

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS  
BATANG KUIS KABUPATEN DELI  
SERDANG TAHUN 2014**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ROSLINDAWATI HUTAGALUNG  
10.851.0029**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**M E D A N**

**2 0 1 4**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014

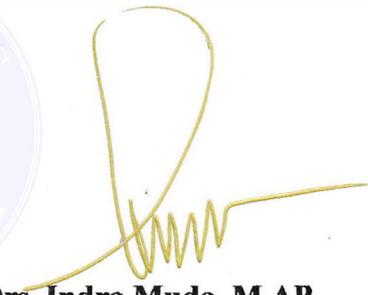
Nama : Roslindawati Hutagalung

NPM : 10.851.0029

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Disetujui Oleh**

**Komisi Pembimbing**



**Drs. Usman Tarigan, MS.**  
Pembimbing I

**Drs. Indra Muda, M.AP.**  
Pembimbing II



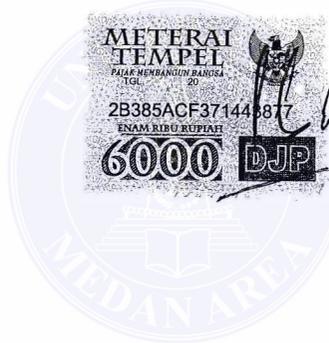
**Dr. Abdul Kadir, M.Si.**  
Dekan

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2014



Roslindawati Hutagalung  
10.851.0029

## A B S T R A K

### Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014

Oleh :  
Roslindawati Hutagalung  
10.851.0029

Program Studi Ilmu Pemerintahan Rendahnya pelayanan kesehatan yang diterima ibu dan anak berdampak pada kualitas sumber daya manusia. AKI yang tinggi menunjukkan kualitas hidup perempuan masih rendah. Hal ini pada akhirnya akan mengakibatkan rendahnya kualitas sumber daya manusia secara umum. Hal tersebut akan mempengaruhi mereka dalam memberikan persepsi pada dimensi mutu dan kepuasan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang dilaksanakan pada bulan Maret 2014 sampai dengan April 2014.

Pengukuran kepuasan menggunakan skala Likert dengan kategori sangat tidak puas, bobot nilai 1, tidak puas, bobot nilai 2, cukup puas, bobot nilai 3, puas bobot nilai 4 dan sangat puas bobot nilai 5. Alat ukur penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Sampel yang dipakai adalah seluruh masyarakat yang berkunjung di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang dengan jumlah 55 orang.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang adalah baik sebanyak 35 orang (70%) dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak adalah baik sebanyak 29 responden (52,7%), dan minoritas persepsi responden adalah tidak baik sebanyak 26 orang (47,3%). Saran yang diberikan adalah agar seluruh pegawai meningkatkan keramahan, kesigapan dan keterampilan dalam melayani setiap pasien yang berobat ke Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan judul Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Drs. Usman Tarigan, MS., dan Drs. Indra Muda, M.AP., selaku pembimbing serta Drs. H. Syafruddin Ritonga, M.AP., yang telah banyak memberikan saran.

Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Kepala Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Suami dan anak – anak tercinta serta seluruh keluarga atas segala do'a dan perhatiannya.

Semoga Skripsi ini bermanfaat.

Penulis

**ROSLINDAWATI HUTAGALUNG**



## DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Persepsi .....	7
2.2 Masyarakat .....	14
2.3 Pelayanan Kesehatan .....	17
2.4 Program Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) .....	24
2.5 Puskesmas .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.3 Jenis Penelitian .....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Cara Kerja .....	37

3.6	Pengolahan Data .....	37
3.5	Analisa Data .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.2	Pembahasan .....	51
4.2.1	Gambaran Umum Responden .....	51
4.2.2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak.....	52
4.2.3	Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis .....	55
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014..	46
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014.....	46
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014 ..	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014 .....	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di Puskesmas Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014.....	48



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sasaran pembangunan kesehatan tahun 2010-2014 adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan akses terhadap pelayanan kesehatan yang mencakup meningkatnya umur harapan hidup, menurunnya angka kematian bayi (AKB), menurunnya angka kematian ibu (AKI) dan menurunnya prevalensi gizi kurang pada balita (Depkes, 2010). Terkait dengan masalah AKI dan AKB, Departemen Kesehatan mengeluarkan kebijakan yang mengacu kepada intervensi strategi dalam *Safe Mother hood* yang dinyatakan sebagai empat pilar yaitu Keluarga Berencana, Pelayanan Antenatal, Persalinan Bersih dan Aman dan Pelayanan Obstetri Esensial (Depkes, 2009).

