

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA
PELAYANAN ANTENATAL CARE DI RSIA PURI BUNDA
KOTA MALANG**



**OLEH:
ANDITA ROSANAH
19.1.008**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS, DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AKADEMIK
2021/2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA
PELAYANAN ANTENATAL CARE DI RSIA PURI BUNDA
KOTA MALANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Keperawatan Pada Prodi Keperawatan
Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen
Malang



OLEH:
ANDITA ROSANAH
19.1.008

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
TAHUN AJARAN
2021/2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andita Rosanah

Tempat/tgl lahir : Malang/27 Januari 2001

NIM : 19.1.008

Alamat : DS. Sukodadi Jamuran RT/RW: 03/01 Wagir, Kab
Malang

Menyatakan dan bersumpah bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun. Jika dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran atas pernyataan dan sumpah tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari almamater.

Malang, 12 April 2023
Yang Menyatakan



Andita Rosanah
NIM. 19.1.008

CURRICULUM VITAE



Nama : Andita Rosanah

Tempat Tgl Lahir : Malang/ 27 Januari 2001

Alamat Rumah : DS. Sukodadi Jamuran RT/RW: 03/01 Wagir, Kab
Malang

Nama Orang Tua :

Ayah : Takim

Ibu : Kristina Ningsih

Riwayat Pendidikan :

SD : SDN Sukodadi 02 Wagir

SMP : SMPN 02 Wagir

SMA : SMK Maharani Malang

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah Disetujui untuk Diujikan
di Depan Tim Penguji

Tanggal 20 Juni 2023



Oleh:

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Juliati Koesrini'.

Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pen, M.KPd

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dian Pitaloka'.

Ns. Dian Pitaloka, M.Kep

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Tim Penguji pada Ujian Sidang
Di Program Studi Keperawatan ITSK RS. Dr. Soepraioen Malang

Tanggal 26 Juni 2023

TIM PENGUJI

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Apriyani Puji H S.Kep.,Ners,M.Kep.

Anggota 1. Ns. Alfunnafi Fahrul R, M.Kep.,Sp,Kep.J.

2. Ns. Dian Pitaloka P, S.Kep.,Ners.,M.Kep

Mengetahui,
Ketua Program Studi D-III Keperawatan



Ns. Riki Ristanto, M.Kep
NIDN. 0711028304

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pelayanan antenanal care di RSIA Puri Bunda Kota Malang.

Karya Tulis Ilmiah ini penulis sebagai satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keperawatan di Program Studi Keperawatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS. dr. Soepraoen Malang.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Letnan Kolonel (Ckm) Arief Efendi, SPh., SH, S. Kep., Ners, M. M., M. Kes., selaku Rektor ITSK RS dr. Soepraoen.
2. Bapak Riki Ristanto, M.Kep selaku Ka Prodi Keperawatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang dalam penelitian ini yang telah memberikan bimbingan dan saran hingga terwujudnya Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak Dr. Ns .Ardhiles Wahyu, M. Kep selaku Dekan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang

4. Ibu Dr. Juliati K. A. Per Pen, MKPd selaku pembimbing I dalam Karya Tulis Ilmiah ini yang telah memberikan banyak bimbingan dan saran pada penulis sehingga dapat terwujudnya karya tulis ini.
5. Ibu Ns. Dian Pitaloka P., M.Kep selaku pembimbing II dalam Karya Tulis Ilmiah ini yang telah memberikan banyak bimbingan dan saran pada penulis sehingga dapat terwujudnya karya tulis ini.
6. Ibu saya tercinta, Kakak tercinta, Tubel - tubel dan rekan - rekan mahasiswa prodi keperawatan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan karya tulis Ilmiah ini.

Penulis berusaha untuk dapat menyelesaikan karya tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu demi kesempurnaan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dalam semua pihak.

Malang, 12 April 2023



Andita Rosanah

ABSTRAK

Rosanah, Andita 2023, *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di RSIA Puri Bunda*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi D3 Keperawatan ITSK RS Dr. Soepraoen Malang. Pembimbing (I) Dr. Juliati Koesrini, A.PerPend, MKPd Pembimbing (II) Ns. Dian Pitaloka M. Kep

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care (ANC) memiliki dampak yang signifikan pada kualitas perawatan maternal dan neonatal. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Kota Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan pelayanan antenatal care pada periode bulan Maret 2023 di RSIA Puri Bunda Malang sejumlah 1500 orang. Sampel pada penelitian ini adalah pasien Sebagian Ibu Hamil yang Mendapatkan Pelayanan Antenatal Care di RSIA Puri Bunda Kota Malang sejumlah 30 orang Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 8 juli 2023. Alat ukur menggunakan kuiseoner

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di RSIA Puri Bunda Kota Malang dengan total responden 30 orang, setengahnya memiliki tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 15 orang (50%) dan setengahnya memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 15 orang (50%) dalam pelayanan antenatal care.

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Antenatal Care di suatu rumah sakit tertentu, namun perlu diingat bahwa hasilnya mungkin tidak dapat langsung diterapkan pada situasi yang berbeda atau rumah sakit lain.

Kata Kunci: Pelayanan, ANC, Ibu hamil

ABSTRACT

Rosanah, Andita 2023, Description of the Level of Satisfaction of Pregnant Women in Antenatal Care Services at RSIA Puri Bunda. Scientific papers. ITSK D3 Nursing Study Program at Dr. Soepraoen Malang. Advisor (I) Dr. Juliati Koesrini, A.PerPend, MKPd Supervisor (II) Ns. Dian Pitaloka M. Kep

Maternal satisfaction with Antenatal Care (ANC) services significantly impacts the quality of maternal and neonatal care. The aim of this study was to assess the level of satisfaction among pregnant women receiving Antenatal Care services at the Mother and Child Hospital "Puri Bunda" in Malang City.

This research employed a descriptive study design. The study population comprised 1500 pregnant women who received antenatal care services in March 2023 at "Puri Bunda" Mother and Child Hospital in Malang. The sample consisted of 30 pregnant women who received Antenatal Care services in the same facility, selected through accidental sampling. The data collection took place on July 8, 2023, utilizing a questionnaire as the measuring instrument.

The findings revealed that out of the total respondents (n=30), half of them reported being highly satisfied, comprising 15 individuals (50%), while the other half expressed satisfaction, also totaling 15 individuals (50%), with the Antenatal Care services provided at "Puri Bunda" Mother and Child Hospital in Malang.

While this study offers valuable insights into maternal satisfaction with Antenatal Care services in a specific hospital setting, it's important to note that the results may not be directly applicable to different contexts or other hospitals.

Keywords: Attendent, ANC, Pregnant women

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
CURRICULUM VITAE	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Masalah	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tingkat Kepuasan.....	6
2.1.1 Definisi Kepuasan	6
2.1.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Ibu Hamil.....	7
2.2 Mutu Pelayanan Ibu Hamil.....	9
2.2.1 Definisi Mutu	9
2.2.2 Dimensi Mutu	10
2.2.3 Batasan Mutu	11
2.2.4 Penjaminan Mutu	12
2.2.5 Definisi Pelayanan.....	13
2.2.6 Dimensi Pelayanan	13
2.2.7 Pengendalian Mutu Kesehatan di RSIAPuri Bunda Kota Malang15	
2.3 Ibu Hamil	19

2.3.1 Definisi Ibu Hamil	19
2.3.2 Pentingnya ANC untuk Ibu Hamil	19
2.4 Antenatal Care (ANC)	21
2.4.1 Definisi Antenatal Care	21
2.4.2 Tujuan Antenatal Care	22
2.4.3 Standar Pelayanan Antenatal Care	23
2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Antenatal Care	29
2.4.5 Kebijakan Pelayanan Antenatal Care	33
2.4.6 Manfaat Antenatal Care	36
2.5 Kerangka Konsep	37
2.5.1. Deskripsi Kerangka Konsep	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Desain Penelitian	39
3.2. Kerangka Kerja	39
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2. Sampel	41
3.3.3. Sampling	41
3.4. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	41
3.4.1. Identifikasi Variabel	41
3.4.2. Definisi Operasional	42
3.5. Definisi Operasional	43
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	44
3.6.1. Proses Perijinan	44
3.7. Proses Pengumpulan Data	44
3.7.1. Tahapan Pengumpulan Data	44
3.8. Instrumen Pengumpulan Data	46
3.8.1. Waktu dan Tempat Pengumpulan Data	46
3.9. Pengolahan dan Analisa Data	46
3.9.1. Analisa Data	48
3.9.2. Etika Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	51
4.2 Data Umum	52

4.3 Data Khusus	54
4.4 Data Tabulasi Silang.....	55
4.5 Pembahasan.....	56
BAB V.....	63
PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Data Umum Responden.....	52
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden.....	54
Tabel 4.4 Data Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka konsep	37
Gambar 3.2 Kerangka kerja	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	68
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	69
Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Responden	70
Lampiran 4 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	71
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Pembimbing KTI	72
Lampiran 6 Lembar Kuisisioner.....	72
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Pembimbing 1.....	75
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Pembimbing 2.....	80
Lampiran 9 Surat Ijin Etik	77
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian.....	78
Lampiran 11 Surat Balasan Penelitian.....	81
Lampiran 12 Rekapitulasi Data.....	80
Lampiran 13 Dokumentasi.....	84
Lampiran 14 Bukti Resivisi Seminar Proposal.....	85
Lampiran 15 Bukti Revisi Seminar Hasil.....	86



DAFTAR SINGKATAN

AKI	: Angka Kematian Ibu
ANC	: Antenatal Care
MDGs	: <i>Millenium Development Goals</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Hb	: Hemoglobin
TT	: Tetanus Toxoid
MPS	: <i>Making Pregnancy Safer</i>
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak

