

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ANTENATALCARE (ANC) DAN
FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
MELALUI KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN
(Studi Pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember)**

TESIS



**Oleh
SRI ISNA AMELIA AHMAD
NIM. 2420414008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ANTENATALCARE (ANC) DAN
FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
MELALUI KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN
(Studi Pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Manajemen**



**Oleh
SRI ISNA AMELIA AHMAD
NIM. 2420414008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ANTENATALCARE (ANC)
DAN FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN MELALUI KOMPETENSI TENAGA
KESEHATAN
(Studi Pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember)**

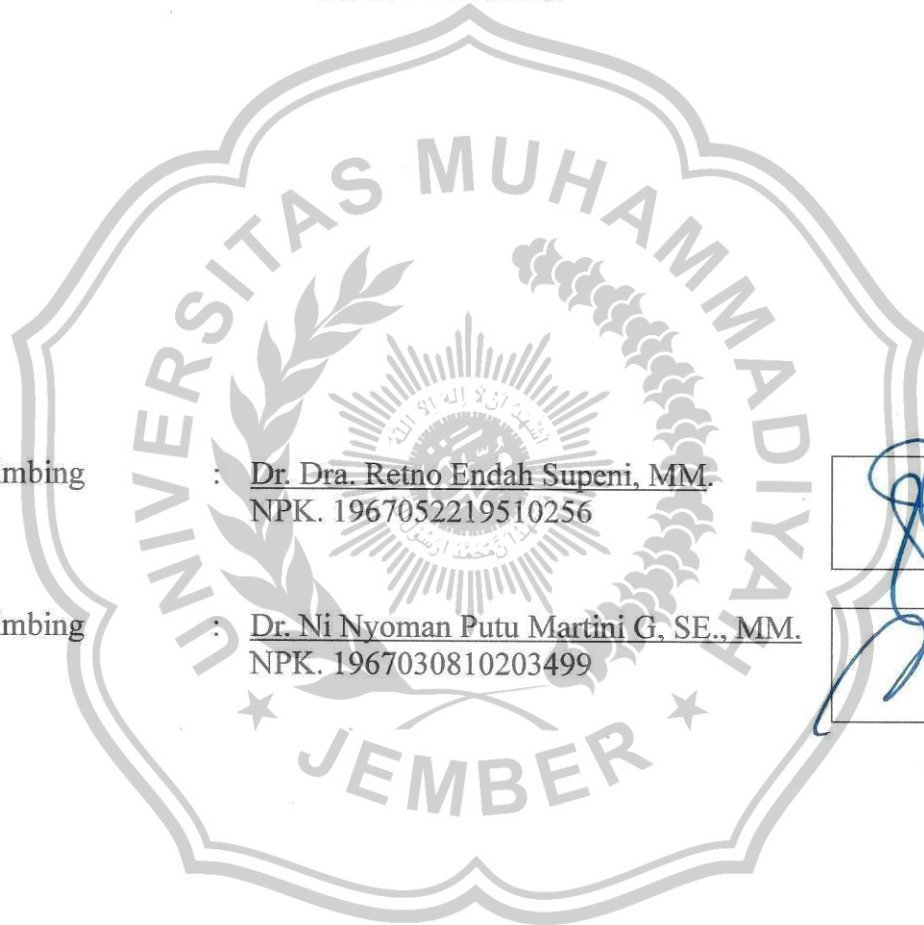
Oleh: Sri Isna Amelia Ahmad
NIM. 2420414008

Dosen Pembimbing
Utama

: Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM.
NPK. 1967052219510256

Dosen Pembimbing
Pendamping

: Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM.
NPK. 1967030810203499






PENGESAHAN TESIS

Tesis yang berjudul analisis kualitas layanan *antenatalcare* (ANC) dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kompetensi tenaga kesehatan (Studi Pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember)

H a r i : Rabu
Tanggal : 30 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Ketua,



Dr. Budi Santoso, SE., MM, M. Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota I,



Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM.
NPK. 1967052219510256

Anggota II,



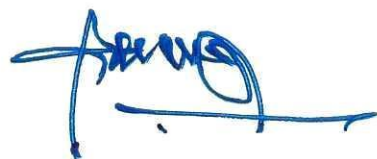
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM.
NPK. 1967030810203499

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP.197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Budi Santoso, SE., MM.,M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

N a m a : Sri Isna Amelia Ahmad

N I M : 2420414008

Program Studi : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS ini yang berjudul ANALISIS KUALITAS LAYANAN *ANTENATALCARE* (ANC) DAN FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KOMPETENSI TENAGA KESEHATAN (Studi pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember) adalah karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun,serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ada pihak- pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juli 2025
Yang Menyatakan



