



**EVALUASI PELAYANAN PERSALINAN TERHADAP
KEPUASAN IBU MELAHIRKAN DI RUMAH SAKIT
PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN
2025**

SKRIPSI

SHENIA RULLY ARVIAN

2210713096

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



**EVALUASI PELAYANAN PERSALINAN TERHADAP
KEPUASAN IBU MELAHIRKAN DI RUMAH SAKIT
PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN
2025**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

SHENIA RULLY ARVIAN

2210713096

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Shenia Rully Arvian

NRP : 2210713096

Tanggal : 14 Januari 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2026

Yang menyatakan,



Shenia Rully Arvian

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shenia Rully Arvian
NRP : 2210713096
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Persalinan Terhadap Kepuasan Ibu Melahirkan di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan Tahun 2025.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



Shenia Rully Arvian

LEMBAR PENGESAHAN

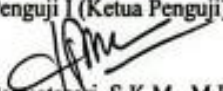
Skripsi diajukan oleh:

Nama : Shenia Rully Arvian
NIM : 2210713096
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : Evaluasi Pelayanan Persalinan Terhadap Ibu Melahirkan
di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan
Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 14 Januari 2026

Penguji I (Ketua Penguji)


Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M

NIP. 199007082025212074

Penguji II


Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD
NIP. 198801122022031002

Penguji III

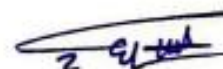

Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., MPH(M)
NIP. 197011121998032001

Mengetahui


Dr. Ir. Henry Biosar Marmonangan Sitorus, S.T., M.T.,

NIP. 197212191999031002

Koordinator Program Studi
S1 Kesehatan Masyarakat


Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid
NIP. 198510192014042001

EVALUASI PELAYANAN PERSALINAN TERHADAP KEPUASAN IBU MELAHIRKAN DI RUMAH SAKIT PERMATA PAMULANG TANGERANG SELATAN TAHUN 2025

Shenia Rully Arvian

Abstrak

Pengalaman persalinan yang positif merupakan faktor krusial dalam pelayanan kesehatan ibu. Kajian ini dirancang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu melahirkan di Rumah Sakit Permata Pamulang tahun 2025. Pendekatan penelitian yang diterapkan bersifat kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 46 ibu melahirkan yang diambil menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian menggunakan *Childbirth Experience Questionnaire* (CEQ) untuk mengukur kemampuan diri ibu serta kuesioner Servqual yang meliputi dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan empati, jaminan, di sisi lain kepuasan ibu melahirkan diukur menggunakan *The Satisfaction with Intrapartum Care*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ibu melahirkan merasa kurang puas terhadap pelayanan persalinan secara keseluruhan. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dukungan petugas kesehatan ($p = 0,004$; POR = 7,636), partisipasi ibu ($p = 0,001$; POR = 13,458), dan fasilitas rumah sakit ($p = 0,001$; POR = 24,429) dengan kepuasan ibu melahirkan. Sementara itu, kemampuan diri, rasa aman, dan ketanggapan petugas kesehatan tidak menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa faktor eksternal pelayanan, khususnya dukungan petugas kesehatan, partisipasi ibu dalam pengambilan keputusan, dan kualitas fasilitas, merupakan penentu utama kepuasan ibu melahirkan.

Kata Kunci: Ibu Melahirkan, Kepuasan Ibu, Pelayanan Persalinan

EVALUATION OF DELIVERY SERVICES ON THE SATISFACTION OF MOTHERS GIVING BIRTH AT PERAMATA PAMULANG HOSPITAL SOUTH TANGERANG IN 2025

Shenia Rully Arvian

Abstract

A positive experience of childbirth is a crucial factor in maternal health care. This study is designed to evaluate the quality of childbirth services regarding the level of satisfaction of mothers giving birth at Permata Pamulang Hospital in 2025. The research approach applied is quantitative with a cross-sectional design. The study sample consisted of 46 mothers giving birth taken using the total sampling technique. The research instrument used the Childbirth Experience Questionnaire (CEQ) to measure the mother's personal abilities as well as the Servqual questionnaire which includes dimensions of physical evidence, responsiveness and empathy, assurance, on the other hand, the satisfaction of the mother giving birth was measured using The Satisfaction with Intrapartum Care. Data analysis was performed univariately and bivariately using the chi-square test. The results showed that most mothers giving birth were less satisfied with the overall delivery service. The bivariate analysis showed a significant association between health care worker support ($p = 0.004$; $POR = 7.636$), maternal participation ($p = 0.001$; $POR = 13.458$), and hospital facilities ($p = 0.001$; $POR = 24.429$) with maternal satisfaction. Meanwhile, the self-ability, security and responsiveness of health workers did not show a statistically significant relationship. The conclusions of this study show that external factors of care, especially health worker support, maternal participation in decision-making, and quality of facilities, are the main determinants of maternal satisfaction.

