



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KB DI KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ISNI ANGGRAENI HIDAYAH  
NIM. 152231035**

**PROGRAM STUDI SI KEBIDANAN  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
2024**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KB DI KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan

**Oleh:**

**ISNI ANGGRAENI HIDAYAH  
NIM. 152231035**

**PROGRAM STUDI SI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO  
UNGARAN  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KB DI  
KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : ISNI ANGGRAENI HIDAYAH**

**NIM : 152231035**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**TAHUN 2024**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah di  
diperkenankan untuk diujikan**

**Ungaran, Rabu 24 Juli 2024**

**Pembimbing**



**Masruroh, S.Si.T., M.Kes**

**NIDN.0612038001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi Berjudul :**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KB  
DI KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN**

**Disusun oleh:**

**ISNI ANGGRAENI HIDAYAH  
NIM. 152231035**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kebidanan  
Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari :  
Tanggal :

Ketua Penguji

  
**Masruroh, S.Si.T., M. Kes**  
NIDN. 0612038001

**Penguji 1**



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

**Penguji 2**



Ari Widyaningsih, S.SiT.,M.Kes  
NIDN. 0630018903

**Ketua Program Studi**



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

**Dekan Fakultas Kesehatan**


Eko Susilo, S.Kep, Ns.,M.Kep  
NIDN.0627097501

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Isni Anggraeni Hidayah

NIM : 152231035

Program Studi/ Fakultas : S1 Kebidanan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah\* berjudul "**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KB DI KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun
2. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah\* ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi/Karya Tulis Ilmiah\* 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 penyimpangan 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 Universitas Ngudi Waluyo.

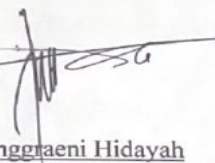
Balikpapan, 27 Agustus 2024

Pembimbing,

Yang membuat pernyataan



Masruroh, S.Si.T., M.Kes  
NIDN. 0612038001



Isni Anggraeni Hidayah  
NIM. 152231035

## HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isni Anggraeni Hidayah

NIM : 152231035

Program Studi : Kebidanan program sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Skripsi saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan” beserta perangkat yang diperlukan. Dengan demikian saya memberikan kepada perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis.

Atas kemajuan teknologi informasi, saya tidak keberatan jika nama, tanda tangan, gambar atau image, yang ada dalam karya ilmiah saya terindeks oleh mesin pencari (*search engine*), misalnya google.

Ungaran, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Isni Anggraeni Hidayah

Universitas Ngudi Waluyo  
Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan  
Skripsi, Agustus 2024  
Isni Anggraeni Hidayah  
152231035

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KB DI  
KLINIK IBNU SINA KM 7 BALIKPAPAN  
(xvii + 71 halaman + 15 tabel + 2 bagan + 6 lampiran)**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pertumbuhan penduduk yang besar dapat diatasi dengan program KB, berbagai pilihan alat kontrasepsi KB dapat didapatkan di Puskesmas ataupun tempat pelayanan kesehatan salah satunya klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan, berdasarkan data terdapat penurunan kunjungan KB sejak tahun 2019 sampai tahun 2023 sebesar 45%, kunjungan akseptor KB ke Klinik dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan KB yang terdiri aspek *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*.

**Tujuan penelitian :** Mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.

**Metode Penelitian :** Pada metode penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini seluruh akseptor KB yang berkunjung ke Klinik Ibnu Sina Balikpapan periode bulan Maret-Mei 2024 yaitu sebanyak 150 orang. Teknik sampling menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 109 responden. Analisis data dengan distribusi frekuensi dan presentase dari masing-masing variabel.

**Hasil Penelitian :** Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *reliability* sebanyak 56,9% merasa puas, gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *assurance* sebanyak 68,8% merasa puas. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *tangible* sebanyak 56,9% merasa puas. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *emphaty* sebanyak 65,1% merasa sangat puas. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *responsiveness* sebanyak 57,8% merasa puas.

**Simpulan :** kepuasan pasien secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan KB berdasarkan aspek *reliability*, *assurance*, *tangible* dan aspek *emphaty* sangat puas.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Pelayanan KB

Ngudi Waluyo University  
Midwifery Undergraduate Program Faculty of Health  
Final Project, Januari 2024  
Isni Anggraeni Hidayah  
152231035

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH FP SERVICES AT  
IBNU SINA CLINIC KM 7 BALIKPAPAN  
(xvii + 99 pages + 15 tables + 2 charts + 6 appendices)**

**ABSTRACT**

**Background:** Large population growth can be overcome with a family planning program, various choices of family planning contraceptives can be obtained at the Health Center or health service facilities, one of which is the Ibnu Sina Km 7 Balikpapan clinic, Based on the data, there was a decrease in family planning visits from 2019 to 2023 of 45%, visits by family planning acceptors to the clinic are influenced by satisfaction with family planning services consisting of aspects of reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness.

