

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KB SUNTIK 3 BULAN TERHADAP PELAYANAN KB DI PUSKESMAS KEDUNGWUNI I KABUPATEN PEKALONGAN

Elok Labibah

Program Sudi Sarjana Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jl. Raya Ambokembang No.8 Kabupaten Pekalongan

eloklabibah@gmail.com

Abstrak

Keluarga Berencana merupakan upaya pemerintah untuk menekan laju pertumbuhan penduduk. Peningkatan kualitas pelayanan KB perlu dilakukan oleh puskesmas untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling* sebanyak 32 responden. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Hasil validitas kuesioner terhadap 20 responden yaitu 0,451-0,919 dan hasil reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* yaitu 0,961. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13 (40,6%) responden menyatakan sangat puas dan 9 (28,1%) responden menyatakan sangat tidak puas. Pernyataan responden pada kategori puas sebanyak 22 (68,8%) yaitu kontrasepsi yang diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan. Pernyataan pada kategori tidak puas sebanyak 15 (46,9%) yaitu petugas kurang tanggap dengan keluhan. Saran untuk Puskesmas sebaiknya petugas senantiasa meningkatkan komunikasi selama tindakan untuk tercapainya kualitas pelayanan yang memuaskan pada dimensi kehandalan.

Kata kunci : Kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan, Pelayanan KB
Daftar pustaka : 44 (2003 – 2018)

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan berbagai jenis masalah. Salah satu masalah utama yang dihadapi di Indonesia adalah dibidang kependudukan yaitu masih tingginya pertumbuhan penduduk. Estimasi jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 mencapai 261.890.872 jiwa penduduk, yang terdiri atas 131.579.184 jiwa penduduk laki-laki dan 130.311.688 jiwa penduduk perempuan. Pertumbuhan penduduk per tahun terus meningkat, pada tahun 2016 pertumbuhan penduduk yaitu 258.704.986 jiwa (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, jumlah penduduk Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2017 adalah

sebesar 34.019.095 jiwa (Kemenkes RI, 2017). Jumlah penduduk Kabupaten Pekalongan pada tahun 2015 (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pekalongan) sebesar 925.649 jiwa (Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan, 2015).

Banyaknya jumlah penduduk yang seperti ini akan mempersulit usaha pemerintah untuk pemerataan kesejahteraan rakyat. Semakin tinggi pertumbuhan penduduk maka usaha pemerintah untuk mempertahankan kesejahteraan rakyat semakin besar. Keluarga Berencana (KB) merupakan upaya pemerintah untuk menekan laju pertumbuhan (Kemenkes RI, 2016). Upaya pemerintah dalam penekanan jumlah

penduduk dengan cara pengendalian jumlah penduduk sudah masuk kedalam Rancangan Rencana Kerja (RPK) pada tahun 2017 melalui pendekatan holistik yaitu peningkatan pelayanan KB yang merupakan upaya promotif dan preventif (Deputi Keementrian PPN/Bappenas Bidang Pembangunan Manusia, Masyarakat, dan Kebudayaan, BKKBN 2016). KB adalah salah satu strategi yang dilakukan pemerintah untuk menekan angka kematian ibu khususnya ibu dengan kondisi 4T yaitu terlalu muda melahirkan (dibawah usia 20 tahun), terlalu sering melahirkan, terlalu dekat jarak melahirkan, dan terlalu tua melahirkan (diatas usia 35 tahun) serta meningkatkan kesehatan ibu dan anak (kemenkes RI, 2016).

Pelaksanaan pelayanan KB bida dilakukan difasilitas kesehatan seperti Puskesmas. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif diharapkan berkontribusi besar dalam pemberian pelayanan KB. Sesuai dengan Permenkes nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan yaitu Fasilitas Tingkat Pertama (FKTP) meliputi pelayanan konseling, kontrasepsi dasar (pil, suntik, IUD, implant dan kondom) dan lain-lain (Kemenkes RI, 2014). Mengacu pada hasil Riset Faasilitas Kesehatan (Rifaskes) pada tahun 2011 pelaksanaan pelayanan KB di Puskesmas mencapai 97,5% (Kemenkes RI, 2013). Jumlah peserta KB aktif di Puskesmas Kabupaten Pekalongan pada tahun 2017 yaitu sebesar 141.540 (77,6%) yang terdiri dari 27 Puskesmas. Puskesmas Kedungwuni I merupakan jumlah tertinggi peserta KB yaitu 8.633 (80,3%), jumlah tertinggi kedua yaitu Puskesmas Wiradesa sebesar 8.356 (76,2%) dan tertinggi ketiga yaitu Puskesmas Paninggaran sebesar 7.573 (75,2%) (Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan).

