

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN, KECEMASAN DAN KESEHATAN FISIK
IBU HAMIL DI WILAYAH BEKASI TIMUR
TAHUN 2025**

TESIS



**DISUSUN OLEH :
SRI KOMALA DEWI
231501518038**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN, KECEMASAN DAN KESEHATAN FISIK IBU HAMIL DI WILAYAH BEKASI TIMUR TAHUN 2025

Oleh:
Sri Komala Dewi
231501518038

Telah dipertahankan di hadapan penguji tesis
Program Studi Magister Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Nasional
Pada tanggal 23 Agustus 2025

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Dr. Bdn. Rukmaini, S.ST, M.Keb

Dr. Bdn. Vivi Silawati, SST., SKM., MKM

Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN, KECEMASAN DAN KESEBATAN FISIK IBU HAMIL DI WILAYAH BEKASI TIMUR TAHUN 2025

Oleh:

Sri Komala Dewi
231501518038

Telah dipertahankan di hadapan penguji tesis

Program Studi Magister Kebidanan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional
Pada tanggal

Mengesahkan,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Mengesahkan,
Rekan Fakultas Ilmu Kesehatan


Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa : Sri Komala Dewi
NPM : 231501518038
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan
Terhadap Kepuasan , Kecemasan, dan
Kesehatan Ibu Hamil Di Wilayah Bekasi
Timur Tahun 2025

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik Magister, baik di Universitas Nasional maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis yang jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 23 Agustus 2025



Sri Komala Dewi

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN, KECEMASAN DAN KESEHATAN FISIK
IBU HAMIL DI WILAYAH BEKASI TIMUR
TAHUN 2025**

Sri Komala Dewi

ABTRAK

Latar belakang: Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan bidan meliputi komunikasi, perhatian, kompetensi profesional, dan fasilitas yang ada di puskesmas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan, kecemasan, dan kesehatan fisik ibu hamil. **Metode:** Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif korelasional. Populasi penelitian adalah 637 ibu hamil yang menerima pelayanan kesehatan di wilayah Bekasi Timur tahun 2025, tersebar di empat Puskesmas: Karang Kitri sebanyak 174 ibu hamil, Bekasi Jaya 181 ibu hamil, Duren Jaya 114 ibu hamil, dan Aren Jaya 168 ibu hamil. Penelitian ini menggunakan 246 responden. Teknik sampling menggunakan *stratified random sampling*. Analisis dilakukan dengan uji regresi linier. **Hasil:** Hasil menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan ketiga variabel tersebut ($P < 0,001$). Kepuasan ibu hamil menjadi faktor yang paling kuat, dengan nilai koefisien B sebesar 5,451 dan Odds Ratio (OR) sebesar 233,026. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kecemasan, dan kesehatan fisik ibu hamil, dengan kepuasan menjadi variabel dominan. **Saran:** Ibu hamil disarankan aktif berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, rutin melakukan pemeriksaan, serta meningkatkan literasi kesehatan demi meningkatkan kepuasan dan kesehatan fisik serta menurunkan kecemasan selama kehamilan. **Kata kunci:** kualitas pelayanan Kesehatan, kepuasan, kecemasan, kesehatan fisik, ibu hamil. **Kepustakaan:** 122 pustaka (2016-2024)

ANALYSIS OF HEALTHCARE SERVICE QUALITY ON SATISFACTION, ANXIETY, AND PHYSICAL HEALTH OF PREGNANT WOMEN IN EAST BEKASI IN 2025

Sri Komala Dewi

ABSTRACT

Background: Quality healthcare services for pregnant women play a crucial role in reducing maternal mortality rates (MMR), with midwives serving as the frontline of monitoring and care. Although global MMR has decreased by 34% since 2000, Indonesia still faces serious challenges, including a surge in cases in West Java in 2020.

Objective: This study aims to analyze the effect of healthcare service quality on satisfaction, anxiety, and physical health of pregnant women.

Methods: This quantitative research employed a descriptive correlational approach. The study population consisted of 637 pregnant women who received healthcare services in East Bekasi in 2025, distributed across four Public Health Centers (Puskesmas): Karang Kitri (174), Bekasi Jaya (181), Duren Jaya (114), and Aren Jaya (168). The sample size was 246 respondents, selected using stratified random sampling. Data were analyzed using linear regression tests.

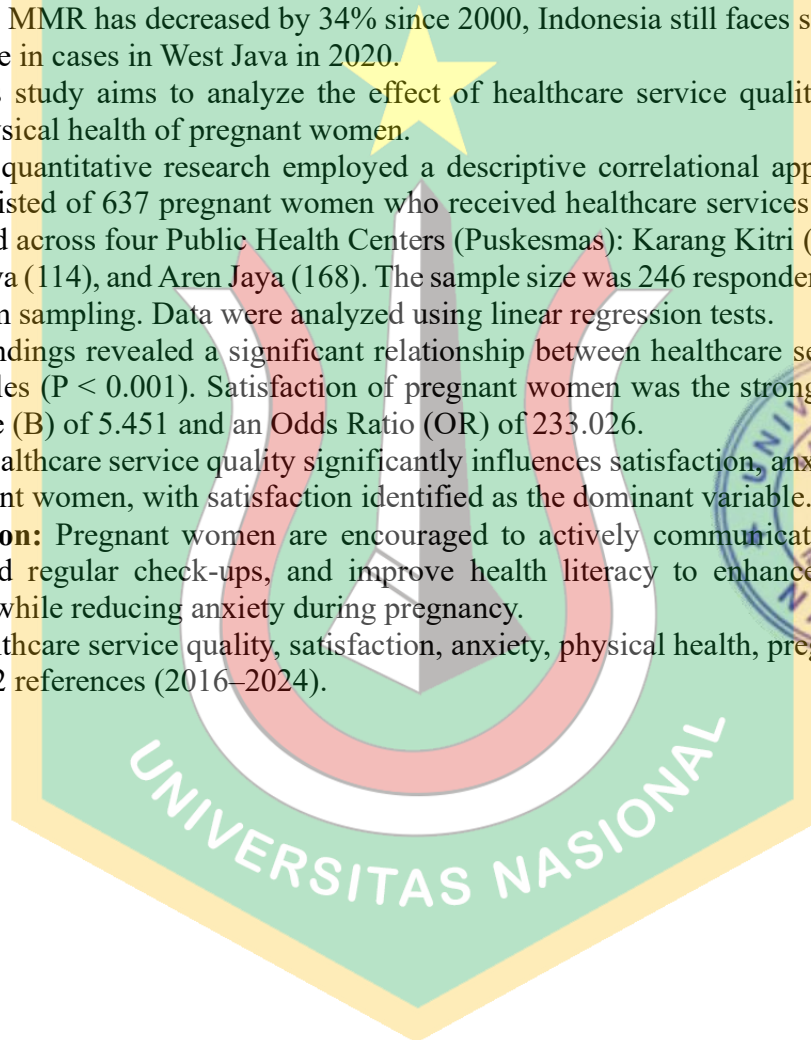
Results: The findings revealed a significant relationship between healthcare service quality and the three variables ($P < 0.001$). Satisfaction of pregnant women was the strongest factor, with a coefficient value (B) of 5.451 and an Odds Ratio (OR) of 233.026.

Conclusion: Healthcare service quality significantly influences satisfaction, anxiety, and physical health of pregnant women, with satisfaction identified as the dominant variable.

Recommendation: Pregnant women are encouraged to actively communicate with healthcare providers, attend regular check-ups, and improve health literacy to enhance satisfaction and physical health while reducing anxiety during pregnancy.

Keywords: healthcare service quality, satisfaction, anxiety, physical health, pregnant women

References: 122 references (2016–2024).



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala Kasih dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul : analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan kecemasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan magister kebidanan pada Program Studi Magister Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Nasional dan selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan banyak masukan dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Dr. Vivi Silawati, SST., SKM., MKM., Selaku Ketua Program Studi Magister Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional, yang telah memfasilitasi penulis dalam penyusunan tesis ini, dan Selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingannya dengan sangat baik, selalu memberikan motivasi, dukungan dan banyak masukan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Kebidanan.
4. Kepala UPTD Puskesmas Wilayah Bekasi Timur dan seluruh staff yang telah memberikan perizinan untuk melakukan penelitian ini.
5. Terkasih kepada suami, anak dan keluarga yang telah memberikan dukungan dengan penuh cinta, kesabaran, perhatian dan senantiasa mendoakan selama penulis menjalani Pendidikan.
6. Rekan-rekan sejawat dan semua pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah

banyak dan selalu memberikan bantuan dan motivasi sehingga peneliti terpacu untuk menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bisa memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kebidanan, dan amal yang baik yang diberikan oleh semua pihak pasti akan mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa, Aamiin.



Jakarta, Agustus 2025

Penulis,

Sri Komala Dewi

231501518038

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.4 Manfaat Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Ibu Hamil	27
2.3 Konsep Kecemasan	38
2.4 Teori Terkait	44
2.5 Studi Terkait	50
2.6 Kerangka Teori	54
2.7 Kerangka Konsep	55
2.8 Hipotesis Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Desain Penelitian	57
3.2 Populasi Dan Sampel.....	57
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	59
3.4 Definisi Operasional	59
3.5 Instrumen Penelitian	61
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	61
3.8 Analisis Data	62

3.9 Etika Penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.2 Pembahasan	79
4.3 Keterbatasan Penelitian	105
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Tangible	15
Tabel 2.2 Definisi Emphaty	15
Tabel 2.3 Definisi Reliability	16
Tabel 2.4 Definisi Responsiveness	17
Tabel 2.5 Definisi Assurance	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional	59
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi Menurut Kriteria Guilford	66
Table 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terahir	69
Table 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	69
Table 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.4 Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil.....	70
Tabel 4.5 Frekuensi Kepuasan Ibu Hamil	70
Tabel 4.6 Frekuensi Kecemasan Ibu Hamil.....	70
Tabel 4.7 Frekuensi Kesehatan Fisik Ibu Hamil.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4.9 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan, Kecemasan Ibu, dan Kesehatan Fisik Ibu Hamil di Wilayah Bekasi Timur	72
Tabel 4.10 Hasil Analisis Bivariat antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen.....	74
Tabel 4.11 Tabel Hasil Uji Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>).....	75
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Nagelkerke R Square</i>)	75
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.14 Hasil Analisis Multivariat Uji Regresi Logisttik Berganda	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model Regresi	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Logistik Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan, Kecemasan dan Kesehatan Fisik Ibu Hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	55
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penjelasan Penelitian

Lampiran 2 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran 3 Surat pernyataan persetujuan sebagai responden penelitian
(informed consent)

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