Sri Isna Amelia Ahmad
NIM. 2420414008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Untuk Ayah dan Ibu, dua malaikat tak bersayap dalam hidupku. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, dan doa yang tak pernah lelah kalian panjatkan untukku. Karya ini kupersembahkan sebagai bukti cintaku dan baktiku pada kalian.
2. Keluarga adalah segalanya, terima kasih atas kehangatan dan kebersamaan yang selalu kalian berikan. Karya ini kupersembahkan untuk kalian
3. Untuk orang terkasih, terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak pernah putus. Tanpamu aku bukanlah siapa-siapa. Semoga karya ini bisa sedikit membalas semua pengorbanan dan kebaikanmu
4. Untuk sahabat-sahabatku tersayang, terima kasih atas persahabatan yang begitu berarti. karya ini adalah persembahan untuk kalian, teman seperjuanganku. Terima kasih telah menjadi bagian tak terpisahkan dalam perjalananku. Persembahan ini untuk persahabatan kita yang abadi

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur pada Allah SWT atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Kualitas Layanan *Antenatal Care* (ANC) dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompetensi Tenaga Kesehatan (Studi Pada Ibu Hamil di Puskesmas Se-Kabupaten Jember). Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini. Tesis ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

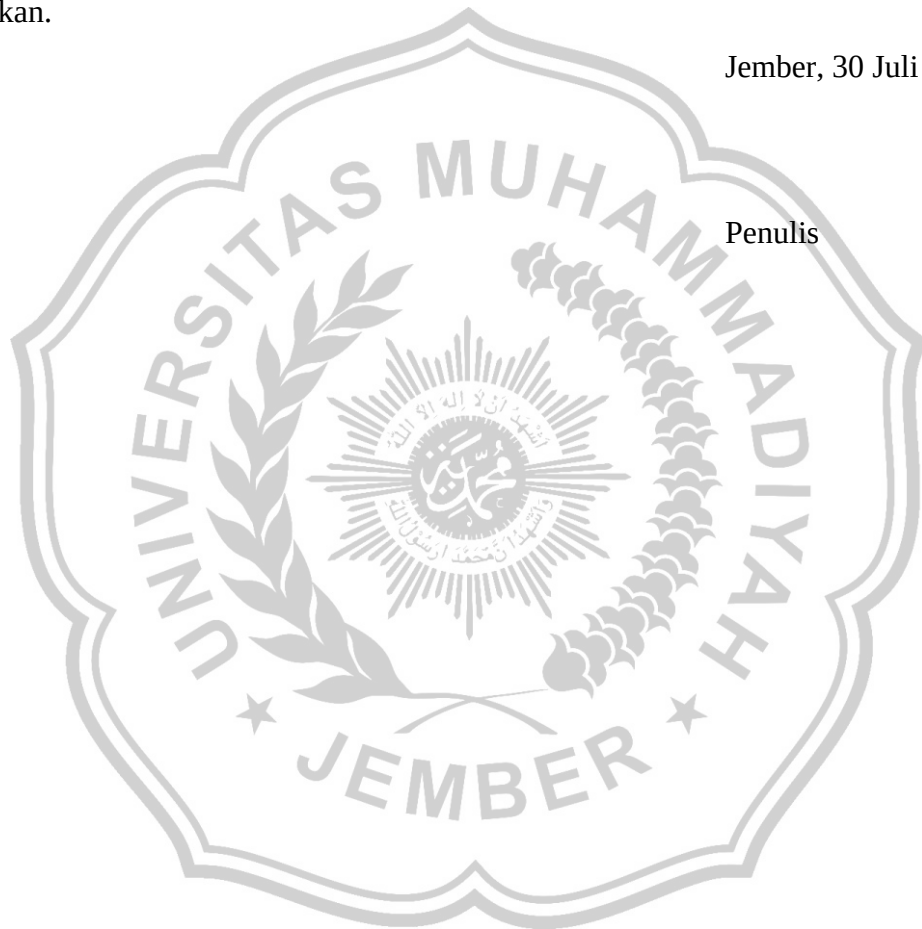
1. Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan kemudahan dan fasilitas kepada penulis selama menempuh pendidikan pada program pascasarjana
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM, M. Akun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus ketua penguji penelitian ini, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian.
4. Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan pengetahuan yang berguna serta memberikan dorongan, bimbingan saran, rekomendasi yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., M.M., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan pengetahuan yang berguna serta memberikan dorongan, bimbingan saran, rekomendasi yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
7. Seluruh Staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan promosi dalam proses penyelesaian tesis ini.

8. Pihak instansi terkait yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Semua responden, ibu hamil yang telah meluangkan waktu untuk membantu menjawab kuisioner demi terselesaikannya tesis ini.
10. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini oleh sebab itu korektif yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 30 Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN UNGKAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Umum	9
1.3.2. Tujuan Khusus	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat praktis	9
1.4.2. Manfaat Akademik	10
1.4.3. Manfaat Manajerial	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	11
2.1.2 <i>Middle Theory</i>	14
2.1.3 <i>Applied Theory</i>	16
2.1.3.1 Kualitas Layanan <i>Antenatal care</i> (ANC)	16
2.1.3.2 Fasilitas Layanan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan Pasien.....	36
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	36
2.4.3 Pengaruh Langsung Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	37
2.4.4 Pengaruh Langsung Kualitas Layanan Antenatal Care Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	38
2.4.5 Pengaruh Langsung Kualitas Fasilitas Layanan Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	38
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	39
2.4.7 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Oleh Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	40