Penggunaan kontrasepsi menjadi tanggung jawab bersama Pasangan Usia Subur (PUS) antara pria dan wanita, sehingga metode kontrasepsi yang dipilih

sesuai dengan kebutuhan serta keinginan bersama. Di Indonesia jumlah PUS yaitu 37.338.265 jiwa. Sedangkan jumlah akseptor KB aktif yaitu 23.606.218 jiwa (Kemenkes RI, 2017). Jawa Tengah pada tahun 2016 dilihat dari cara pemakaian alat kontrasepsi pada akseptor KB aktif suntik sebanyak 67.68%, Pil sebanyak 65.12%, Implant sebanyak 8.27%, IUD sebanyak 7.23%, MOW sebanyak 3.79% dan MOP sebanyak 0.59% (Kemenkes RI, 2017). Kabupaten Pekalongan pada tahun 2017 jumlah peserta KB MKJP dan non MKJP yaitu sebesar 141.540 akseptor KB aktif dan 6.211 KB baru. Jumlah peserta KB aktif non MKJP di Kabupaten Pekalongan pada tahun 2017 yaitu sebesar 116.564 (82.4%), sedangkan peserta KB aktif MKJP sebesar 24.976 (17.6%). Prosentase program KB non MKJP lebih besar dibandingkan dengan program KB MKJP. Jumlah akseptor KB suntik di Kabupaten Pekalongan sebanyak 66.2%, Pil 14.4%, IUD 4.2%, Implant 9.0%, MOW 3.8% dan MOP 0.6%. Tahun 2017 jumlah akseptor KB suntik sebesar 93.726 mengalami peningkatan daripada tahun 2016 yaitu sebesar 86.469. Peningkatan tidak hanya terjadi pada akseptor KB suntik, pada akseptor KB IUD pada tahun 2017 sebanyak 5.909 akseptor, sedangkan tahun 2016 yaitu sebesar 4.257 akseptor. Peningkatan jumlah akseptor KB suntik lebih tinggi dibandingkan KB IUD. Puskesmas dengan jumlah akseptor KB suntik terbanyak di Kabupaten Pekalongan adalah Puskesmas Kedungwuni I yaitu sebesar 6.329 (75.7%) akseptor, Puskesmas dengan jumlah terbanyak kedua yaitu Puskesmas Wiradesa 6.294 (72.9%) dan terbanyak ketiga yaitu Puskesmas Paninggaran sebesar 4.796 (63.3%).

Salah satu sasaran strategis BKKBN dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2015-2019 yaitu meningkatnya peserta KB aktif yang menggunakan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) seperti IUD, implant,

dan kontrasepsi mantap (kontap), namun ternyata masih tingginya jumlah peserta KB non MKJP seperti suntik 3 bulan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat memunculkan rumusan masalah yaitu “bagaimana gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan?”.

Tujuan umum pada penelitian ini mengetahui gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Nursalam (2017, h.160) penelitian deskriptif menekankan pada data faktual yang dilakukan secara sistematis daripada penyimpulan yang bertujuan untuk mendeskripsikan (memaparkan) peristiwa-peristiwa penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah seluruh akseptor KB suntik 3 bulan di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan yaitu berjumlah 646 akseptor. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 32 responden. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji

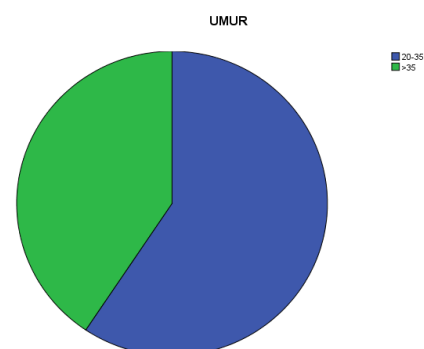
validitas dan reliabilitas. Kuesioner pada penelitian ini yaitu kuesioner tentang pelayanan KB yang berjumlah 30 pernyataan dengan *option* jawaban yaitu puas (P), cukup puas (CP), kurang puas (KP), tidak puas (TP). Hasil uji validitas menggunakan rumus *product moment* terhadap 20 responden yaitu 0,451-0,919 dan hasil reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* yaitu 0,961 yang artinya angka hitung lebih besar dari angka tabel dan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa univariat yaitu menghasilkan distribusi frekuensi dan prosentase tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Maret – 27 Mei 2019 di ruang KB/IWA Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan. Petugas yang memberikan pelayanan kontrasepsi yaitu dari profesi bidan. Penelitian ini mendapatkan jumlah responden sebanyak 32 responden.

Hasil Penelitian

Gambar 5.1
Karakteristik umur akseptor KB suntik
3 bulan di Puskesmas
Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan



Gambar 5.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur

yaitu berada pada rentan 20-35 tahun yaitu sebanyak 19 (59,4%) responden. Tidak ada responden yang berumur < 20 tahun.

Tabel 5.1
Distribusi frekuensi Pendidikan
Akseptor KB Suntik 3 Bulan
di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten
Pekalongan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tidak Sekolah	0	0
SD	0	0
SMP	9	28,1
SMA/SMK	21	65,6
Perguruan Tinggi	2	6,2
Total	32	100

Tabel 5.1 menunjukkan distribusi frekuensi pendidikan untuk akseptor KB suntik 3 bulan. Pendidikan terbanyak pada akseptor KB suntik 3 bulan di Puskesmas Kedungwuni I yaitu SMA/SMK sebanyak 21 (65,6%).

