

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN IBU DALAM MENGGUNAKAN ALAT KONTRASEPSI DI UPTD PUSKESMAS LAMPAHAN KABUPATEN BENER MERIAH TAHUN 2022



DISUSUN OLEH:

TIAINSYAH

NPM. 2119201697

**PRODI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
MITRA HUSADA MEDAN
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN IBU
DALAM MENGGUNAKAN ALAT KONTRASEPSI DI UPTD PUSKESMAS
LAMPAHAN KABUPATEN BENER MERIAH
TAHUN 2022**

Oleh:

TIAINSYAH
NPM : 2119201697

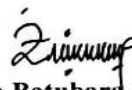
Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diseminarkan di Hadapan
Dewan Penguji Skripsi Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Pembimbing I



Isvos Sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd, MKM
NIDN : 01-0912-8601

Pembimbing II



Zulkarnain Batubara, S.PdI, M.Hum
NIDN : 01-0601-9501

**Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana
Ka.Prodi,**



Febriana Sari, SST, M.Keb

**Mengetahui
STIKes Mitra Husada Medan
Ketua,**



Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN IBU
DALAM MENGGUNAKAN ALAT KONTRASEPSI DI UPTD PUSKESMAS
LAMPAHAN KABUPATEN BENER MERIAH
TAHUN 2022**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

TIAINSYAH
NPM : 2119201697

Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Prodi Kebidanan Program Sarjana
STIKes Mitra Husada Medan

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Juli 2022

Dewan Penguji

Nama Dewan Penguji

Tanda Tangan

Penguji I

Isyos Sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd,MKM
NIDN : 01-0912-8601

Penguji II

Lasria Simamora, SST, M.K.M
NIDN : 01-2506-8701

Penguji III

Zulkarnain Batubara, S.PdI, M.Hum
NIDN : 01-0601-9501

**Menyetujui,
Prodi Kebidanan Program Sarjana**

Febriana Sari, SST, M.Keb

**Mengetahui,
STIKes Mitra Husada Medan**

Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM, M.Kes

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Tiainsyah
Tempat tgl lahir : Matang Glumpang ll. 15 Agustus 1986
Jenis kelamin : Wanita
Anak : 2 dari 3 Bersaudara
Alamat lengkap : Kampung Baru kec.Timang Gajah Kab.Bener Meriah
Alamat email : tianinsah@gmail.com
No Hp : 082366480037

Riwayat pendidikan:

1. SD : Sekolah Dasar Tahun 1998-1999
2. SMP: Madrasah Tsanawiyah Tahun 1999-2002
3. SMU :Madrasah Aliyah Tahun 2002-2005
4. AKBID : Akademi Kebidanan Muhammadiyah Banda Aceh Tahun 2007-2010
5. SARJANA :Program Sarjana Kebidanan (STIKes) Mitra Husada Medan Tahun 2021-2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di STIKes Mitra Husada Medan maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan hasil penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing dan masukan dewan penguji.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di STIKes Mitra Husada Medan.

Medan, 12 Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,



TIAINSYAH
NPM. 2119201697

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN IBU DALAM
MENGUNAKAN ALAT KONTRASEPSI DI UPTD PUSKESMAS LAMPAHAN
KABUPATEN BENER MERIAH
TAHUN 2022**

