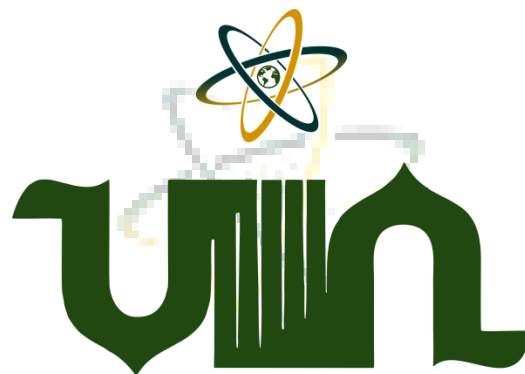


**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KB DI PUSKESMAS
MAYOR UMAR DAMANIK KOTA TANJUNGBALAI**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

Oleh :

AIZA RAIHANI
NIM: 801171111

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KB DI PUSKESMAS
MAYOR UMAR DAMANIK KOTA TANJUNGBALAI**

SKRIPSI

Oleh :

AIZA RAIHANI
NIM: 801171111

PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KB DI PUSKESMAS MAYOR
UMAR DAMANIK KOTA TANJUNGBALAI**

AIZA RAIHANI
NIM: 801171111

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan agar dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman secara positif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi kepuasan dan kualitas pelayanan KB di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai. Jenis penelitian yang dipakai merupakan kuantitatif dengan desain *cross sectional* menggunakan 50 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data bersifat univariat. Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong kategori baik dan kepuasan pasien berada dalam level puas. Diharapkan agar Puskesmas dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.

Kata kunci : KB, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN

**ANNUALIZATION OF KB SERVICE SATISFACTION AT PUSKESMAS
MAYOR UMAR DAMANIK OF TANJUNGBALAI CITY**

AIZA RAIHANI
NIM: 801171111

ABSTRACT

The patient's satisfaction became one of the things to note to bring up a positive impact on the perception and experience of the patient's. This study aims to determine and identify the satisfaction and quality of KB servicer at Puskesmas Mayor Umar Damanik of Tanjungbalai city. A quantitative study with cross sectional approach was used in this study for 50 samples. Data were collected through questionnaires and documentation to respondents. The data, then, were analyzed by univariate. The results showed that in general the quality of service was categorized as good and patient satisfaction was at the level of satisfaction. It is hoped that the puskesmas can maintain and further improve the quality of existing service.

Keywords : KB, Health Service, Patient Satisfaction

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Aiza Raihani
NIM : 0801171111
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi Kebijakan dan Kesehatan
Tempat/Tgl.Lahir : Tanjungbalai/31 Mei 1999
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelayanan KB di Puskasmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika di kemudian hari terbut bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.

Medan, 25 Agustus 2022



Aiza Raihani
NIM.0801171111

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Aiza Raihani

NIM : 0801171111

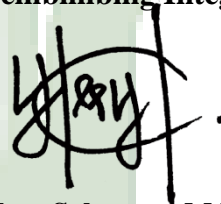
ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KB DI PUSKESMAS MAYOR UMAR DAMANIK KOTA TANJUNGBALAI

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UINSU Medan).

Medan, 25 Agustus 2022

**Dinyetujui,
Pembimbing Skripsi**

Pembimbing Integrasi Keislaman



Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes
NIP. 19700817 201001 2 006

Hery Sahputra, M.TH
NIP. 19870613 201908 1 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul :

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KB DI PUSKESMAS MAYOR
UMAR DAMANIK KOTA TANJUNGBALAI**

Yang Dipersiapkan dan Dipertahankan Oleh :

Aiza Raihani

NIM: 0801171111

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 25 Agustus 2022
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji



Fitriani Pramita Gurning, S.KM, M.Kes

NIB. 1100000110

Penguji I



Dewi Agustina, S.Kep, Ners, M.Kes

NIP. 19700817 201001 2 006


Penguji II



Susilawati, S.KM, M.Kes

NIP. 19731113 199803 2 004

Penguji Integrasi



Hery Sahputra, M.TH

NIP. 19870613 201908 1 001

Medan, 25 Agustus 2022

**Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Plt Dekan,**



Dr. Mhd. Furqan, S.Si, M.Comp, Sc

NIP. 19800806 200604 1 003

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Aiza Raihani

Tempat, Tgl. Lahir : Tanjungbalai, 31 Mei 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Rumah : Gg. Leci 3, LK III, Kec. Datuk Bandar, Kota Tanjungbalai

