

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KB TERHADAP KEPUASAN
AKSEPTOR KB DI PUSKESMAS GLAGAH
KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI



YUNITA SETYA RINI
NIM. 2402080147R

**PROGRAM STUDI RPL S1 KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2025

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KB TERHADAP KEPUASAN
AKSEPTOR KB DI PUSKESMAS GLAGAH
KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Kebidanan**

**YUNITA SETYA RINI
NIM. 2402080147R**

**PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : YUNITA SETYA RINI
NIM : 2402080147R
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 25 JUNI 1985
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul : “Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB Di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan “ adalah bukan Skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sangsi akademis.

Lamongan, Januari 2025

yang menyatakan



YUNITA SETYA RINI
NIM. 2402080147R

LEMBAR PESETUJUAN

Skripsi Oleh : YUNITA SETYA RINI

NIM : 2402080147R

Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KB TERHADAP
KEPUASAN AKSEPTOR KB DI PUSKESMAS
GLAGAH KABUPATEN
LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi pada
tanggal : 22 Januari 2025

Oleh :

Mengetahui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Bdn. Sulistiyowati, S.ST, M.Kes
NPP. 19851215200610022



Dwi Dianita Irawan, S.Keb., Bd., M.Keb
NPP. 19921012201910122

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi oleh : YUNITA SETYA RINI
NIM : 2402080147R
Judul : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KB TERHADAP
KEPUASAN AKSEPTOR KB DI PUSKESMAS
GLAGAH KABUPATEN
LAMONGAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 Kebidanan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan
Tanggal : 24 Januari 2025

PANITIA PENGUJI

	Tanda Tangan
Ketua : Dr. Amirul Amalia, S.SiT., M.Kes	
Anggota : 1. Bdn. Sulistiyowati, S.ST, M.Kes	
2. Dwi Dianita Irawan, S.Keb., Bd., M.Keb	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan


Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.Ns., M.Kep

NPP. 19830912200609018

KURIKULUM VITAE

Nama : YUNITA SETYA RINI

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 25 Juni 1985

Alamat Rumah : Jalan Suwoko No. 159 Kecamatan Lamongan
Kabupaten Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

- | | | | |
|----|--|-------------|------|
| 1. | SD SIDOHARJO 1 LAMONGAN | Lulus Tahun | 1994 |
| 2. | SLTP NEGERI 1 LAMONGAN | Lulus Tahun | 2000 |
| 3. | SMA NEGERI 2 LAMONGAN | Lulus Tahun | 2003 |
| 4. | AKADEMI KEBIDANAN NAHDLATUL
ULAMA TUBAN | Lulus Tahun | 2006 |

MOTTO

“ Jadilah seperti pohon yang tumbuh dan berbuah lebat, walaupun dilempar
dengan batu, tapi membalasnya dengan buah”

(Abu Bakar As Siddiq)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala nikmat,
karunia, dan petunjuknya untuk menyelesaikan tugas akhir ini, dari judul Skripsi
ini saya bisa menempuh sarjana S1 Kebidanan. Skripsi ini saya persembahkan
Untuk orangtua saya yang selalu mendoakan saya di setiap sujudnya, untuk
suami saya tercinta papa Kirno yang telah mensupport saya baik secara materiil
maupun spirituil selama menjalankan perkuliahan ini serta untuk ke dua anak
saya tersayang ananda Quinsha Azka Ghoniyyah dan ananda Aisyah Inara
Hafidzoh yang sudah menjadi penyemangat luar biasa untuk menyelesaikan
skripsi ini. Terimakasih untuk para dosen pembimbing yang telah membimbing
saya sampai titik ini. Terimakasih untuk rekan-rekan seperjuangan yang selalu
memberikan semangat, motivasi dan dorongan untuk mengerjakan skripsi ini dan
terkhusus untuk rekan kerjaku yang banyak membantuku dalam penulisan skripsi
ini.

ABSTRAK

Setya Rini, Yunita. 2025. **Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB Di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan.** Skripsi Program Studi S1 Kebidanan Universitas Muhammadiyah Lamongan, Pembimbing (1) Bdn. Sulistiyowati, S.ST, M.Kes. (2) Dwi Dianita Irawan, S.Keb., Bd., M.Keb.

Pelayanan yang bermutu dapat menghasilkan suatu kepuasan bagi klien. Bila unsur-unsur dimensi kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan unsur-unsur dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB Di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan. Desain penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Besar populasi penelitian ini adalah semua akseptor KB sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *simple random sampling* di dapatkan sebanyak 34 orang. Pengumpulan data primer dikumpulkan dengan kuesioner setelah ditabulasi data dianalisa menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan ρ value = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menyatakan pelayanan KB baik sebanyak 19 orang (55,95%), sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan KB sebanyak 22 orang (64,7%). Berdasarkan hasil diatas didapatkan uji statistik dengan nilai ρ value = 0,000 < 0,05 maka H_1 diterima atau H_0 ditolak artinya ada Hubungan Kualitas Pelayanan KB terhadap Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan.

Berdasarkan hasil tersebut diharapkan petugas kesehatan khususnya bidan di Puskesmas Glagah untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB dengan kegiatan memberikan layanan sesuai kebutuhan akseptor sehingga kepuasan akseptor KB menjadi lebih meningkat.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Akseptor KB

ABSTRACT

Setya Rini, Yunita. 2025. **The relationship between the quality of family planning services and the satisfaction of family planning acceptors at the Glagah Community Health Center, Lamongan Regency.** Thesis for Bachelor of Midwifery Study Program, Muhammadiyah University of Lamongan, Supervisor (1) Bdn. Sulistiyowati, S.ST, M.Kes. (2) Dwi Dianita Irawan, S.Keb., Bd., M.Keb.

