

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
KELUARGA BERENCANA DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS
BANDA RAYA BANDA ACEH**

Skripsi

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

oleh

Eva Aidar
23212321



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA
BANDA ACEH
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
KELUARGA BERENCANA DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS
BANDA RAYA BANDA ACEH**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains, Teknologi Dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

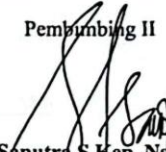
Banda Aceh, 02 Mei 2025

Pembimbing I



Ns. Rehmaita Malem, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1321118601

Pembimbing II



Mahruri Saputra, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 1309028903

Mengetahui,
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Ns. Gadis Halfrasia, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains, Teknologi Dan Ilmu Kesehatan



ESLHV Muzakir MT
NIDN. 0127027902

PENGESAHAN TIM PENGUJI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
KELUARGA BERENCANA DENGAN MOTIVASI
KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS
BANDA RAYA BANDA ACEH**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains, Teknologi Dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh, 07 Oktober 2025

Tanda Tangan

Pembimbing I : Ns. Rehmalita Malem, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1321118601

Pembimbing II : Mahruri Saputra S.Kep.,Ns., M.Kep
NIDN. 1309028903

Penguji I : Ns. Maulida, M.Kep
NIDN. 1308018102

Penguji II : Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN. 1327099501

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep
NIDN.1327099501

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains, Teknologi Dan Ilmu Kesehatan

Uhy Muzakir, MT
NIDN. 0127027902

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya beridentitas di bawah ini:

Nama : Eva Aidar

NIM : 23212321

Program studi : Sarjana Keperawatan

Menyatakan bahwa hasil penelitian atau skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila skripsi ini terbukti plagiasi atau jiplakan, saya siap menerima sanksi akademis dari Prodi atau Dekan Fakultas Sains Teknologi Dekan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena.

Banda Aceh, 29 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Eva Aidar

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu. Sesungguhnya janji Allah adalah benar”
(Qs. Ar-Ruum:60)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang
membuat jadi sulit. Jadi jangan mudah menyerah.”
(Joko Widodo)

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur dan hormat, karya ilmiah ini saya persembahkan sebagai bentuk ketulusan dan dedikasi dalam menempuh perjalanan akademik yang penuh tantangan. Setiap langkah dalam penyusunan penelitian ini merupakan cerminan usaha, doa, dan semangat yang tak pernah padam. Penelitian ini saya persembahkan untuk mereka yang telah menjadi bagian penting dalam proses ini.

Pertama dan terutama, kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, hidayah, dan kekuatan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Tanpa kehendak dan kasih sayang-Nya, saya tidak akan mampu melewati setiap rintangan yang ada. Segala puji dan syukur saya panjatkan atas limpahan nikmat ilmu dan kesehatan selama proses penyusunan karya ini.

Karya ini saya persembahkan dengan penuh cinta kepada kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral. Setiap pencapaian ini tidak akan berarti tanpa restu dan keikhlasan dari mereka. Terima kasih atas segala pengorbanan dan keteladanan hidup yang telah mereka berikan.

Tidak lupa saya persembahkan pula untuk dosen pembimbing yang telah membimbing dan membina saya dengan sabar, memberikan masukan berharga, serta mengarahkan saya untuk terus belajar dan berkembang. Kepada seluruh dosen, staf akademik, serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhirnya, karya ini saya dedikasikan kepada dunia ilmu pengetahuan dan siapa pun yang membaca serta memanfaatkannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dan menjadi langkah awal untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam karya ini, namun saya berharap niat baik dan usaha yang telah saya curahkan dapat menjadi amal yang bermanfaat.

Banda Aceh, 29 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis masih bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul pada skripsi ini adalah “Hubungan Kualitas Pelayanan Program Keluarga Berencana dengan Motivasi Kunjungan Ulang di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh Tahun 2025”. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad S.A.W yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman ilmu pengetahuan.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si selaku Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena.
2. Bapak Uly Muzakir, MT selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena.
3. Ibu Ns. Gadis Halizasia, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Fakultas Sains dan Ilmu Kesehatan Universitas Bina Bangsa Getsempena serta sebagai penguji II.
4. Ibu Ns. Rehmaila Malem, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermakna,

menyediakan waktu dan memberikan pengetahuan serta dorongan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan benar serta tepat waktu.

5. Bapak Mahruri Saputra, S.Kep., NS., M.Kep selaku dosen pembimbing II yang dengan kesabarannya telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini;
6. Ibu Ns. Maulida, M.Kep selaku dosen penguji I yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan berharga, serta saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini;
7. Seluruh dosen pengajar pada program studi keperawatan Universitas Bina Bangsa Getsempena;
8. Alm. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan motivasi, dukungan, serta do'a yang selalu mengiringi langkah penulis dalam penyusunan skripsi ini;
9. Kepada suami dan anak-anakku tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan cinta kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
10. Kepada adik-adikku tercinta yang telah memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis;
11. Segenap petugas tenaga kesehatan dan tenaga pendukung lainnya yang ada di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh yang telah memberikan bantuan, dukungan dan masukan kepada penulis;
12. Serta rekan-rekan mahasiswa Universitas Bina Bangsa Getsempena yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Banda Aceh, 29 Agustus 2025

ABSTRAK

Eva Aidar. 2025. Hubungan Kualitas Pelayanan Program Keluarga Berencana Dengan Motivasi Kunjungan Ulang di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh. Skripsi, Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Sains, Teknologi dan Ilmu Kesehatan. Pembimbing Ns. Rehmaina Malem, S.Kep., M.Kep dan Mahruri Saputra, S.Kep., NS., M.Kep.

