

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANC (*ANTENATAL CARE*) DAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI POSYANDU DESA SUKA MAJU

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Kebidanan



SRI ROHIMA

NIM : 2039019

**PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Posyandu Desa Suka Maju**” telah disetujui sebagai Skripsi dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diseminarkan.

Pasir Pengaraian, 2024

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ermiza', is written over the printed name.

Bdn. Ermiza, SST M. Biomed
NIDN: 1022047801

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Kualitas Pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dan Tingkat Kepuasan
Ibu Hamil di Posyandu Desa Suka Maju**

Skripsi

Di susun oleh:

Sri Rohima
Nim: 2039019

Diujikan Dalam Sidang Skripsi Pada Bulan Juli 2024

Mengetahui

Ketua Penguji



Bdn. Ermiza, SST M. Biomed
NIDN: 1022047801

Penguji I



Rika Herawati, SST, M. Kes
NIDK: 8879260017

Penguji II



Bdn. Rahmi Ftria, SST, M. Biomed
NIDN: 1029058604

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Rika Herawati, SST, M. Kes
NIDK: 8879260017

Disetujui Oleh :
Ketua Prodi Sarjana Kebidanan



Andriana, SST, M. Keb
NIDK: 8808070017

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Rohima

NIM : 2039019

Program Studi : Sarjana Kebidanan dan Pendidikan Profesi Bidan

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan ANC (Antenatal Care) dan
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Posyandu Desa Suka Maju.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan merupakan pengambilan alih tulis atau fikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau fikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Skripsi ini hasil ciplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan sendiri.

Pasir Pengaraian, 2024
Yang membuat pernyataan



Sri Rohima
NIM: 2039019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu WaTa'ala atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Posyandu Desa Suka Maju”** Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Kebidanan di Program Studi Sarjana Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pasir Pengaraian.

Shalawat dan salam kepada Rasulullah yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik bagi umat manusia. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan Skripsi ini Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang dapat yang membangun untuk kesempurnaan dari Skripsi ini.

Selama menyelesaikan tugas ini, Penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penulis dengan penuh hormat mengucapkan banyak terimakasih dan mendoakan semoga Allah meberikan balasan yang terbaik. Dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Dr. Hardianto, Mpd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Zulkifli, SH, MH,CLA selaku Wakil Rektor I
3. Hidayat, SE, MM, CPHCM selaku Wakil Rektor I
4. Rika Herawati, SST, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pasir Pengaraian, Sekaligus penguji 1.
5. Andriana, SST, M.Keb selaku Ketua Program Studi Sarjana Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pasir Pangaraian.
6. Bdn.Ermiza, SST, M. Biomed Sebagai pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan untuk perbaikan selama proses penulisan Skripsi ini.

7. Bdn.Rahmi Fitria, SST, M. Biomed sebagai penguji II yang telah memberikan masukan dan sarannya dalam penulisan Skripsi ini.
8. Orang tua dan saudara/I yang mendoakan demi kelancaran dalam penulisan Skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari tidak ada yang sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam – dalamnya atas kesalahan yang diperbuat.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan kearah yang lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan RidhoNya kepada kita semua. Amin....

Pasir Pangaaian, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Manfaat Teoritis	3
2. Manfaat Praktisi	3
3. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Pelayanan Antenatal Care	6
a. Defenisi	6
b. Jadwal Pemeriksaan Antenatal Care	7
c. Tujuan Antenatal Care	8
d. Standar Pelayanan Antenatal Care	9
2. Konsep Kepuasan	11
a. Definisi	11
b. Aspek- aspek Kepuasan	13
3. Posyandu	13
a. Definisi	13
b. Sasaran Posyandu	14
c. Manfaat Posyandu	15

d. Kegiatan Posyandu.....	15
e. Penyelenggaraan Posyandu.....	16
f. Tingkat Perkembangan Posyandu.....	17
g. Kerangka Teori.....	18
h. Kerangka Konsep.....	19
i. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Etika Penelitian.....	20
E. Instrument Penelitian.....	21
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	21
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
H. Pengolahan Data.....	23
I. Analisa Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Hasil Penelitian.....	25
1. Karakteristik Responden.....	25
2. Analisis Univariat.....	25
3. Analisis Bivariat.....	29
B. Pembahasan.....	31
1. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	32
2. Hubungan Tanggung Jawab dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	33
3. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	33
4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	34
5. Hubungan Sarana dengan Kepuasan Ibu Hamil.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori	19
Bagan 2. 2 Kerangka Konsep.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan menjadi Responden

Lampiran 2 Formulir Persetujuan menjadi Responden

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

PROGRAM STUDI S-1 KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PASIR PANGARAIAAN
Skripsi, Juli 2024

Sri Rohima
2039019

**ANALYSIS OF ANC (ANTENATAL CARE) SERVICE QUALITY AND THE
LEVEL OF SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN AT POSYANDU
SUKA MAJU VILLAGE**

ABSTRACT

Background: From the initial survey carried out at the Posyandu in Suka Maju Village, 2 pregnant women said they were satisfied with the ANC services provided at the Posyandu. They received medical examination services for pregnant women and medicine, and no fees were collected and 1 pregnant woman said she was not satisfied with the ANC at the Posyandu only because the place lacked privacy or the examination was carried out in the living room of the resident's house. Objective: This study aims to determine the relationship between the quality of ANC (Antenatal Care) services and the satisfaction of pregnant women at the posyandu in Suka Maju Village. Method: This research design uses analytical survey research with a cross sectional approach. Accidental sampling technique. The research instrument uses a questionnaire, data analysis used in this research is univariate and bivariate analysis using SPSS, bivariate analysis uses the Chi-square test. Results: Research based on the results of the chi-square test obtained on the variable reliability p-value 0.009 (<0.05), responsibility p-value 0.024 (<0.05), guarantee p-value 0.003 (<0.05), empathy p-value 0.073 (<0.05), means p-value 0.000 (<0.05). Conclusion: this research shows that reliability, responsibility, guarantee, facilities are related to the satisfaction of pregnant women in ANC (Antenatal Care) services, while Empathy has nothing to do with the satisfaction of pregnant women in ANC (Antenatal Care) services at Suka Maju Village Posyandu. It is recommended that the posyandu be able to improve the quality of service, so that patients who come to the Posyandu in Suka Maju Village, especially pregnant women, can still feel satisfaction with the services provided.

Keywords: Posyandu, Satisfaction, Antenatal Services, village likes to move forward

**PROGRAM STUDI S-1 KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS PASIR PANGARAIAN
Skripsi, Juli 2024**

**Sri Rohima
2039019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANC (*ANTENATAL
CARE*) DAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL DI
POSYANDU DESA SUKA MAJU**

ABSTRAK

Latar belakang: Dari survey awal yang dilaksanakan di posyandu Desa Suka Maju terhadap 2 ibu hamil mengatakan puas terhadap pelayanan ANC yang lakukan di Posyandu. Mereka mendapatkan pelayanan pemeriksaan kesehatan ibu hamil dan obat, serta tidak dilakukan pemungutan biaya dan 1 ibu hamil mengatakan kurang Puas ANC di Posyandu hanya karena tempatnya kurang Privasi atau pemeriksaan dilakukan di ruang tengah rumah warga. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) terhadap kepuasan ibu hamil di posyandu Desa Suka Maju. Metode: Disain penelitian ini menggunakan penelitian Survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan SPSS, analisis bivariat menggunakan *uji Chi-square*. Hasil: Penelitian berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh pada variabel keandalan nilai p-value 0,009 ($<0,05$), tanggung jawab nilai p-value 0,024 ($<0,05$), jaminan nilai p-value 0,003 ($<0,05$), empati nilai p-value 0,073 ($<0,05$), sarana nilai p-value 0,000 ($<0,05$). Kesimpulan: penelitian ini, menunjukkan bahwa keandalan, tanggung jawab, jaminan, sarana berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC (*Antenatal Care*) sedangkan Empati tidak ada hubungannya dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC (*Antenatal Care*) Posyandu Desa Suka Maju. Diasarankan kepada pihak posyandu agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, agar pasien yang datang ke posyandu Desa Suka Maju terkhusus ibu hamil bisa tetap merasakan kepuasan, terhadap pelayanan yang di berikan.

Kata kunci : Posyandu, Kepuasan, Pelayanan Antenatal, Suka Maju