By

Tiainsyah

Program Studi Sarjana Kebidanan STIKes Mitra Husada Medan

tianinsah@gmail.com

ABSTRAK

Dalam era globalisasi, kualitas pelayanan merupakan cara untuk mencapai superioritas yang kompetitif; faktor penentu kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Perguruan tinggi yang terus beradaptasi muncul karena perubahan global yang sangat cepat. Menurut teori lain yang ditulis oleh Wilson, kepuasan atau ketidakpuasan adalah hasil evaluasi pelanggan atas respons produk, yaitu seberapa sesuai pelanggan dengan harapan kinerja produk tersebut setelah memakainya. Tahun 2022 adalah tahun keenam pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. Dalam hal kepuasan, tingkat perasaan pasien saat ini dibandingkan dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasanya akan tetap menjadi pelanggan. Tingkat pengetahuan ibu yang rendah dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur adalah salah satu penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi. Antenatal care adalah perawatan yang diberikan kepada ibu hamil secara rutin untuk memastikan bahwa ia dan bayinya tetap sehat. Perawatan Ante Natal yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bidan dan Puskesmas. Dalam hal kepuasan, tingkat perasaan pasien saat ini dibandingkan dengan harapan mereka. Pasien yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasanya akan tetap menjadi pelanggan. Tingkat pengetahuan ibu yang rendah dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur adalah salah satu penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi. Antenatal care adalah perawatan yang diberikan kepada Ibu secara rutin untuk memastikan bahwa ia dan bayinya tetap sehat. Perawatan Ante Natal yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bidan dan Puskesmas. **TUJUAN** mengukur Hubungan Dimensi Mutu Assurance Dengan Kepuasan Ibu Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR Di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022. **METODE** uji chi square p value < 0,05 berarti H_0 ditolak dan H_a diterima hasil uji statistic adanya hubungan signifikan. **HASIL** Kinerja: Mayoritas memiliki tingkat kepuasan Sangat Puas sebanyak 51 orang (55,4%) dan Minoritas memiliki tingkat kepuasan Kurang Puas sebanyak 2 orang (2,2 %). Hasil uji statistik chi-square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawatan KB dengan kepuasan ibu di di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022. p-valuenya adalah 0,000, atau 0,05. Kehandalan: 44 orang (47,8 %) melaporkan kepuasan yang baik, sedangkan 0 orang melaporkan kepuasan yang kurang. Hasil uji statistik chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kehandalan Pelayanan KB Dengan Kepuasan Ibu Di Di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022, dengan p-value sebesar 0,000 < 0,05. Daya Tahan: Kebanyakan orang melaporkan tingkat kepuasan Sangat Puas, sebanyak 57 orang (62%), dan satu orang minoritas melaporkan tingkat kepuasan Kurang Puas. Ada hubungan yang signifikan antara Daya Tahan dalam Pelayanan KB dan Kepuasan Ibu Di Wilayah Kerja. Hasil uji statistik chi-square menunjukkan p-value sebesar 0,0146 < 0,05. Jaminan: Mayoritas orang sangat puas (52,2) sementara minoritas orang

kurang puas (5,4%). Dengan p-value sebesar $0,044 < 0,05$, hasil uji statistik chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara Kepuasan Ibu Di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022 dan Jaminan Pelayanan KB. Empathy: Tingkat kepuasan ibu memiliki hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan ibu pengguna KB. Hasil uji statistik chi-square menunjukkan p-value sebesar $0,006 < 0,05$, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara keduanya

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kontrasepsi, AKDR, Kepuasan, Ibu Hamil

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND MOTHER'S SATISFACTION IN
USING CONTRACEPTION DEVICES AT UPTD PUSKESMAS LAMPAHAN, BENER
MERIAH DISTRICT 2022**

By

Tiainsyah

Program Studi Sarjana Kebidanan STIKes Mitra Husada Medan

tianinsah@gmail.com

ABSTRACT

In the era of globalization, service quality is a way to achieve competitive superiority; the determining factor of customer satisfaction is greatly influenced by service quality. Universities that continue to adapt emerge because of rapid global change. According to another theory written by Wilson, satisfaction or dissatisfaction is the result of customer evaluation of product response, namely how much the customer matches the expectations of the product's performance after using it. 2022 is the sixth year of the implementation of the National Health Insurance in Indonesia. In terms of satisfaction, the patient's current level of feelings is compared to their expectations. Patients who are satisfied with the value provided by their goods or services will remain customers. The low level of maternal knowledge and irregular frequency of antenatal care check-ups are indirect causes of high maternal and infant mortality rates. Antenatal care is care given to pregnant women routinely to ensure that they and their babies remain healthy. Adequate Ante Natal Care can increase public trust and satisfaction with midwives and Puskesmas. In terms of satisfaction, the patient's current level of feelings is compared to their expectations. Patients who are satisfied with the value provided by their goods or services will remain customers. Low maternal knowledge and irregular frequency of antenatal care check-ups are indirect causes of high maternal and infant mortality rates. Antenatal care is care given to mothers routinely to ensure that they and their babies remain healthy. Adequate Antenatal care can increase public trust and satisfaction with midwives and health centers. PURPOSE to measure the Relationship between Quality Assurance Dimensions and Mothers' Satisfaction in Using IUD Contraceptives at the Lampahan Health Center, Bener Meriah Regency in 2022 III in the Belang Rakat Health Center Work Area, Bener Meriah Regency in 2022 METHOD chi square test p value <0.05 means H₀ is rejected and H_a is accepted statistical test results there is a significant relationship. RESULTS Performance: The majority have a Very Satisfied level of satisfaction of 51 people (55.4%) and the Minority have a Less Satisfied level of satisfaction of 2 people (2.2%). The results of the chi-square statistical test showed that there was a significant relationship between the performance of family planning care and maternal satisfaction at the Lampahan Health Center, Bener Meriah Regency in 2022. The p-value is 0.000, or 0.05. Reliability: 44 people (47.8%) reported good satisfaction, while 0 people reported less satisfaction. The results of the chi-square statistical test showed that there was a significant relationship between the Reliability of Family Planning Services and Maternal Satisfaction at the Lampahan Health Center, Bener Meriah Regency in 2022, with a p-value of 0.000 <0.05. Endurance: Most people reported a very satisfied level of satisfaction, as many as 57 people (62%), and one minority reported a less satisfied level of satisfaction. There is a significant relationship between Endurance in Family Planning Services and Maternal Satisfaction in the Work Area. The results of the chi-square statistical test showed a p-value of 0.0146 <0.05. Assurance: The majority of people are very satisfied (52.2) while the minority of people are less satisfied (5.4%). With a p-value of 0.044 <0.05, the results of the chi-square statistical test show a significant relationship between Maternal Satisfaction at the Lampahan Health Center, Bener Meriah Regency in 2022 and Family Planning Service Assurance. Empathy: The level of maternal satisfaction has a significant relationship between empathy and satisfaction of mothers who use family planning. The results of the chi-square statistical test show a p-value of 0.006 <0.05, which means there is a significant relationship between the two

