

**SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN AKSEPTOR  
KB IUD POST PLASENTA DI RSUD dr. SLAMET GARUT  
TAHUN 2026**



**SITI HAJAR**

**NIM : P20624325078**

**PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2026**

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN AKSEPTOR  
KB IUD POST PLASENTA DI RSUD dr. SLAMET GARUT  
TAHUN 2026



**SITI HAJAR**

**NIM : P20624325078**

**PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2026**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN AKSEPTOR  
KB IUD POST PLASENTA DI RSUD dr. SLAMET GARUT  
TAHUN 2026**

Siti Hajar

Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan

Email: shajar2812@gmail.com

**INTISARI**

**Latar belakang:** Program Keluarga Berencana (KB) merupakan upaya penting dalam mengendalikan pertumbuhan penduduk. Salah satu metode kontrasepsi yang efektif adalah KB IUD post plasenta yang dipasang segera setelah persalinan. Di RSUD dr. Slamet Garut, capaian akseptor IUD post plasenta mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir, yang menunjukkan perlunya evaluasi mutu pelayanan melalui pengukuran tingkat kepuasan akseptor sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan akseptor KB IUD post plasenta di RSUD dr. Slamet Garut tahun 2026 berdasarkan dimensi SERVQUAL (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*).

**Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel sebanyak 134 responden diambil menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert yang terdiri dari 30 item dan dianalisis secara univariat.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 21–35 tahun (49,25%), berpendidikan SMP (31,34%), dan primipara (51,49%). Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* (78,70%), *responsiveness* (78,70%), *assurance* (60,37%), *empathy* (64,75%), dan *tangibles* (68,58%) secara umum berada pada kategori puas. Nilai tertinggi terdapat pada reliabilitas terutama pada ketepatan prosedur, sedangkan nilai terendah pada dimensi *assurance* terkait prosedur aseptik.

**Kesimpulan:** Secara umum, tingkat kepuasan akseptor KB IUD post plasenta di RSUD dr. Slamet Garut tahun 2026 berada pada kategori puas. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada dimensi *responsiveness* dan *tangibles* serta penguatan aspek *assurance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kepuasan akseptor, KB IUD post plasenta, SERVQUAL

***Description of the Service Satisfaction Level of Post-Placental IUD Family  
Planning Acceptors at RSUD dr. SLAMET GARUT IN 2026***

Siti Hajar

*Tasikmalaya Health Polytechnic*

*Tasikmalaya Applied Midwifery Undergraduate Study Program*

Email: shajar2812@gmail.com

**ABSTRACT**

**Background:** Family planning programs play an important role in controlling population growth. One effective contraceptive method is the post-placental IUD, which is inserted immediately after delivery. At RSUD dr. Slamet Garut, the achievement of post-placental IUD acceptors has fluctuated over recent years, indicating the need to evaluate service quality through measuring client satisfaction as an indicator of healthcare quality.

**Objective:** To describe the level of satisfaction among post-placental IUD acceptors at RSUD dr. Slamet Garut in 2026 based on SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles).

**Methods:** This study used a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 134 respondents were selected using total sampling. Data were collected using a 30-item Likert scale questionnaire and analyzed using univariate analysis.

**Results:** The results showed that most respondents were aged 21–35 years (49.25%), had junior high school education (31.34%), and were primiparous (51.49%). The satisfaction levels for each dimension were reliability (78.70%), responsiveness (78.70%), assurance (60.37%), empathy (64.75%), and tangibles (68.58%), all categorized as satisfied. The highest score was found in the reliability dimension, while the lowest was in the assurance dimension related to aseptic procedures.

**Conclusion:** Overall, the satisfaction level of post-placental IUD acceptors at RSUD dr. Slamet Garut in 2026 is in the satisfied category. However, improvements are still needed in responsiveness, tangibles, and assurance aspects to enhance service quality.

**Keywords:** Client satisfaction, post-placental IUD, SERVQUAL

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dan Shalawat serta salam semoga terlimpah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, karena hanya dengan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Akseptor KB IUD Post Plasenta Di RSUD dr. Slamet Garut Tahun 2026”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, banyak mendapat bimbingan, bantuan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
2. Dr.Yati Budiarti, SST., M. Keb., selaku Ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
3. Dede Gantini, SST., M.Keb., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan Tasikmalaya.
4. Bdn. Wiwin Mintarsih P, S.SiT, M.Kes selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Santi Yulastuti, SST, MTr.Keb selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Staf dan Dosen Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
7. Seluruh rekan-rekan Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya yang telah memberikan semangat menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari kajian teori maupun tata bahasa. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. *Aamiin.*

Tasikmalaya, Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                     |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....</b>            | <b>iv</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>v</b>    |
| <b>INTISARI .....</b>                               | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                            | 5           |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 5           |
| D. Ruang Lingkup.....                               | 6           |
| E. Manfaat Penelitian .....                         | 7           |
| F. Keaslian penelitian .....                        | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                 | <b>10</b>   |
| A. Telaah Pustaka .....                             | 10          |
| B. Kerangka Teori.....                              | 22          |
| C. Kerangka Konsep .....                            | 23          |
| D. Hipotesis.....                                   | 23          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>24</b>   |
| A. Jenis dan Desain Penelitian.....                 | 24          |
| B. Populasi dan Sampel .....                        | 24          |
| C. Waktu dan Tempat .....                           | 25          |
| D. Variabel Penelitian .....                        | 25          |

|                             |                                               |           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| E.                          | Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 25        |
| F.                          | Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....       | 26        |
| G.                          | Instrumen Penelitian.....                     | 27        |
| H.                          | Uji Validitas Instrumen .....                 | 28        |
| I.                          | Prosedur Penelitian.....                      | 28        |
| J.                          | Manajemen Data .....                          | 31        |
| K.                          | Etika Penelitian .....                        | 33        |
| <b>BAB IV</b>               | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>35</b> |
| A.                          | Hasil .....                                   | 35        |
| B.                          | Pembahasan.....                               | 44        |
| <b>BAB V</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>              | <b>51</b> |
| A.                          | Kesimpulan .....                              | 51        |
| B.                          | Saran.....                                    | 52        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |                                               | <b>53</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |                                               | <b>57</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....                                                                                            | 8  |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional.....                                                                                           | 25 |
| Tabel 4.1 Hasil distribusi frekuensi responden .....                                                                          | 35 |
| Tabel 4.2 Hasil tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> (keandalan).....        | 37 |
| Tabel 4.3 Hasil tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi <i>Responseveness</i> (daya tanggap) ..... | 38 |
| Tabel 4.4 Hasil tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....           | 39 |
| Tabel 4.5 Hasil tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi <i>Empathy</i> (empati).....               | 40 |
| Tabel 4.6 Hasil tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi <i>Tangibles</i> (bukti fisik) .....       | 41 |

## DAFTAR BAGAN

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Bagan 1 Kerangka Teori.....  | 22 |
| Bagan 2 Kerangka Konsep..... | 23 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....              | 57 |
| Lampiran 2 Surat Izin KEPK .....                  | 58 |
| Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....             | 59 |
| Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian .....         | 62 |
| Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan.....       | 63 |
| Lampiran 6 Informed consent .....                 | 64 |
| Lampiran 7 Instrument Penelitian.....             | 67 |
| Lampiran 8 Tabel Master Kepuasan Akseptor KB..... | 72 |
| Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....            | 78 |