

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL 10T DI  
UPT PUSKESMAS SUKAKARYA GARUT  
TAHUN 2023**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Leni Nurdiani**

**225401446155**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN  
JAKARTA  
2024**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL 10T DI  
UPT PUSKESMAS SUKAKARYA GARUT  
TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Kebidanan pada  
program Studi Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Jakarta**



**Oleh :**

**LENI NURDIANI**

**225401446155**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEBIDANAN  
JAKARTA  
2024**

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN**  
**KEPUASAN PELAYANAN *ANTENATAL* 10T DI**  
**UPT PUSKESMAS SUKAKARYA GARUT**  
**TAHUN 2023**



**Dr. Rini Kundaryanti, S.Tr.Keb., Bdn., SKM., M.Kes**

**Sri Dinengsih, S.Si.T., Bdn., M.Kes**



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

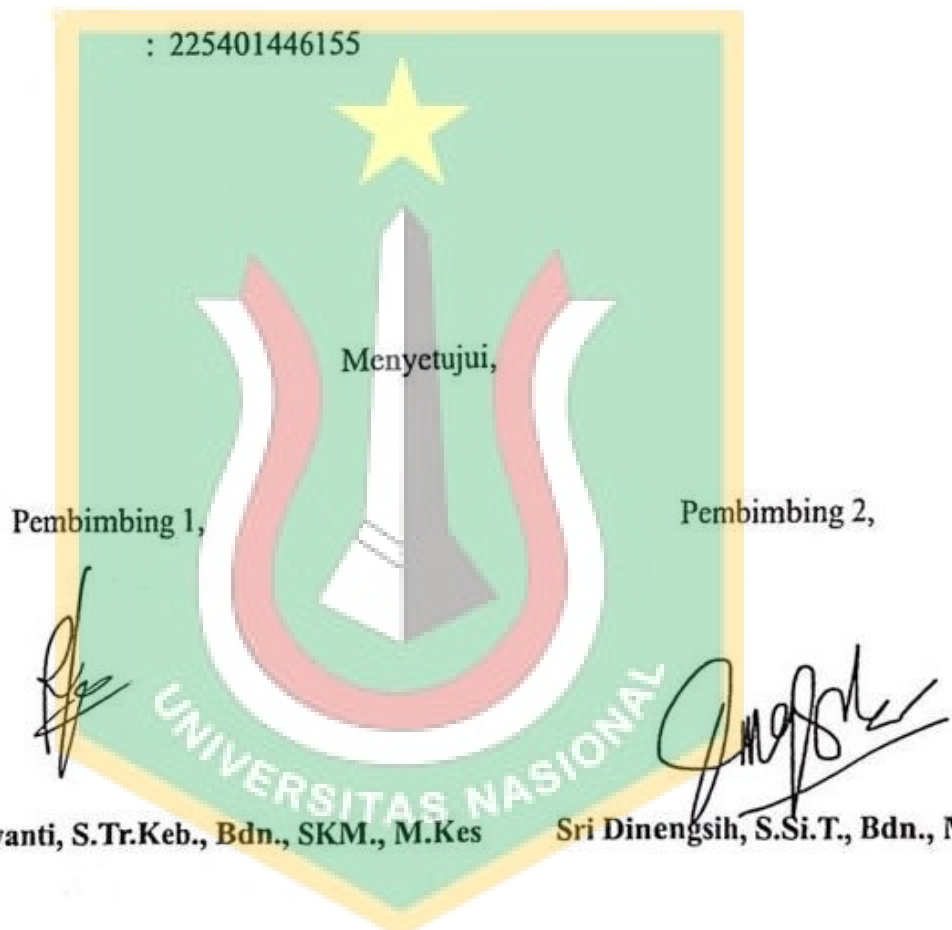
**Dr. Retno Widowati, M.Si.**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan  
*Antenatal* 10T Di UPT Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Nama Mahasiswa : Leni Nurdiani

NPM : 225401446155



Dr. Rini Kundaryanti, S.Tr.Keb., Bdn., SKM., M.Kes

Sri Dinengsih, S.Si.T., Bdn., M.Kes

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan  
*Antenatal* 10T Di UPT Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Nama Mahasiswa : Leni Nurdiani

NPM : 225401446155



Menyetujui,

Penguji 1 : **Dr. Bdn. Rukmaini, SST., M.Keb** 

Penguji 2 : **Dr. Rini Kundaryanti, S.Tr.Keb., Bdn., SKM., M.Kes** 

Penguji 3 : **Sri Dinengsih, S.Si.T., Bdn., M.Kes** 

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Leni Nurdiani

NPM : 225401446155

Judul Penelitian : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Antenatal 10T Di UPT Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Jakarta, 22 Februari 2024



(Leni Nurdiani)

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN ANTENATAL 10T DI UPT PUSKESMAS SUKAKARYA GARUT TAHUN 2023

Leni Nurdiani, Rini Kundaryanti, Sri Dinengsih

Latar Belakang: Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang kompeten, memegang teguh falsafah, dilandasi oleh etika dan kode etik serta didukung sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan Antenatal berkepuasan mempunyai peranan yang penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi, karena melalui pelayanan yang profesional dan berkepuasan, ibu hamil memperoleh pendidikan tentang cara menjaga diri agar tetap sehat, serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan adanya resiko atau terjadinya komplikasi dalam kehamilan

Tujuan: Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal 10T di UPT Puskesmas Sukakarya Garut.