Keywords: Quality, Service, Contraception, IUD, Satisfaction, Pregnant Women

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Yang Maha Kuasa Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan Alat Kontrasepsi AKDR di Puskesmas Lampahan Kabupaten Bener Meriah Tahun 2022 ”

Penyusunan skripsi adalah suatu syarat untuk meraih gelar Sarjana Kebidanan (S. Keb) selain itu juga ini merupakan suatu syarat kelulusan STIKes Mitra Husada Medan. Maka dari itu penulis bekerja keras dan juga berupaya agar skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Penulis juga mendapatkan banyak sekali dukungan serta bantuan secara moril maupun material. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Imran Saputra Surbakti, M.M, selaku Ketua Pengurus Yayasan Mitra Husada Medan yang telah memberikan fasilitas, sarana serta prasaran di STIKes Mitra Husada Medan sehingga proses perkuliahan dapat berjalan dengan lancar.
2. Dr. Siti Nurmawan Sinaga, SKM.M. Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Mitra Husada Medan atas segala kebaikannya selama ini dengan memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis masih bisa menjalankan perkuliahan sampai saat ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan dalam pembelajaran selama penulis berada di STIKes Mitra Husada Medan. Terimakasih atas segala jasa yang telah diberikan kepada penulis dan tidak akan pernah terlupakan.

3. Febriana Sari, SST., M. Kes, selaku Ka. Prodi Kebidanan Program Sarjana yang telah banyak sekali memberikan segala bantuan kepada penulis, selama penulis menjalankan perkuliahan di STIKes Mitra Husada Medan banyak sekali tambahan ilmu yang penulis dapatkan selain menjalankan proses pembelajaran di kelas. Segala kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis masih bisa menjalankan proses pembelajaran di STIKes Mitra Husada Medan. Segala jasa yang telah diberikan kepada penulis sangatlah berharga.
4. Isyos Sari Sembiring, S.Tr.Keb, Bd, M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Seluruh Staff Dosen STIKes Mitra Husada Medan yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti pendidikan di STIKes Mitra Husada Medan.
6. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu bekerja keras demi pendidikan penulis dengan memberikan dukungan dan semangat serta selalu mendoakan penulis dari kejauhan.
7. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat yang memang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi baik dari segi fasilitas dalam penulisan skripsi maupun dukungan dan semangat.

Segalah usaha yang telah penulis lakukan dalam penyusunan skripsi ini pastinya penulis tidak pernah luput dari segala kesalahan dalam penulisan ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi referensi serta dapat menjadi bahan bacaan untuk semua orang. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 2022

Tiainsyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Khusus.....	4
1.3.2 Tujuan Umum.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktisi	5
1. Bagi Institusi Pendidikan	5
2. Bagi Peneliti.....	5
3. Bagi Tempat Peneliti	6
4. Bagi Responden.....	6
1.5 Sasaran Penelitian.....	6
1.6 Hipotesis.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan	8
2.1.1 Definisi.....	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	8
2.1.3 Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Pada Kepuasan	9
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pasien	10
2.1.5 Proses Pada Pembentukan Kepuasan Pasien	11
2.2 Mutu Layanan.....	12
2.2.1 Definisi Mutu Layanan	12
2.2.2 Karakteristik Layanan.....	13
2.2.3 Komponen Utama Mutu Layanan.....	13
2.2.4 Dimensi Mutu Layanan	14
2.3 Model SERVQUAL	15
2.3.1 Definisi SERVQUAL	15
2.3.2 Dimensi SERVQUAL.....	17
2.3.3 Dimensi Atribut Model SERVQUAL.....	18
2.3.4 Penilaian SERVQUAL	19
2.4 Asuhan Kebidanan Ibu hamil	20

2.5 Kerangka Teori.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	30
3.2 Kerangka Konsep	30
3.3 Definisi Operasional.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Teknik Sampling	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Lokasi Penelitian	34
3.8 Pengolahan Data.....	35
3.9 Jadwal Penelitian.....	35
BAB 4 Hasil dan Pembahasan	
4.1 Hasil.....	36
4.2 Pembahasan.....	45
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN