

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CLASS DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS TAWAELI**

SKRIPSI



**FADLI. Y
201501007**

PROGRAM STUDI NERS

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CLASS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAWAELI adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Palu.

Palu, Agustus 2019



ABSTRAK

FADLI.Y. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli. Dibimbing oleh ELIFA IHDA RAHMAYANTI dan Ardin S Hentu.

Antenatal class merupakan suatu bentuk kegiatan pendidikan untuk ibu hamil dan atau pasangannya yang bertujuan untuk menyiapkan calon orang tua agar menjalani kehamilan, persalinan dan perawatan bayi sehingga dapat berperan sebagai ayah dan ibu yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* Di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian analitik dengan desain penelitian yang di gunakan adalah mencari, menjelaskan suatu hubungan antara variable dengan pendekatan *cross sectional desgn* dan sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang dengan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis Pengetahuan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli sebagian besar responden mempunyai pengetahuan Baik yaitu sebanyak 25 responden (62.5%) dan pengetahuan kurang berjumlah 15 responden (37.5%). Kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli sebagian besar responden merasakan kepuasan baik berjumlah 27 responden (67.5%) dan kepuasan kurang berjumlah 13 orang (32.5%) Pelayanan *Antenatal Class* di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli sebagian besar responden yang melakukan *antenatal class* dengan baik berjumlah 33 responden (82.5%) dan yang melakukan *antenatal class* dengan kurang baik berjumlah 7 responden (17.5%) dan Ada Hubungan Tingkat Pengetahuan dan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli. Saran bagi pihak rumah sakit dapat meningkatkan pengetahuan dan kepuasan pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.

Kata kunci: Tingkat Pengetahuan, Kepuasan Pasien dan Pelayanan *Antenatal Class*

ABSTRACT

FADLI.Y. The relationship between level of knowledge and patient satisfaction to antenatal class services in the area of Tawaeli public health center. Under the supervision of Elifa Ihda Rahmayanti and Ardin S.Hentu

Tawaeli public health center by interviewing 5 pregnant women who did antenatal class check up about satisfied or not with antenatal class services, 1 pregnant women said yes to several question of satisfaction indicators in ANC services and 4 other pregnant women said no. the objective of this research is to find out the relationship between the level of knowledge and patient satisfaction to Antenatal Class service in the working area of Tawaeli public health center. This research use quantitative method with an analytic research design that use to find, explain a relationship between variables with cross sectional approach. The sample was 40 people with purposive sampling technique. The results of the research show that 25 respondents have good knowledge of (62,5%) and 15 respondents have less knowledge of (37,5%). 27 respondents feel good satisfaction of (67,5%) and respondents feel less satisfaction of (32,5%). 33 respondents do Antenatal Class well of (82,5%) and 7 respondents do Antenatal Class poorly of (17,5%). Therefore, it can be concluded that there is a relationship between the level of knowledge and patient satisfaction to Antenatal Class Service in the working area of Tawaeli public health center. It is suggested to public health center can increase patient knowledge and satisfaction to Antenatal Class Service in the working area of Tawaeli public health center.

Keywords: knowledge, satisfaction and antenatal class services

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CLASS DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS TAWAELI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wilayah Nusantara Palu



**FADLI. Y
201501007**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN ANTENATAL CLASS DI WILAYAH
KERJA PUSKESMAS TAWAELI**

SKRIPSI

Disusun Oleh

**FADLI. Y
201501007**

Skrripsi ini telah Disetujui

Tanggal, Agustus 2019

**Penguji I,
Ns. Ismawati, M. Sc
NIK. 20110901018**

(.....)

**Penguji II,
Ns. Elifa Ihda Rahmavanti, S.Kep.,M.Kep
NIK. 20120901025**

(.....)

**Penguji III,
Ns. Ardin S Hentu, S.Kep.,M.Kep
NIK.**

(.....)

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Widya Nusantara Palu



**Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes
NIK. 20080901001**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ASBTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Umum tentang Pengetahuan | 5 |
| B. Tinjauan Umum tentang Kepuasan | 8 |
| C. Tinjauan umum tentang <i>Antenatal Class</i> | 12 |
| D. Tinjauan Umum tentang Kehamilan | 18 |
| E. Kerangka Konsep | 22 |
| F. Hipotesis | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 23 |
| B. Tempat dan waktu penelitian | 23 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 23 |
| D. Variabel Penelitian & Definisi Operasional | 25 |
| E. Instrumen Penelitian | 26 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 27 |

| | | |
|----------------|-----------------------------|----|
| | G. Pengolahan Data | 27 |
| | H. Analisis Data | 27 |
| | I. Alur Penelitian | 29 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| | 4.1 Hasil Penelitian | 30 |
| | 4.2 Pembahasan | 34 |
| BAB V | SIMPULAN & SARAN | |
| | 5.1 Simpulan | 40 |
| | 5.2 Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan Umur dan Pendidikan di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 31 |
| Tabel 4.2 Pengetahuan pasien di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 31 |
| Tabel 4.3 Distribusi Kepuasan Pasien di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 32 |
| Tabel 4.4 Distribusi Antenatal Class Pasien di wilayah kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 32 |
| Tabel 4.5 Tingkat Pengetahuan pasien Terhadap Pelayanan <i>Antenatal Class</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 33 |
| Tabel 4.6 Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan <i>Antenatal Class</i> di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli Tahun 2019 | 33 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan pengambilan data awal
- Lampiran 2. Surat balasan pengambilan data awal
- Lampiran 3. Permohonan Penelitian
- Lampiran 3. Surat balasan Penelitian Puskesmas Tawaeli
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 5. Lembar Permintaan menjadi Responden
- Lampiran 6. Kuesioner
- Lampiran 7. Master Data
- Lampiran 8. Rekap Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 9. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 10. Jadwal penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Antenatal class merupakan suatu bentuk kegiatan pendidikan untuk ibu hamil dan atau pasangannya yang bertujuan untuk menyiapkan calon orang tua agar menjalani kehamilan, persalinan dan perawatan bayi sehingga dapat berperan sebagai ayah dan ibu yang baik. Kelas perinatal dibentuk karena minimnya pengetahuan oleh para ibu hamil dan itu menjadi kendala utama. Karena itu, calon ibu sebaiknya banyak menambah pengetahuan sebagai persiapan menuju persalinan (Rismalinda 2015).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan pasien sebagai nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan *antenatal class* yang diberikan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. *Antenatal class* untuk memberikan pemahaman kepada calon ibu mengenai kehamilan dan persalinan sebab banyak ibu-ibu yang belum mengetahui mengenai tindakan apa saja yang boleh dan tidak dilakukan (Wawan 2015).

Pengetahuan ibu tentang *antenatal class* (kelas ibu hamil) pemilihan persalinan sekaligus perawatan yang baik pada saat persalinan, serta kemampuan untuk melakukan perawatan bayi dengan baik. Kelas prenatal mempunyai tingkatan yang berbeda dengan waktu dan bobot materi yang berbeda pada tiap kelas, ada juga kelas yang hanya ditujukan untuk ibu hamil saja tanpa mengikut sertakan suami (Wawan 2015).

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan upaya pembangunan berkelanjutan yang menjadi acuan dalam rangka pembangunan sebagai pengganti *Global Millenium Development Goals* (MDGs) yang berakhir di tahun 2015. SDGs memiliki beberapa tujuan diantaranya menjamin kehidupan yang sehat dan mendorong kesejahteraan bagi semua orang disegala usia, dengan salah satu *outputnya* mengurangi Angka

Kematian Ibu (AKI) hingga 70 per 100.000 KH pada tahun 2030 (*Global Millenium Development Goals 2015*).

Masalah yang sering di alami oleh ibu hamil trimester 1,2 dan 3 yaitu morning sicknes, sembelit, kram, pembengkakan, sakit punggung, sakit kepala dan sering buang air kecil, kadang permasalahan vagina yaitu keputihan sering juga ditemukan pada ibu hamil trimester 3 (Sarwono 2014).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2016 AKI sebanyak 98/100.000 Kelahiran Hidup dengan penyebab perdarahan sebanyak 36 orang hipertensi dalam kehamilan 19 orang infeksi 4 orang, gangguan system peredaran darah 8 orang, gangguan metabolic DM sebanyak 3 orang dan penyebab lainnya sebanyak 27 orang dan AKB 530 /1000 KH dari data tersebut menunjukkan bahwa angka kematian ibu dari tahun 2017 mengalami penurunan pada tahun 2017 (Dinkes Provinsi Tengah 2016).

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Palu Angka Kematian Ibu (AKI) pada tahun 2016 tergolong tinggi jika dibandingkan dengan kabupaten lain di Sulawesi Tengah dan pada tahun 2017 angka kematian ibu mengalami penurunan menjadi 11 kasus kematian yang disebabkan oleh perdarahan 2 orang, hipertensi dalam kehamilan 2 orang, gangguan system peredaran darah 1 orang dan penyebab lainnya 6 orang dan AKB sebanyak 10 orang (Dinkes Kota Palu 2016)

Puskesmas Tawaeli memberikan fasilitas berupa kotak saran yang tersedia bagi pasien yang ingin memberikan masukan atau keluhan kepada pelayanan yang diberikan petugas khususnya di bidang pelayanan KIA. kotak saran ini juga dapat menjadi sarana untuk menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Keberadaan kotak saran ini tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan karena kurang responnya pasien untuk mengatakan keluhannya yang dapat disebabkan karena pasien merasa segan, takut, atau bahkan enggan mengajukan keluhannya tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah penelitian dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien tersebut (Profil Puskesmas Tawaeli 2019).

Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas Tawaeli dengan melakukan wawancara pada 5 orang ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC tentang puas atau tidaknya terhadap pelayanan ANC, 1 orang ibu hamil mengatakan ya terhadap beberapa pertanyaan indikator kepuasan, dan 4 orang ibu hamil lainnya mengatakan tidak terhadap beberapa pertanyaan yang menjadi indikator kepuasan dalam pelayanan ANC.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilaksanakan oleh peneliti pada bulan Februari di Puskesmas Tawaeli diperoleh data jumlah ibu hamil pada tahun 2018 sebanyak 320 ibu hamil dengan Jumlah K1 64 orang (20%) dan jumlah K4 58 orang (18,1%) dari data ini menunjukkan jumlah ibu hamil yang memeriksakan kehamilan tidak sesuai dengan jumlah sasaran ibu hamil yang berjumlah 320 ibu hamil, dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Hubungan Pengetahuan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya Hubungan Pengetahuan dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli

2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasi Pengetahuan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.
- b. Diidentifikasi tentang sarana Sumber Daya Manusia (SDM) Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.
- c. Diidentifikasi Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli

- d. Dianalisis hubungan Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.
- e. Dianalisis hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Pendidikan STIKes Widya Nusantara

Manfaat pendidikan keperawatan khususnya Ilmu Keperawatan STIKes Widya Nusantara diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan dalam bidang ilmu keperawatan khususnya yang berhubungan dengan Informasi tentang Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli

2. Manfaat bagi Masyarakat

Sebagai tambahan informasi serta tambahan pengetahuan untuk penelitian Analisis Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.

3. Manfaat bagi Instansi

Bagi Puskesmas Talise dapat bermanfaat sebagai informasi Kesehatan dan Faktor Lingkungan terhadap Tingkat Pengetahuan dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Antenatal Class* di Wilayah Kerja Puskesmas Tawaeli.

DAFTAR PUSTAKA

- Fertman. Carl. 2015. *Workplace Health Promotion Programs*. Planning, Implementation and Evaluation.
- Kemenkes. 2015. *Buku Kesehatan Ibu dan Anak*. Katalog Dalam Terbitan Kementerian Kesehatan RI.
- Ministri Ratri Junga, 2017, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keteraturan Pemeriksaan Antenatal Care (Anc) Ibu Hamil Trimester Iii Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. e-Journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1, Februari 2017
- Nurwinarti, 2017. *Antenatal Class*. <http://nurwinarti.blogspot.com>, diakses pada tanggal 9 April 2019.
- Notoatmodjo. 2017. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta (ID). Edisi Revisi. Rineka Cipta.
- _____. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID). Edisi Revisi. Rineka Cipta.
- Prasetyawati & Eka Arsita, 2012, *Kesehatan ibu dan anak (KIA) dalam millennium development goals (MDGs)* Yogyakarta. Penerbit Nuha Offset.
- Prawirohardjo S. 2008. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta (ID). YBP-SP.
- Rachmania Indah, 2017, Faktor-faktor yang Memengaruhi Kelengkapan Kunjungan Antenatal Care (ANC) Ibu Hamil, Bandar Lampung, Lampung, HP 085609540098, e-mail ayuindhr8@gmail.com

- Rismalinda. 2015. *Asuhan Kebidanan Kehamilan*, Jakarta (ID). Penerbit TIM.
- Rukiyah. 2015. *Asuhan Kebidanan I kehamilan*, Yogyakarta (ID). Penerbit TIM.
- Sarwono. 2014. *Ilmu Kandungan*. Jakarta (ID). Penerbit Yayasan Bidan Pustaka.
- Syafrudin. Hamidah. 2009. *Kebidanan Komunitas*. Jakarta (ID). EGC.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung (ID). Alfabeta.
- _____, 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung (ID). Penerbit Alfabeta.
- Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia. 2014. *Mother's Day Situasi Kesehatan Ibu*. Pusat data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI.
- Suriani. 2016. Faktor yang berhubungan dengan pemeriksaan antenatal care (anc) Kunjungan 1 – kunjungan 4 (k1 – k4) pada ibu hamil di RSUD kota Kendari tahun 2016. *jeprisusanto871@yahoo.co.id* *Imranorder@gmail.com* *ewincc@gmail.com*.
- Walyani, E.S. 2015. *Asuhan Kebidanan pada kehamilan*. Yogyakarta (ID). Pustaka Barupess.
- World Health Organization*. 2014. *Angka Kematian Ibu*. www.http.google, AKI_WHO Diakses pada tanggal 19 Maret 2018.
- Wulandatika, D. 2017. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan ibu dalam melakukan kunjungan antenatal care di Wilayah Kerja Puskesmas Gambut Kab. Banjar. Kalimantan Selatan.

www.wulandatika@gmail.com. Diakses pada tanggal 31 Maret 2018.

Wawan & Dewi, 2015. *Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap dan perilaku, manusia*. Yogyakarta (ID). Penerbit Nuha Medika