Metodologi: Desain penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, oleh karena itu desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 ibu hamil primigravida. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik proportional random sampling*. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner tentang kepuasan pasien yang terdiri dari unsur *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. pelaksanaan kelas ibu hamil. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitas dengan nilai koefisien cronbach's alpha 0,540. Data dianalisis menggunakan descriptive statistics dan uji *Chie Square* untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal 10T

Hasil Penelitian: menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien diantara faktor *tangible* ( $0,000 < 0,05$ ), *reability* ( $0,000 < 0,05$ ), *responsiveness* ( $0,004 < 0,05$ ), *assurance* ( $0,017 < 0,05$ ) dan *Empathy* ( $0,280 > 0,05$ ) artinya ada hubungan antara faktor tangible, realibility, responsiveness dan emphaty dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal 10T di UPT Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.

Kesimpulan: pelayanan antenatal 10T sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada pasien dalam melakukan pemeriksaan kehamilan secara rutin ke Puskesmas

Saran: Diharapkan tempat pelayanan kesehatan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien khususnya dalam melakukan pemeriksaan kehamilan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kehamilan, pelayanan antenatal

Kepustakaan : 37 pustaka (2018 – 2023).

## ABSTRACT

### FACTORS RELATED TO SATISFACTION WITH 10T ANTENATAL CARE SERVICE AT SUKAKARYA PUBLIC HEALTH CENTER GARUT IN 2023

Leni Nurdiani, Rini Kundaryanti, Sri Dinengsih

**Background:** Quality service is one of the basic needs that everyone needs. Quality health services are services carried out by competent health workers, upholding philosophies, based on ethics and codes of ethics and supported by adequate facilities and infrastructure. Satisfied antenatal care has an important role in efforts to reduce maternal and infant mortality, because through professional and satisfied services, pregnant women get education about how to keep themselves healthy, as well as increase awareness and knowledge about the possibility of risk or complications in pregnancy.

**Aim:** to identify factors related to satisfaction with antenatal care service at Sukakarya Public Health Center

**Methods:** The study used is a quantitative approach. This research was conducted in a period of less than one year, therefore the research design used was cross sectional. The sample in this study amounted to 56 primigravida pregnant women. The sampling technique used proportional random sampling technique. The research instrument consisted of a questionnaire about patient satisfaction consisting of tangible elements, reliability, responsiveness, assurance and empathy. implementation of pregnant women's classes. This questionnaire has been tested for validity and reliability with a Cronbach's alpha coefficient value of 0.540. Data were analyzed using descriptive statistics and Chi Square test to determine factors associated with patient satisfaction with 10T antenatal care.

**Results:** the results showed that factors associated with patient satisfaction among tangible factors ( $0.000 < 0.05$ ), reliability ( $0.000 < 0.05$ ), responsiveness ( $0.004 < 0.05$ ), assurance ( $0.017 < 0.05$ ) and Empathy ( $0.280 > 0.05$ ) meaning that there is a relationship between tangible factors, reliability, responsiveness, assurance with patient satisfaction with 10T antenatal services while there is no relationship between empathy factors with patient satisfaction with 10T antenatal services in UPT Puskesmas Sukakarya Garut in 2023.

**Conclusion:** 10T antenatal care is very important to provide satisfaction to patients in conducting routine pregnancy checks at the health center

**Suggestion:** It is hoped that the health service can improve and maintain the quality of service in accordance with the needs of patients, especially in conducting pregnancy checks.

**Keywords** : satisfy, pregnancy, antenatal care





# DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	7
2.2 Kerangka Teori.....	25
2.3 Kerangka Konsep .....	25
2.4 Hipotesis .....	26
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	27
3.3 Lokasi Penelitian .....	28
3.4 Waktu Penelitian.....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	28
3.6 Definisi Operasional Penelitian.....	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	30
3.9 Prosedur Pengumpulan Data.....	30
3.10 Analisis Data.....	30
3.11 Etika Penelitian.....	31
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	

4.1 Hasil dan Pembahasan	
4.1.1 Analisis Analisis Univariat .....	33
4.1.2 Analisis Analisis Bivariat .....	37
4.2 Pembahasan .....	40
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	56
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1 Definisi Operasional.....	29
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	33
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Kehamilan di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	33
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan Kehamilan di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	34
4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	34
4.5 Distribusi Frekuensi Tangible di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	35
4.6 Distribusi Frekuensi Reability di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	35
4.7 Distribusi Frekuensi Responsiveness di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	35
4.8 Distribusi Frekuensi Assurance di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	36
4.9 Distribusi Frekuensi Emphaty di Puskesmas Sukakarya Garut 2023.....	36
4.10 Hubungan antara Kepuasan Pasien ( <i>Tangible</i> ) dengan Kualitas Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.....	37
4.11 Hubungan antara Kepuasan Pasien ( <i>Realibility</i> ) dengan Kualitas Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.....	37
4.12 Hubungan antara Kepuasan Pasien ( <i>Responsiveness</i> ) dengan Kualitas Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.....	38
4.13 Hubungan antara Kepuasan Pasien ( <i>Assurance</i> ) dengan Kualitas Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.....	39
4.14 Hubungan antara Kepuasan Pasien ( <i>Emphaty</i> ) dengan Kualitas Pelayanan Antenatal 10T di Puskesmas Sukakarya Garut Tahun 2023.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Skripsi (Pembimbing 1 dan 2)
- Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Instansi Penelitian
- Lampiran 4 Uji Etik
- Lampiran 5 Informed Consent
- Lampiran 6 Instrumen Penelitian
- Lampiran 7 Master table
- Lampiran 8 Hasil Output Analisis Data
- Lampiran 9 Bukti Foto Kegiatan Penelitian
- Lampiran 10 Biodata Penulis