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Desain Penelitian	41
3.2. Fokus Penelitian	41
3.3. Variabel Penelitian	41
3.3.1. Variabel Indeoenden	41
3.3.2. Variabel Mediasi	41
3.3.3. Variabel Dependen	41
3.4. Definisi Operasional	42
3.4.1. Variabel Kualitas Layanan Antenatal Care (ANC)	42
3.4.2. Fasilitas Layanan	42
3.4.3. Kepuasan Pasien	42
3.4.4. Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	43
3.5. Jenis dan Sumberdata	43
3.6. Populasi dan Sampel	43
3.6.1. Populasi	43
3.6.2. Sampel	44
3.7. Teknik Pengumpulan Data	46
3.7.1. Prosedur Adminsitratif.....	46
3.7.2. Prosedur Teknis Penelitian	46
3.7.3. Instrumen Pengumpulan Data	47
3.8. Teknik Pengolahan Data	48
3.9. Teknk Analisis	50
3.9.1. Analisis Deskriptif	50
3.9.2. Uji Outer Model	51
3.9.3. Uji Inner Model	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Analisis Deskriptif Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran umum puskesmas Jember	53
4.1.2 Karakteristik Responden	54
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	55
4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Outer Model.....	59
4.2.2 Inner Model.....	61
4.2.3 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	66
4.3 Pembahasan	66
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Antenatal Care Terhadap Kepuasan pada Ibu Hamil	66
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan pada Ibu Hamil	68
4.3.3 Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pada Ibu Hamil	69
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Antenatal Care Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan	70
4.3.5 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	72
4.3.6 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Kompetensi Tenaga Kesehatan	73
4.3.7 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dimediasi Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
5.2.1 Saran Praktis.....	77
5.2.2 Saran Teoritis.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Capaian Kunjungan Ibu Hamil Pada Pemeriksaan Antenatal care Lengkap K1-K6 di Kabupaten Jember Tahun 2024.....	3
Tabel 1.2	Angka Kepuasan Pasien pada Layanan Primer di Kabupaten Jember Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 2.1	Penelitian oleh Hibusu & Sumankuuro, (2024).....	25
Tabel 2.2	Penelitian oleh Belachew & Debie (2024).....	26
Tabel 2.3	Penelitian oleh Bergh et al (2022).....	27
Tabel 2.4	Penelitian oleh Rahmawati & Hsieh, (2024).....	28
Tabel 2.5	Penelitian oleh Doubova & Fresnedo, (2024).....	29
Tabel 2.6	Penelitian oleh Adedeji & Oluwasola, (2023).....	30
Tabel 2.7	Penelitian oleh Badolo & Bado, (2022).....	31
Tabel 2.8	Penelitian oleh Badolo & Bado, (2022).....	32
Tabel 2.9	Penelitian oleh Afulani & Buback (2019).....	33
Tabel 2.10	Penelitian oleh Heri & Malima (2023).....	34
Tabel 3.1	Proporsi Sampel Berdasarkan Probability Proportional Sampling.....	45
Tabel 3.2	Koding Data Penelitian.....	49
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai Frekuensi.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik ibu hamil trimester 3 di Puskesmas se-Kabupaten Jember berdasarkan usia (n = 255).....	54
Tabel 4.2	Karakteristik ibu hamil trimester 3 di Puskesmas se-Kabupaten Jember berdasarkan tingkat pendidikan (n = 255).....	54
Tabel 4.3	Karakteristik ibu hamil trimester 3 di Puskesmas se-Kabupaten Jember berdasarkan status paritas (n = 255).....	55
Tabel 4.4	Karakteristik ibu hamil trimester 3 di Puskesmas se-Kabupaten Jember berdasarkan besar pendapatan keluarga (n = 255).....	55
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban responden Terhadap Varabel Kualitas layanan (X1).....	56
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban responden Terhadap Varabel Fasilitas layanan (X2)	57
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban responden Terhadap Varabel Kompetensi tenaga kesehatan (Z).....	58
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban responden Terhadap Varabel kepuasan pasien (Y).....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Diskriminant Validity	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Goodness of Fit.....	62
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (Direct Path Coefficients).....	63
Tabel 4.13	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	64
Tabel 4.14	Nilai Koefisien Pengaruh Total (Total effect).....	64
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Determinasi (R-Square).....	66
Tabel 4.16	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Kualitas Layanan Antenatal Care (ANC), Fasilitas Layanan, Kepuasan Pasien, Kompetensi Tenaga Kesehatan.....	11
Gambar 2.2	Kualitas Layanan Antenatal Care Berdasarkan the Donabedian model.....	17
Gambar 2.3	Gambar Kerangka Konseptual Kualitas Layanan Antenatal Care (ANC) dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompetensi Tenaga Kesehatan	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas di Kabupaten Jember.....	53
Gambar 4.2	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Berdasarkan Loading Factor.....	60
Gambar 4.3	Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Informasi Penelitian	87
Lampiran 2: Permohonan Menjadi Informan.....	88
Lampiran 3: Lembar Persetujuan Penelitian.....	89
Lampiran 4: Instrumen Penelitian	90
Lampiran 5: Tabulasi Data	95
Lampiran 6: Hasil Analisis	118

