



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN  
KAB SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
HERLINDA DAMAYANTI  
NIM. 152191047**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2020**

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Kesehatan  
Skrispi, Desember 2020  
Herlinda Damayanti  
152191047

## **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN KAB SEMARANG**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Minat kunjungan ulang pada fasilitas kesehatan sangat ditentukan oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh mutu pelayanan yang diterimanya, kualitas mutu pelayanan KB perlu ditingkatkan serta dipertahankan oleh bidan, pelayanan diberikan belum optimal hal ini ditunjukkan dari penurunan jumlah kunjungan pada bulan maret hingga september dan PMB belum memiliki fasilitas yang nyaman. Tujuan penelitian ini mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah diskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah akseptor KB yang berkunjung ke PMB sejumlah 41 responden. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Analisis distribusi frekuensi.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58,5%) mengatakan kurang puas. Berdasarkan 5 dimensi mutu didapatkan 51,2 % kurang puas pada dimensi mutu bukti langsung (*Tangible*), 65,9% puas pada dimensi keandalan (*Reliability*). 53,7% puas pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). 61% puas pada dimensi keyakinan (*Assurance*). 53,7% puas pada dimensi empati (*Emphaty*).

**Simpulan:** Tingkat kepuasan pasien sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan KB secara umum. Dari 5 dimensi, Sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan KB dimensi (*Tangible*). Dan sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empaty*).

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan KB.

Ngudi Waluyo University  
Study Program of Midwifery, Faculty of Sciences  
Final Project, December 2020  
Herlinda Damayanti  
152191047

## **DESCRIPTION OF PATIENTS SATISFACTION WITH QUALITY OF FAMILY PLANNING SERVICE AT PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN KAB SEMARANG**

### **ABSTRACT**

**Background:** Interest in return visits to health facilities is largely determined by patient satisfaction. Aging of patients is determined by the quality of service they receive, the quality of family planning services needs to be improved and maintained by midwives, the services provided are not optimal, this is indicated by the decrease in the number of visits from March to September and PMB does not have comfortable facilities. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction with the quality of family planning services at PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Semarang Regency.

**Methods:** The design of this study is descriptive. The sample in this study were 41 family planning acceptors who visited PMB. Technique *Accidental Sampling*. Frequency distribution analysis.

**Results:** The results showed that the majority of respondents (58.5%) said they were not satisfied. Based on the 5 dimensions of quality, it is found that 51.2% are not satisfied with the quality dimension of direct evidence (*Tangible*), 65.9% are satisfied on the dimension of reliability (*Reliability*). 53.7% are satisfied on the dimension of responsiveness (*Responsiveness*). 61% are satisfied on the dimension of confidence (*Assurance*). 53.7% satisfied on the dimension of empathy (*Empathy*).

**Conclusion:** The level of patient satisfaction is mostly less satisfied with the quality of family planning services in general. Of the 5 dimensions, most of them are not satisfied with the quality of the dimensional family planning service (*Tangible*). And most are satisfied with the quality of family planning services on the dimensions (*Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*).

**Keywords:** Patient Satisfaction Level, Quality of Family Planning Services.

**HALAMAN PERSEJUAN**

Skripsi Berjudul  
**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN  
KAB SEMARANG**

Oleh

**Herlinda Damayanti**

**NIM. 152191047**

PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2020

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperiksakan untuk  
diujikan.

Ungaran, 12 Januari 2021

Pembimbing



Luvi Dian Afriyani, S. SiT., M.Kes,  
NIDN.0627048302

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN  
KAB SEMARANG**

Oleh

HERLINDA DAMAYANTI

NIM. 152191047

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kebidanan  
Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 Januari 2021

**Tim Penguji: Ketua/Pembimbing**

Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes

NIDN. 0627048302

**Anggota/ Penguji 1**

Eti Salafas, S.SiT., M.Kes

NIDN. 0625118001

**Anggota/ Penguji 2**

Kartikasari, S.SiT., M.Keb

NIDN. 0616041701

**Ketua Program Studi**

Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes

NIDN. 0627048302

**Dekan Fakultas**



Rosalina S.Kp., M.Kes

NIDN. 0621127102

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Herlinda Damayanti

NIM : 152191047

Mahasiswa : Program Studi Kebidanan Program Sarjana Fakultas  
Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa S. St. Keb Bandungan Kab Semarang”** adalah karya ilmiah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Univeritas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 22 Januari 2021

Pembimbing

Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes  
NIDN.0627048302

Yang memuat pernyataan,



Herlinda Damayanti  
NIM. 152191047

## KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Herlinda Damayanti

NIM : 152191047

Mahasiswa : Program Studi Kebidanan Program Sarjana Fakultas  
Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/memformatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa S. St. Keb Bandungan Kab Semarang”**.

Ungaran, 22 Januari 2021  
Yang membuat pernyataan,

  
Herlinda Damayanti

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Herlinda Damayanti  
Tempat/Tanggal Lahir : Polom Raji 03 Juni 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Dusun Adung Baru RT 003 RW 003 Desa  
Simpang Senara Kecamatan Hulu Gurung  
Kabupaten Kapuas Hulu Kalimantan Barat.  
Email : damayantiherlinda@gmail.com

### **Pendidikan**

1. MIS Nahdlatul Ummah Adung (2003-2009)
2. SMP N 3 Hulu Gurung (2009-2012)
3. SMA N 1 Hulu Gurung (2012-2015)
4. D3 Kebidanan Universitas Muhammadiyah Semarang (2015-2018)
5. S1 Kebidana Universitas Ngudi Waluyo Ungaran (2019 - sekarang)



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang ”. Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa kerja keras, semangat dan doa dari berbagai pihak. Dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro. M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
2. Rosalina, S.SKp., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan.
3. Luvy Dian Afriyani, S. SiT., M.Kes selaku Ketua Prodi S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir skripsi sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Seluruh dosen kebidanan dan staf pengajar Universitas Ngudi Waluyo Ungaran.
5. Bapak Supriyanto dan Ibu Istikharoh selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta doa dalam bentuk moral dan material.
6. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan semangat serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan yang penulis belum tahu atau tidak mengetahuinya, maka dengan ini penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan kelak di kemudian hari.

Yang membuat pernyataan,

(Herlinda Damayanti)

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSEJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KESEDIAAN PUBLIKASI.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori .....	8
1. Kepuasan .....	8
2. Kepuasan Pasien .....	9
3. Mutu Pelayanan .....	18
4. Mutu Pelayanan Keluarga Berencana (KB) .....	22
B. Kerangka Teori.....	28
C. Kerangka Konsep .....	28
D. Kerangka Empiris.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30

A. Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek Penelitian.....	31
D. Definisi Operasional.....	32
E. Variabel Penelitian .....	33
F. Kumpulan Data .....	33
G. Pengolahan Data.....	34
H. Analisis Data .....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Hasil dan Pembahasan .....	37
B. Keterbatasan Penelitian .....	52
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	32
Tabel 4.1	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	37
Tabel 4.2	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	39
Tabel 4.3	Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (Tangible) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan, Kab. Semarang	40
Tabel 4.4	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	41
Tabel 4.5	Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (Reliability) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang	43
Tabel 4.6	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	44
Tabel 4.7	Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	45
Tabel 4.8	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keyakinan (Assurance) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	47
Tabel 4.9	Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keyakinan (Assurance) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang	48
Tabel 4.10	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Empati (Emphaty) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	49
Tabel 4.11	Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Empati (Emphaty) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang .....	51

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	28

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Data Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Data Penelitian
- Lampiran 6. Dokumentasi
- Lampiran 7. Lembar Konsul