



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA  
MENGENAI PROSES SERAH TERIMA BAYI DI  
RUANG PERINATOLOGI RUMAH SAKIT**

**MARDI WALUYO METRO**

**TAHUN 2024**

**ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS**

**2306011**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA 2024**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MENGENAI PROSES  
SERAH TERIMA BAYI DI RUANG PERINATOLOGI  
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO**

**TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**Keperawatan**

**ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS**

**2306011**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA**

**2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA MENGENAI  
PROSES SERAH TERIMA BAYI DI RUANG PERINATOLOGI  
RUMAH SAKIT MARDI WADUJO METRO  
TAHUN 2024

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk  
dilaksanakan sidang skripsi

Yogyakarta, 13 September 2024

STIKES BETHESDA YAKKUM

Pembimbing : Ignasia Yunita Sari S.Kep. Ns, M. Kep

LEMBAR PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan tim penguji sidang pada

Tanggal 13 September 2024

Ketua Penguji

Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS

Penguji I

Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN

Penguji II

Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum  
Yogyakarta



(Nurlia Ikantogtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.,  
Sp.Kep.MB., Ph.D., NS)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana  
Keperawatan

(Indah Prowesti, S.Kep., Ns., M.Kep)

## MOTTO

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang

Amsal 23:18

Hati manusia memikir-mikirkan jalannya, tetapi Tuhanlah yang menentukan arah langkahnya.

Amsal 16:19

Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak

Mazmur 37:5

Sekiranya engkau memperhatikan perintah-perintah-Ku, maka damai sejahteramu akan seperti sungai yang tidak pernah kering, dan kebahagiaanmu akan terus berlimpah seperti gelombang-gelombang laut yang tidak pernah berhenti,

Yesaya 48:18

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat anugrah-Nya, kesetiaan-Nya dalam hidup saya sampai hari ini kasih-Nya sangat mempesona.
2. Kepada diri saya sendiri terima kasih sudah memilih berjuang sampai di titik ini.
3. Kepada suami saya tercinta Natanael Frans Bramadi yang sangat sabar mendampingi saya dan mendukung saya.
4. Kepada kedua orang tua saya Bapak Ignasius Marwoto dan Mamak Yulia Sini yang telah mendukung saya dalam proses ini. Untuk Bapak dan Ibu mertua saya, bapak Titus Setia Budi dan Ibu Purwaningsih yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya.
5. Kepada mbak Menik Pusparany, terimakasih sudah menjadi tempat saya mengadu betapa sulitnya kuliah S.Kep dan selalu memberikan solusi dalam segala kesulitan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada ibu Ignasia Yunita Sari S.Kep. Ns, M. Kep selaku pembimbing skripsi dan ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Ph.D.Ns selaku pembimbing akademik atas pembelajaran dan motivasi yang tak henti hentinya saya terima selama hampir 1 tahun ini.
7. Terimakasih kepada Geng Romusa: Mbak beatrik, Mbak Lia, Vera, Oca dan Bela atas dukungan, doa dan semangatnya untuk saya menyelesaikan skripsi.
8. Terimakasih teman-teman prodi S1 Keperawatan program RPL Angkatan 2023-2024 yang selalu mendukung dalam penulisan skripsi.

## ABSTRAK

**ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS.** “Gambaran Tingkat Kepuasan Orang Tua Mengenai Proses Serah Terima Bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024”.

**Latar Belakang:** Kepuasan adalah salah satu indikator mutu pelayanan. Pelayanan di rumah sakit mencakup keperawatan anak yaitu tindakan serah terima bayi untuk rawat gabung. Studi awal yang dilakukan pada 5 orang tua terdapat 2 orang tua merasa tidak puas dengan pelayanan serah terima bayi yang lama dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang sulit dimengerti.

**Tujuan:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan orang tua mengenai proses serah terima bayi di ruang perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro tahun 2024.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat ukur berupa kuesioner. Besaran populasinya 146. Pengambilan sampel berdasarkan kuota sampling sebanyak 49. Analisa data menggunakan *analisis univariat*.

**Hasil:** Analisa univariat terdapat hasil 1 responden (25%) sangat tidak Puas, 1 responden (2%) tidak puas, 23 responden (47%) puas dan 24 responden (49%) sangat puas. Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak 20-30 tahun yaitu 25 responden (51.0%), jenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden (61.2%), pendidikan Sarjana 19 responden (38.8%), dan pekerjaan swasta 19 responden (38.8%).

**Kesimpulan:** Sebagian besar responden yang melakukan serah terima bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro merasa sangat puas sebanyak 24 responden (49%).

**Saran:** Dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi Rumah Sakit Mardi Waluyo dalam memperbaiki fasilitas serah terima bayi berupa boks bayi.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan-Serah Terima Bayi.

xvii + 122 hal + 8 tabel + 2 skema + 17 lampiran

**Kepustakaan:** 17, 2014-2024

## ABSTRACT

**ANGELA MERICI ARUM NINGTYAS.** "Overview of Parental Satisfaction with the Baby Handover Process in the Perinatology Ward at Mardi Waluyo Metro Hospital in 2024."

**Background:** Satisfaction is one of the indicators of service quality. Hospital services include pediatric nursing, specifically the handover of infants for rooming-in care. An initial study conducted with 5 parents found that 2 parents were dissatisfied with the lengthy infant handover process and the staff's ability to provide explanations that were difficult to understand.

**Objective:** To assess the level of parental satisfaction regarding the baby handover process in the perinatology ward at Mardi Waluyo Metro Hospital in 2024.

**Methods:** This quantitative study employed a descriptive method. The measurement tool was a questionnaire. The population size was 146. Sampling was based on quota sampling, with a total of 49 samples selected using purposive sampling techniques. Data analysis utilized univariate analysis.

**Results:** Univariate analysis revealed that 1 respondent (25%) was very dissatisfied, 1 respondent (2%) was dissatisfied, 23 respondents (47%) were satisfied, and 24 respondents (49%) were very satisfied. The majority of respondents were aged 20-30 years (51.0%), female (61.2%), with a bachelor's degree (38.8%), and employed in private sectors (38.8%).

**Conclusion:** The majority of respondents who underwent the baby handover process in the perinatology ward at Mardi Waluyo Metro Hospital reported high satisfaction, with 24 respondents (49%) indicating they were very satisfied.

**Recommendation:** The findings can be used as a recommendation for Mardi Waluyo Hospital to improve the baby handover facilities, such as providing better baby boxes.

**Keywords:** Satisfaction Level - Baby Handover.

xvii + 122 pages + 8 tables + 2 diagrams + 17 appendices

**Bibliography:** 17, 2014-2024



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul: “ Gambaran Tingkat Kepuasan Orang Tua Mengenai Proses Serah Terima Bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024” yang saya kerjakan untuk melengkapi Sebagai persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari proposal kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil Skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 30 Agustus 2024



(Angela Merici Arum Ningtyas)

## PRAKATA

Puji Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan karunia-Nya yang telah memberikan berkat, anugerah dan kekuatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Gambaran Tingkat Kepuasan Orang Tua Mengenai Proses Serah Terima Bayi di Ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024”. skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Program Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Nurlia Ikaningtias, S.Kep,Ns,M.Kep,Sp.Kep.MB,Ph.D,Ns selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan persetujuan dalam menyelesaikan proposal ini.
2. Drg. Budiono, MARS selaku Direktur Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro yang telah memberikan izin dalam proses penelitian proposal ini.
3. Ibu Ethic Palupi., S.Kep.Ns, MNS, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta juga sekaligus sebagai ketua penguji yang telah bersedia memberikan waktunya dalam proses sidang skripsi.
4. Ibu Indah Prawesti,S.Kep,Ns,M.Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Ilmu Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

5. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Koordinator Skripsi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
6. Ibu Yullya Permina, S.Kep., Ns, MNS selaku Penguji 1 yang telah memberikan waktunya dalam proses sidang skripsi.
7. Bapak/ibu dosen dan karyawan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
8. Segenap staf dan karyawan Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.
9. Kepala ruang dan staf ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro yang telah memfasilitasi dan memberikan bantuan dalam proses pengambilan data penelitian di ruang Perinatologi.
10. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam proses pengambilan data di ruang Perinatologi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.
11. Suamiku tercinta Natanael Frans Bramadi dan anak-anakku tersayang Gamaliel Benjie Sinatra dan Benaya Elkana Sinatra, yang selalu memberikan suport dan doa. Orang tua saya yang terkasih yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
12. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sarjana Keperawatan Program RPL Angkatan tahun 2023 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dalam menyusun proposal ini.
13. Kakak senior dalam segala hal Menik Pusparany S.Kep.,Ns. Terimakasih mbak Rani untuk dukungan dan bimbingannya.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut andil dalam penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan tepat waktu.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu peneliti. Peneliti menyadari dalam penyusunan ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, peneliti meminta kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan Yesus memberkati.

Yogyakarta, 10 Agustus 2024



(Angela Merici Arum Ningtyas)

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR ISI

JUDUL	
HALAMAN KEDUA .....	ii
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SKEMA.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	7

## BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori.....	9
B. Kerangka Teori.....	30
C. Kerangka Konsep.....	31
D. Pertanyaan/Hipotesis Penelitian.....	31
E. Variabel Penelitian.....	32

## BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	34
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	34
C. Populasi Dan Sampel.....	34
D. Alat Ukur Penelitian.....	36
E. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	37
F. Etika Penelitian.....	38
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	40
H. Analisis Data.....	45

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	48
B. Pembahasan.....	52
C. Keterbatasan Penelitian.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	69

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	7
Tabel 2. Definisi Operasional .....	33
Tabel 3. Populasi Jumlah Bayi Yang Lahir .....	35
Tabel 4 Kisi-Kisi Umum Penelitian .....	36
Tabel 5. Kisi-Kisi Khusus Penelitian .....	36
Tabel 6. Karakteristik Responden .....	49
Tabel 7. Distribusi Kepuasan Orang Tua Bayi .....	50
Tabel 8. Distribusi Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Dimensi .....	51

STIKES BETHESDA YAKKUM



## DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori.....	30
Skema 2. Kerangka Konsep.....	31

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Studi Awal .....	67
Lampiran 2. Jawaban Permohonan Izin Studi Awal Penelitian .....	68
Lampiran 3. Surat Izin Permohonan Uji validitas .....	69
Lampiran 4. Jawaban Permohonan Izin Uji Validitas .....	70
Lampiran 5. Surat Izin permohonan Izin Penelitian .....	71
Lampiran 6. Jawaban Permohonan Izin Penelitian .....	72
Lampiran 7. Permohonan Menjadi Responden.....	73
Lampiran 8. <i>Informed Consent</i> Persetujuan Manjadi Responden.....	74
Lampiran 9. Permohonan Manjadi Asisten Peneliti .....	75
Lampiran 10. <i>Informed Consent</i> Persetujuan Manjadi Responden.....	76
Lampiran 11. Kuesioner.....	78
Lampiran 12. Lembar Serah Terima Bayi/Anak .....	81
Lampiran 13 Lembar <i>Handover</i> .....	82
Lampiran 14 Tabel Umum Dan Khusus .....	86
Lampiran 15 Uji Statistik.....	88
Lampiran 16. Hasil Koesioner Kepuasan Orang Tua bayi .....	90
Lampiran 17. Lembar Konsultasi.....	92