Contact Person : 0878 9544 5602

Alamat Email : aizaraihani@gmail.com



LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD : SDN 137697

SMP (2014) : MTs.N Tanjungbalai

SMA (2017) : MAN Tanjungbalai

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UISU) Medan,
Fakultas Kesehatan Masyarakat, program Studi Ilmu
Kesehatan Masyarakat, Peminatan Administrasi Kebijakan
dan Kesehatan



RIWAYAT ORGANISASI

2017-2018 : Anggota Divisi Multimedia Health Education and
Promotion Program (HEP) Wilayah Meda

2018-2019 : Ketua Divisi Jaringan Komunikasi DEMA FKM UINSU

- 2018-2019 : Wakil Bendahara Umum KPP Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat FKM UINSU
- 2018-2019 : Wakil Sekretaris Umum Health Education and Promotion Program (HEP) Wilayah Medan
- 2019-2020 : Sekretaris Umum DEMA FKM UINSU



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan KB di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara khususnya Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag** selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Alm Bapak **Prof. Dr. Syafaruddin, M.Pd**, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sekaligus Dosen Pembimbing integrasi keislaman yang membantu penulisan melalui saran-saran beliau dalam penulisan integrasi keislaman dalam skripsi.
3. Bapak **Dr. Mhd Furqan, S.Si, M.Comp, Sc**, selaku Plt Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Watni Marpaung, M.A** selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

5. Bapak **Dr. Salamuddin, M.A** selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
6. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat dan sekaligus Dosen Peguji penulis pada Seminar Proposal yang meluangkan waktu dan saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
7. Ibu **dr. Nofi Susanti, M.Kes** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
8. Ibu **Dewi Agustina, S. Kep, Ners, M. Kes**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan arahan dan saran-saran terhadap perkembangan skripsi saya dan selalu menjadi pendengar dan motivator dalam segala permasalahan selama penelitian penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi hingga selesai.
9. Ibu **Fitri Pramita Gurning, SKM, M.Kes**, selaku Ketua Penguji dalam Sidang Munaqasyah penulis.
10. Bapak **Hery Sahputra, M.TH**, selaku Dosen Penguji Integrasi Keislaman penulis pada Sidang Munaqasyah yang meluangkan waktu dan saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.
11. Para **Bapak/Ibu Dosen dan Staf** di Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN SU Medan yang sudah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama perkuliahan.
12. Bapak **Tuah Manurung, S.Pd, M.Pd**, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Tanjungbalai yang telah memberi izin penelitian di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai.

13. Kepala Puskesmas Mayor Umar Damanik yang telah memberi izin penelitian di bagian KB.
14. Ayahanda **Zainal Abidin**, ibunda **Khairani**, serta adik saya **Ahmad Habib Roziq** dan semua keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih doa, motivasi dan selalu ada dalam segala permasalahan peneliti serta memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti sampai selesainya skripsi ini.
15. Teman – teman terbaik (Nindi, Amel, Abdi) terima kasih selalu membantu dan memberi masukan kepada peneliti selama penelitian dan memberikan saran-saran kepada peneliti hingga penyelesaian akhir skripsi.
16. Segenap teman-teman Fakultas Kesehatan Masyarakat UIN SU. Terima kasih atas dukungan, do'a serta motivasinya.
17. Teman-teman seperjuangan di komisariat terimakasih atas do'a dan dukungannya.
18. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis tidak dapat membalas semua jasa, bantuan, kebaikan, dan pengorbanan yang diberikan kepada penulis. Harapan penulis, semoga Skripsi ini bermanfaat kepada pihak yang membaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, 25 Agustus 2022
Penulis,

Aiza Raihani
NIM. 0801171111

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
TINJAUAN TEORI	7
2.1. Keluarga Berencana (KB)	7
2.1.1. Definisi Keluarga Berencana (KB).....	7
2.1.2. Tujuan Program Keluarga Berencana (KB).....	7