Quality service can produce satisfaction for clients. If the elements of the dimensions of service quality received are in accordance with the elements of the dimensions of service quality that are expected, then the quality of service is considered good and satisfactory. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of family planning services and the satisfaction of family planning acceptors at the Glagah Public Health Center, Lamongan Regency. This research design uses an analytical survey with a cross sectional approach. The population of this study was all 50 family planning acceptors. The sampling technique in this study was using a simple random sampling technique to obtain 34 people. Primary data was collected using a questionnaire after tabulation. The data was analyzed using the chi-square test with a significance level of p value = 0.05. The research results showed that the majority of respondents stated that family planning services were good, 19 people (55.95%), the majority said they were satisfied with family planning services, 22 people (64.7%). Based on the results above, a statistical test was obtained with a value of p value = 0.000 < 0.05, so H_1 was accepted or H_0 was rejected, which means that there is a relationship between the quality of family planning services and the satisfaction of family planning acceptors. Based on these results, it is hoped that health workers, especially midwives at the Glagah Community Health Center, will improve the quality of family planning services by providing services according to the needs of acceptors so that satisfaction with family planning acceptors will increase.

Keywords: Service, Satisfaction, acceptors

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ” Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB Di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Kebidanan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/ Ibu :

1. Prof., Drs. Azis Alimul Hidayat, M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Dr. Virgianti Nur Faridah, S.Kep.,Ns., M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Bdn. Ponco Indah Arista Sari, S.SiT., M.Kes., selaku Kaprodi S1 Kebidanan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Bdn. Sulistiyowati, S.ST, M.Kes, selaku dosen pembimbing I, yang juga sangat banyak memberikan ilmu, petunjuk, saran, motivasi dan dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
5. Dwi Dianita Irawan, S.Keb., Bd., M.Keb, selaku dosen pembimbing II, yang juga sangat banyak memberikan ilmu, petunjuk, saran, motivasi dan dorongan moril selama penyusunan skripsi ini

6. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi.
7. Suami dan kedua anakku yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa di setiap sujudnya.
8. Diri saya sendiri yang sudah bertahan sampai sejauh ini dengan segala keluh kesah yang saya ucapkan selama ini.
9. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang di berikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun semangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Lamongan,

2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KURIKULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitan	4
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan KB.....	6
2.2 Kepuasan.....	10
2.3 Akseptor KB	14
2.4 Kerangka Konsep Penelitian	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Kerangka Kerja (Frame Work)	28
3.4 Identifikasi Variabel.....	30
3.5 Definisi Operasioanal Variabel.....	30
3.6 Sampling Desain	31

3.7 Pengumpulan dan Analisis Data	33
3.8 Etika Penelitian	37
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan.....	42
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasioanal Variabel Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan Tahun 2024 30
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Usia Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan Bulan Oktober 2024 39
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan Bulan Oktober 2024..... 40
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan Bulan Oktober 2024..... 40
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan KB di Puskesmas Glagah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan Bulan Oktober Tahun 2024 41
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kecamatan Glagah Kabupaten Lamongan Bulan Oktober Tahun 2024 41
Tabel 4.6	Tabel Silang Hubungan Kualitas Pelayanan KB terhadap Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan pada bulan Oktober tahun 2024..... 42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Glagah Kabupaten Lamongan.....	26
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB di Pukesmas Glagah Kabupaten Lamongan Tahun 2024.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Penyusunan Skripsi	54
Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Survey Awal.....	56
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian	57
Lampiran 4 Surat Persetujuan Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan.....	58
Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian dari Puskesmas Glagah.....	59
Lampiran 6 Lembar Penjelasan Penelitian.....	60
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent).....	61
Lampiran 8 Kuesioner Hubungan Kulaitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Akseptor KB Kuisisioner	62
Lampiran 9 Lembar Konsultasi.....	66
Lampiran 10 Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan KB	70
Lampiran 11 Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan akseptor KB	74
Lampiran 12 Hasil Perhitungan SPSS	77
Lampiran 13 Dokumentasi Pengumpulan Data	80

DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL

DAFTAR SINGKATAN

Bdn	: Bidan
Dr	: Doktor
Drs	: Doktorandus
Kemenkes	: Kementerian Kesehatan
KB	: Keluarga Berencana
M.Keb	: Magister Kebidanan
M.Kep	: Magister Keperawatan
NRS	: Numeric rating scale
Ns	: <i>Ners</i>
Prof	: Professor
RI	: Republik Indonesia
S.Ag	: Sarjana Agama
S.Keb	: Sarjana Kebidanan
S.Kep	: Sarjana Keperawatan
S.SiT	: Sarjana Sains Terapan
S.ST	: Sarjana Sains Terapan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>

DAFTAR SIMBOL

<	: Kurang dari
≤	: Kurang dari sama dengan
≥	: Lebih dari sama dengan
=	: Sama dengan
-	: Sampai
%	: Persen
p-value	: Nilai taraf signifikan
n	: Jumlah sampel
N	: Jumlah populasi
e	: Batas toleransi kesalahan