Program kesehatan ibu dan anak merupakan salah satu prioritas utama pembangunan kesehatan Indonesia untuk menurunkan kematian dan kejadian sakit di kalangan ibu, bayi dan anak. Dewasa ini angka kematian ibu dan bayi di Indonesia masih tinggi dibandingkan dengan Negara ASEAN yang lain, dan upaya penanggulangannya cukup rumit. Oleh karena itu angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB) di Indonesia masih merupakan masalah kesehatan masyarakat dan salah satu indikator terpenting untuk menilai kualitas pelayanan.

Upaya menerapkan *Safe Mother hood* memerlukan pelayanan Antenatal Care (ANC) yang berkualitas dan sesuai dengan kuantitasnya. Menurut Parasuraman (dalam Tjipton0, 2009), penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu: harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas

kualitas (*perceived quality*). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etika profesi (Satrianegara, 2009).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1, pasal 34 ayat 1 dan 3, menegaskan bahwa pemerintah bersifat wajib menyelenggarakan pemenuhan hak dasar perlindungan kesehatan masyarakat dalam meningkatkan status kesehatannya melalui institusi penyelenggara pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk pemenuhan hak dasar perlindungan kesehatan dan mendukung peningkatan status kesehatan dengan membentuk sarana pelayanan kesehatan, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan kabupaten/kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat yang berdomisili di wilayah kecamatan, kabupaten dan kota.

Pelayanan yang memuaskan apabila pelayanan itu dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang disediakan akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien. Berbagai usaha dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia, namun sampai sejauh ini pelayanan tersebut masih belum cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat pengguna pelayanan terhadap kinerja petugas pelayanan kesehatan, baik dari media massa maupun dari pengaduan institusi-institusi pengawas yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2009. *Manajemen administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia
- Depkes RI, 2009. *Standar pelayanan Rumah Sakit*, Dirjen Yanmed. Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2010. *Standar Pelayanan Sarana Penunjang Medis*. Jakarta : Depkes RI
- Griffith, 2009. *Aspek-aspek Kepuasan Pasien*. Penerbit Swara Medika. Jakarta
- Gunawan, 2009. *Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Pembina kesejahteraan umat muhammadiyah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Haris, 2011, *Karakteristik Pasien Rawat Inap Ruang Vip RSUD Kabupaten Banggai Sulawesi Tengah*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makasar
- Indarjati, 2011. *Standar kepuasan pasien di Rumah Sakit*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Klinis, 2009. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit* . <http://www.google.com>
- Marantika, A. 2009. *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta 2009*. Skripsi, <http://www.mediainfo.co.id>
- Men. PAN RI, 2004. *Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit instansi Pemerintah*. Jakarta
- Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Novita, 2009. *Rumah sakit* .<http://www.google.com>
- Petunjuk Rekam Medis, 2010. *Petunjuk Umum Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Penerbit Ghalia
- Pohan. 2009. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Prabowo, 2010. *Kepuasan Konsumen*. Jakarta : Penerbit Swara Media
- Retno, 2012. *Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang VIP RSCM DKI Jakarta*. Skripsi. Universitas Indonesia

- Rosjid, H. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan rumah analisis sakit nirmala suri sukoharjo dengan metode servqual*, <http://www.digilib.ui.ac.id>
- Sitorus, M. 2010. *Model praktek keperawatan professional*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiarto, 2009. *Manajemen Keperawatan*. Universitas Indonesia
- Supranto, 2013. *Pengukuran kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Tjiptono, 2009. *Kepuasan pasien*. Bandung : Penerbit Ghalia
- Umar, 2011. *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang VIP RSUD Salido Sumatera Barat*. Karya Tulis Ilmiah. Stikes Muhammadiyah Sumatera Barat
- Utama, 2009. *Memahami fenomena kepuasan pasien Rumah Sakit*. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara
- Wolper, 2009. *Pelayanan Administrasi*. Yogyakarta : Penerbit Puspa Swara
- Zakia E, 2012. *Hubungan kepuasan pasien dengan minat berobat kembali pasien jamkesmas di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2012*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra