (ANC).....	9
2.2.2. Tujuan ANC	9
2.2.3. Pelayanan Atau Standart Asuhan ANC	10
2.2.4. Kunjungan Ibu Hamil	16
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6. Aspek Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.2.9. Kepuasan Pasien	24
2.2.10. <i>Quality Assurance</i> (QA).....	24
2.2.11. Metode Pengukuran Kepuasan	25
2.2.12. Indikator Kepuasan Pasien	26
2.2.13. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	27
2.2.14. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	33
2.3. Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.2.1. Lokasi Penelitian	35
3.2.2. Waktu Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel Penelitan	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Kerangka Konsep.....	36
3.5. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	37
3.5.1. Defenisi Operasional.....	37
3.5.2. Aspek Pengukuran	37
3.6. Metode Pengumpulan Data	38
3.6.1. Jenis Data	38
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	38
3.7. Metode Pengolahan Data.....	41
3.8. Metode Analisis Data	42
3.8.1. Analisis Univariat	42
3.8.2. Analisis Bivariat	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	43
4.1.1. Letak Geografis	43
4.1.2. Demografis	43
4.2. Hasil Penelitan	44
4.2.1. Karakteristik Responden.....	44
4.2.2. Analisis Univariat	45
4.2.3. Analisa Bivariat	50
4.3. Pembahasan	51
4.3.1. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	54
5.2.1. Bagi Responden.....	54
5.2.2. Bagi Tempat Penelitian.....	55
5.2.3. Bagi Institusi Pendidikan	55
5.2.4. Bagi Peneliti Selanjutnya	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian.....	37

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Aspek Pengukuran Variabel	37
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan ANC.....	39
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	40
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan ANC.....	44
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	41
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	44
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018	45
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Responden di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018	47
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pelayanan Antenatal Care di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.....	48
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Antenatal Care di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018.....	49
Tabel 4.6. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan <i>Antenatal Care</i> (ANC) di Klinik Inagurki Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Tahun 2018	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	58
Lampiran 2 Master Data Uji Validitas	61
Lampiran 3 Master Data Penelitian	63
Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas	66
Lampiran 5 Hasil Output Penelitian	70
Lampiran 6 Surat Survey Awal	79
Lampiran 7 Surat Balasan Survey Awal	80
Lampiran 8 Surat Uji Validitas.....	81
Lampiran 9 Surat Balasan Uji Validitas.....	82
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian	84
Lampiran 12 Permohonan Pengajuan Judul Skripsi	85
Lampiran 13 Lembar Revisi Proposal	86
Lampiran 14 Lembar Revisi Skripsi	87
Lampiran 15 Lembar Bimbingan 1 Proposal	88
Lampiran 16 Lembar Bimbingan 2 Proposal	89
Lampiran 17 Lembar Bimbingan 1 Skripsi.....	90
Lampiran 18 Lembar Bimbingan 2 Skripsi.....	91
Lampiran 17 Dokumentasi	92