Keywords: Childbirth Services, Mothers in Labor, Mother Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah WT atas segala berkat Rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat mengajukan proposal penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Persalinan Terhadap Ibu Melahirkan di Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan 2025” ini. Selama proses penyusunan proposal skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan dan dukungan dari pihak lain, penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, S.K.M., M.P.H selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam penelitian ini. Serta kepada Ibu Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M dan Bapak Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., MPH., PhD atas waktu yang diluangkannya untuk memberikan penilaian, kritik, dan saran yang membangun dalam menyempurnakan proposal ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada pihak Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan serta seluruh responden yang telah berkenan membantu penelitian. Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua tercinta yaitu Bapak dan Mamah yang telah memberikan banyak doa, dukungan moral serta material dan kepada Kak Rima, Mas Rio, Mba Icha, Kak Ibnu dan keponakan El Barra. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan penulis yang telah menemani dari semester 1 hingga detik ini, yaitu Saula, Adhel, Nisrina, Mada, dan Feby. Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti mengharapkan dan akan menghargai kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, agar kelak peneliti dapat meningkatkan kemampuan dalam membangun penelitian. Semoga dengan adanya peneliti ini, dapat menjadi suatu wawasan bagi para pembaca mengenai Evaluasi Pelayanan Persalinan Terhadap Kepuasan Ibu Melahirkan di Rumah Sakit.

Jakarta, 14 Januari 2026

Penulis



Shenia Rully Arvian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Ruang Lingkup	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Kepuasan Pasien.....	7
II.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Ibu Melahirkan	9
II.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	12
II.4 Pelayanan Persalinan	13
II.5 Penelitian Terdahulu	17
II.6 Kerangka Teori	21
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 22
III.1 Kerangka Konsep	22
III.2 Variabel Penelitian.....	24
III.3 Definisi Operasional.....	25
III.4 Hipotesis Penelitian	31
III.5 Desain Penelitian	31
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
III.7 Populasi dan Sampel Penelitian	31
III.8 Sumber Data	33
III.9 Teknik Pengumpulan Data	34
III.10 Instrumen Penelitian	34
III.11 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
III.12 Pengolahan Data.....	38
III.13 Uji Normalitas	39
III.14 Teknik Analisis Data.....	40
III.15 Etika Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
IV.2 Hasil Penelitian.....	43
IV.3 Pembahasan Analisis Penelitian	51
IV.4 Keterbatasan Penelitian	63
 BAB V PENUTUP.....	 65
V.1 Kesimpulan.....	65
V.2 Saran	65
 DAFTAR PUSTAKA	 67
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kematian Maternal Tahun 2019-2023	1
Tabel 2	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3	Definisi Operasional.....	25
Tabel 4	Hasil Uji Validitas	36
Tabel 5	Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 6	Kode Variabel Penelitian	38
Tabel 7	Uji Normalitas	40
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Karakteristik Ibu Melahirkan di Rumah Sakit Permata Pamulang Tahun 2025	43
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Pelayanan Persalinan	44
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Kepuasan Ibu	46
Tabel 11	Hasil Analisis Bivariat Antara Kemampuan Diri dengan Kepuasan Ibu Melahirkan.....	46
Tabel 12	Hasil Analisis Bivariat Antara Dukungan Petugas dengan Kepuasan Ibu Melahirkan.....	47
Tabel 13	Hasil Analisis Bivariat Antara Rasa Aman dengan Kepuasan Ibu Melahirkan.....	48
Tabel 14	Hasil Analisis Bivariat Antara Partisipasi Ibu dengan Kepuasan Ibu Melahirkan.....	49
Tabel 15	Hasil Analisis Bivariat Antara Fasilitas Rumah Sakit dengan Kepuasan Ibu Melahirkan	50
Tabel 16	Hasil Analisis Bivariat Antara ketanggapan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Ibu Melahirkan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	21
Gambar 2	Kerangka Konsep	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Time Schedule
- Lampiran 2 Surat Permohonan Ethical Clearence
- Lampiran 3 Surat Ethical Aprroval
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan Perizinan Penelitian dari Rumah Sakit Permata
Pamulang
- Lampiran 6 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 7 Informed Consent
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Tabulasi Data
- Lampiran 10 Output Uji Normalitas
- Lampiran 11 Output Uji UnivariatLampiran 12
- Lampiran 13 Output Uji Bivariat
- Lampiran 14 Lembar Monitoring
- Lampiran 15 Lembar Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 16 Hasil Turnitin