**Research objectives:** To identify the picture of patient satisfaction with family planning services based on reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness at the Ibnu Sina Km 7 Balikpapan clinic.

**Research Method:** This research method uses a descriptive research method. The population in this study were all family planning acceptors who visited the Ibnu Sina Balikpapan Clinic in the period March-May 2024, which was 150 people. The sampling technique used Purposive Sampling with a sample size of 109 respondents. Data analysis with frequency distribution and percentage of each variable.

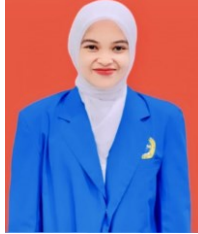
**Research Results:** The description of patient satisfaction with family planning services based on reliability is 56.9% satisfied, the description of patient satisfaction with family planning services based on assurance is 68.8% satisfied. The description of patient satisfaction with family planning services based on tangible is 56.9% satisfied. The description of patient satisfaction with family planning services based on empathy is 65.1% very satisfied. The description of patient satisfaction with family planning services based on responsiveness is 57.8% satisfied.

**Conclusion:** Overall patient satisfaction is satisfied with family planning services based on aspects of reliability, assurance, tangible and empathy are very satisfied..

**Keywords:** Patient Satisfaction, Family Planning Services



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### DATA PRIBADI

Nama : Isni Anggraeni Hidayah  
Tempat, Tanggal Lahir : Loa Janan, 16 Oktober 1994  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Kerayan I Perum Sosial RT 49 nomor 143 Kel.Batu Ampar .Balikpapan Utara, - Kalimantan Timur.

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK tahun Darul Arqam (1999)
2. SDN 005 Batuah (2006)
3. MTS PPKP Ribathul Khail Timbau Tenggarong (2009)
4. MA PPKP Ribathul Khail Timbau Tenggarong (2012)
5. Poltekkes Kemenkes Kaltim (2015)
6. Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2023 - Sekarang

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : H.M.Tahan Basri. M.Pd  
Pekerjaan : PNS  
Nama Ibu : Hj.Hasmani S.Pd

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jl.Soekarno Hatta KM 23 Batuah Kec.Loa Janan, Kutai Kartanegara

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KB di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir Prodi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
2. Eko Susilo, S. Kep., Ns., M. Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran
3. Luvi Dian Afriyani, S.SiT.,M.Kes, selaku Kaprodi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo Ungaran sekaligus sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo.
5. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan baik materi maupun spiritual, yang menjadi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Teman – teman Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo angkatan 2023 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Ungaran, .....2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Pelayanan Keluarga Berencana .....	9
2. Kontrasepsi .....	12
3. Kepuasan Pasien .....	19
4. Klinik Pelayanan Kesehatan .....	25
B. Kerangka Teoritis .....	34
C. Kerangka Konsep .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Desain Penelitian .....	36

B. Lokasi Penelitian .....	36
C. Subyek Penelitian .....	36
D. Definisi Operasional .....	38
E. Variabel Penelitian .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	41
G. Pengujian Instrumen .....	43
H. Pengolahan Data .....	44
I. Analisis Data .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Objek Penelitian.....	47
B. Hasil dan Pembahasan .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

		<b>Hal</b>
Tabel 1.1.	Jumlah Kunjungan Pelayanan KB Tahun 2019 - 2023....	4
Tabel 3.1.	Definisi Operasional.....	39
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.....	48
Tabel 4.2.	Persepsi Responden Berdasarkan <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.....	49
Table 4.3.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.....	52
Table 4.4.	Persepsi Responden K Berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.....	53
Table 4.4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan.....	56
Table 4.4.	Persepsi Responden Berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan	56
Table 4.4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan	59
Table 4.4.	Persepsi Responden Berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan	60
Table 4.4.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> ( <i>Cepat Tanggap</i> ) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan	63
Table 4.4.	Persepsi Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i> ( <i>Cepat Tanggap</i> ) di Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan	64

## DAFTAR BAGAN

	<b>Hal</b>
Bagan 2.1. Kerangka Teoritis .....	34
Bagan 2.2. Kerangka Konsep.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Ijin Mengambil Data Penelitian
- Lampiran 3 Surat Ethical Clearance
- Lampiran 4 Surat Uji Turnitin
- Lampiran 5 *Informed Consent*
- Lampiran 6 Lembar penjelasan Kepada Pasien
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan
- Lampiran 8 Instrumen Penelitian
- Lampiran 9 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 10 Data Penelitian
- Lampiran 11 Analisa Statistik