Pertumbuhan penduduk di Indonesia masih menjadi tantangan besar sehingga diperlukan keberhasilan program Keluarga Berencana (KB) yang berkelanjutan. Keberhasilan program KB tidak hanya ditentukan oleh prevalensi kontrasepsi, tetapi juga kualitas pelayanan dan motivasi pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan program KB dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *consecutive sampling* dari populasi 2.373 pasien aktif KB. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *Servqual* yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta instrumen motivasi kunjungan ulang. Analisis data dilakukan dengan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai cukup baik (56,3%) hingga baik (43,8%), sedangkan dengan motivasi sangat kurang baik didominasi oleh penilaian “cukup baik” (72,7%), begitu pula responden bermotivasi kurang baik (51,2%) dan cukup baik (55,8%). Uji Chi-Square menghasilkan nilai $p = 0,537$ ($p > 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan motivasi kunjungan ulang. Kesimpulannya, meskipun pelayanan KB di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh dinilai memadai, kualitas pelayanan belum cukup menjadi faktor penentu motivasi kunjungan ulang. Diperlukan upaya tambahan berupa edukasi, pendekatan persuasif, serta peningkatan aspek komunikasi interpersonal untuk memperkuat motivasi pasien melakukan kunjungan ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kunjungan Ulang, KB.

ABSTRACT

Eva Aidar. 2025. The Relationship between the Quality of Family Planning Program Services and the Motivation of Repeat Visits at the Banda Raya Community Health Center, Banda Aceh. Thesis, Undergraduate Nursing Study Program, Faculty of Science, Technology and Health Sciences. Supervisors: Ns. Rehmaita Malem, S.Kep., M.Kep and Mahruri Saputra, S.Kep., NS., M.Kep.

Population growth in Indonesia remains a major challenge, requiring the continued success of the Family Planning (FP) program. The success of the FP program is determined not only by the prevalence of contraception, but also by the quality of service and patient motivation to make repeat visits. This study aims to determine the relationship between the quality of FP program services and motivation for repeat visits at the Banda Raya Community Health Center in Banda Aceh. This study used a quantitative approach with a correlational design. The sample consisted of 96 respondents selected using consecutive sampling from a population of 2,373 active KB patients. Data were collected using a Servqual questionnaire covering five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as a follow-up visit motivation instrument. Data analysis was performed using the Chi-Square test. The results showed that service quality was rated as fair (56.3%) to good (43.8%), while motivation was rated as very poor, dominated by “fair” (72.7%), as well as respondents with poor motivation (51.2%) and fair motivation (55.8%). The Chi-Square test produced a p-value of 0.537 ($p > 0.05$), indicating no significant relationship between service quality and motivation for repeat visits. In conclusion, although family planning services at the Banda Raya Community Health Center in Banda Aceh are considered adequate, service quality is not yet a determining factor in motivation for repeat visits. Additional efforts are needed in the form of education, persuasive approaches, and improved interpersonal communication to strengthen patients' motivation to make repeat visits.

Keywords: Quality of Service, Repeat Visits, Family Planning.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kunjungan Ulang di Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.

2.3	Program Keluarga Berencana.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Penyelenggaraan KB/KIA	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Aseptor Keluarga Berencana	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Jenis-jenis Akseptor Keluarga Berencana	Error! Bookmark not defined.
2.4	Konsep Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Kegiatan dan Kinerja Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Azas Penyelenggaraan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.5	Penelitian yang relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.8	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3. 1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. 2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3. 3	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Rekam Medis	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Pengolahan data servqual.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
3.8.3	Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

4.1.1 Uji Univariat	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Uji Bivariat	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Motivasi Kunjungan Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Kunjungan Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skor Tingkat Harapan dan Kenyataan	39
Tabel 3.2 Penilaian Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2 Deskripsi Statistik.....	44
Tabel 4.3 Pengelompokan Usia Responden.....	45
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.5 Motivasi Kunjungan Ulang.....	46
Tabel 4.6 Uji Chi-Square Hubungan Kualitas Pelayanan KB dengan Motivasi Kunjungan Ulang.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Hubungan Kualitas Pelayanan KB dengan Motivasi Kunjungan Ulang.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Lembar Pernyataan.....	65
Lampiran 3 Hasil Uji Servqual.....	66
Lampiran 4 Hasil uji SPSS.....	67
Lampiran 5 Dokumentasi.....	69
Lampiran 6 Rekapitulasi Angket Responden.....	70