2.1.3.	Sasaran Program Keluarga Berencana (KB).....	8
2.1.4.	Dampak Program Keluarga Berencana (KB).....	8
2.1.5.	Jenis – Jenis Kontrasepsi.....	9
2.2.	Pelayanan Keluarga Berencana (KB).....	11
2.2.1.	Mutu Pelayanan	12
2.2.2.	Faktor Utama Penentu Kualitas Pelayanan	12
2.3.	Konsep Dasar Kepuasan.....	14
2.3.1.	Pengertian Kepuasan.....	14
2.3.2.	Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.3.3.	Penyebab Ketidakpuasan	19
2.3.4.	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	19
2.4.	Kajian Integrasi Keislaman.....	20
2.5.	Kerangka Teori.....	29
2.6.	Kerangka Konsep	31
METODE PENELITIAN		32
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian	32
3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Sampel	32
3.1.3.	Teknik Pengambilan Data.....	33
3.4.	Variabel Penelitian	33
3.4.1.	Variabel Independden (Bebas)	33
3.4.2.	Variabel Dependen (Terikat)	33
3.5.	Definisi Operasional	34
3.6.	Aspek Pengukuran	38
3.7.	Uji Validasi dan Reliabilitasi.....	39
3.7.1.	Uji Validitas	39

3.7.2.	Uji Reliabilitas	39
3.8.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.8.1.	Jenis Data	40
3.8.2.	Alat atau Instrument Penelitian	40
3.9.	Analisis Data	41
3.9.1.	Analisis Univariat	41
3.9.2.	Analisis Bivariat	41
HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Hasil Penelitian	42
4.1.1.	Letak Geografis Lokasi Penelitian	42
4.1.2.	Visi dan Misi	43
4.1.3.	Karakteristik Responden Penelitian	44
4.1.4.	Analisis Univariat	45
4.1.5.	Analisis Bivariat	54
4.2.	Pembahasan	58
4.2.1.	Kepuasan Pelayanan KB	58
4.2.2.	Pembahasan Analisis Bivariat	61
PENUTUP		74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		79

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai	44
Tabel 4. 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kontrasepsi di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai	44
Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak di Puskesmas Mayor Umar Damanik Kota Tanjungbalai	45
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Kompetensi Teknik (<i>Technical Competence</i>)	45
Tabel 4. 5 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Kompetensi Teknik (<i>Technical Competence</i>)	46
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Akses dalam Melayani (<i>Access To Service</i>)	46
Tabel 4. 7 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Akses dalam Melayani (<i>Access To Service</i>)	47
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi jawaban Responden Berdasarkan Faktor Efektifitas (<i>Effectiveness</i>)	47
Tabel 4. 9 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Efektifitas (<i>Effectiveness</i>)	48
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Hubungan Interpersonal (<i>Interpersonal Relations</i>)	48
Tabel 4. 11 Distribusi kualitas pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Hubungan Interpersonal (<i>Interpersonal Relations</i>)	49
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	49
Tabel 4. 13 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	50

Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Kontinuitas (<i>Continuity</i>)	50
Tabel 4. 15 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Kontinuitas (<i>Continuity</i>)	51
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Keamanan (<i>Safety</i>)	51
Tabel 4. 17 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Faktor Kamanan (<i>Safety</i>)	52
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Faktor Fasilitas (<i>Amenities</i>).....	52
Tabel 4. 19 Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Fasilitas (<i>Amenities</i>)	53
Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan.....	53
Tabel 4. 21 Distribusi Vriabel Kepuasan Pasien	54
Tabel 4. 22 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kompetensi Teknis (<i>Technical Competence</i>)	54
Tabel 4. 23 Hubungan Kulalitaas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Access to Service</i> dengan Kepuasan Pasien	55
Tabel 4. 24 Hubungan Kualitas pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Effectiveness</i> dengan Kepuasan Pasien	55
Tabel 4. 25 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> dengan Kepuasan Pasien	56
Tabel 4. 26 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Effeciency</i>	56
Tabel 4. 27 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Continuity</i> dengan Kepuasan Pasien	57
Tabel 4. 28 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Safety</i> dengan Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4. 29 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Amenities</i> dengan Kepuasan Pasien.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Teori Lori Di Prete Brown *et.al*(1988)..... 30
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep 31



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDIAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden Penelitian.....	79
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	80
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner.....	81
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran 5 Analisis Data Univariat	87
Lampiran 6 Analisis Data Bivariat.....	89
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 8 Dokumentasi.....	93



UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
SUMATERA UTARA MEDAN