

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Januari 2021
Kristiana
152191060

**Gambaran Mutu Pelayanan KB Suntik 3 Bulan di PMB Ratna Mujiyanti A.Md.Keb
Dusun Tempel Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan Tahun 2020**

ABSTRAK

Latar Belakang : Seorang bidan harus selalu mempertahankan sebuah pelayanan yang baik terhadap pasien, karena dengan mutu pelayanan yang baik maka akan tercipta suatu kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan. Mutu pelayanan yang buruk pada pelayanan jenis kontrasepsi suntik 3 bulan dapat menimbulkan beberapa stigma negatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan KB suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb Dusun Tempel Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan.

Metode : Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya yaitu seluruh Akseptor KB suntik 3 bulan di bulan Oktober dan November sebanyak 178 orang. Sampel sebanyak 64 responden. Teknik sampel menggunakan *puposive sampling*, dengan analisa distribusi Frekuensi.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan dari 64 responden sebesar 52 responden (81,3%) menilai mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) masuk kategori cukup, 28 responden (43,8%) menilai mutu dimensi *reliable* (keandalan) masuk kategori cukup, 41 responden (64,1%) menilai mutu dimensi *responsive* (daya tanggap) masuk kategori cukup, 33 responden (51,6%) responden menilai mutu dimensi *assurance* (jaminan kepastian) masuk kategori cukup, 30 responden (46,9%) menilai mutu dimensi *empathy* (empati) masuk kategori cukup.

Kesimpulan : Sebagian besar responden merasa bahwa mutu pelayanan di PMB Ratna Mujiyanti Amd.Keb masuk kedalam kategori cukup yaitu sebesar 36 responden (56,3%).

Saran : Bidan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam hal ketepatan waktu, pemberian informasi dan masukan kepada pasien dengan cepat, tepat, dan padat. Meningkatkan sarana pra sarana dalam hal hygiene di kamar mandi dan sumber air untuk pasien agar pasien nyaman dalam menunggu dan berkunjung. Akseptor KB suntik 3 bulan dapat memberikan kritikan terhadap pelayanan Bidan yang sekiranya kurang memenuhi harapan akseptor KB suntik 3 bulan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, KB Suntik