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Pendidikan Suami
Akseptor KB Suntik 3 Bulan di
Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten
Pekalongan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Tidak Sekolah	0	0
SD	1	3,1
SMP	5	15,6
SMA/SMK	24	75,0
Perguruan Tinggi	2	6,2
Total	32	100

Tabel 5.2 menunjukkan distribusi frekuensi dan prosentase suami dari akseptor KB suntik 3 bulan. Pendidikan

suami terbanyak yaitu dari pendidikan SMA/SMK sebanyak 24 (75,0%).

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Pekerjaan
Akseptor KB Suntik 3 Bulan di
Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten
Pekalongan

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Bekerja	15	46,9
Tidak Bekerja	17	53,1
Total	32	100

Tabel 5.3 menunjukkan distribusi frekuensi dan prosentase akseptor KB suntik 3 bulan berdasarkan pekerjaan. Sebanyak 17 (53,1%) responden tidak bekerja, lebih banyak dibandingkan responden yang bekerja yaitu 15 (46,9%).

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan
Akseptor KB Suntik 3 Bulan Terhadap
Pelayanan KB di Puskesmas
Kedungwuni I
Kabupaten Pekalongan

Kepuasan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Sangat Puas	13	40,6
Puas	2	6,2
Tidak Puas	8	25,1
Sangat Tidak Puas	9	28,1
Total	32	100

Tabel 5.4 menunjukkan distribusi frekuensi dan prosentase kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan. Sebanyak 13 (40,6%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan KB yang diberikan petugas, lebih besar daripada ressponden yang

menyatakan sangat tidak puas yaitu 9 (28,1%) responden.

Pembahasan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan adalah sebanyak 21 (65,6%) responden berpendidikan SMA/SMK dan sebanyak 9 (28,1%) responden berpendidikan SMP. Serta 2 (6,2%) responden berpendidikan Perguruan Tinggi. Pengertian pendidikan sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Pasal 1 ayat 1 menyebutkan Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan/atau latihan bagi peranannya masa yang akan datang. Erista dan Saptono (2016, h.2) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan dibedakan berdasarkan tingkatan-tingkatan seperti pendidikan dasar awal selama 9 tahun meliputi SD/ sederajat, SLTP/ sederajat. Pendidikan lanjut meliputi pendidikan menengah minimal 3 tahun meliputi SMA/ sederajat. Pendidikan tinggi meliputi diploma, sarjana, magister, doktor dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian Grestari (2014, h.6) yang berjudul “Hubungan Antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, Dan Usia Ibu PUS Dengan Pemilihan Jenis Kontrasepsi Di Desa Jetak Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen” hasil penelitian tingkat pendidikan ibu PUS penggunaan KB lebih dari separuh yaitu 57 (50,4%) responden adalah tamatan SMA/ sederajat. Selain itu penelitian ini sependapat dengan penelitian Rizali (2013, h.3) yang berjudul “Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemilihan Metode Kontrasepsi Suntik Di Kelurahan Mattoangin Kecamatan Mariso Kota Makassar” tingkat pendidikan peserta KB lebih banyak ditemukan berpendidikan tamat SMA/SMK yaitu sebanyak 108 orang atau sebesar 56,0%.

Pekerjaan merupakan kegiatan utama yang dilakukan untuk mencari nafkah. Dari pengolahan data didapatkan data sebanyak 17 (53,1%) akseptor tidak bekerja, lebih banyak dibandingkan akseptor KB suntik 3 bulan yang bekerja yaitu 15 (46,9%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putriningrum (2010, h.4) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Dalam Pemilihan Kontrasepsi Kb Suntik Di Bps. Ruvina Surakarta” yaitu dari 34 responden, 20 (60,6%) responden tidak bekerja dan 14 (39,4%) responden bekerja. Dari hasil wawancara peneliti responden yang bekerja merupakan buruh garmen dan buruh pabrik. Pengambilan keputusan responden menurut hasil di atas dalam memilih alat kontrasepsi suntik tidak dipengaruhi oleh pekerjaan responden.

Hasil Penelitian yang telah dilakukan sebanyak 13 (40,6%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan KB yang diberikan petugas, lebih besar daripada responden yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 9 (28,1%) responden. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah seseorang itu membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan 2007, h.156). Dalam sebuah pelayanan kesehatan harus mengutamakan kepuasan dan kemampuan petugas dalam menjaga mutu harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Layanan pelanggan merupakan sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah perusahaan secara konstan dan konsisten memenuhi serta melampaui kebutuhan pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan membutuhkan pelayanan yang prima. Rahmayanty (2013, h.17) mendefinisikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang berstandar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Kualitas pelayanan yang

dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen adalah indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan. Muninjaya (2015, h.17) menganalisis dimensi kualitas pelayanan dari sudut yang berbeda dengan menggunakan 5 aspek yang dikenal dengan nama *ServQual* yaitu *tangible* (kenyataan), *empathy*(empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan). Kelima dimensi tersebut menjadi tolok ukur baik ataupun buruk mengenai kualitas suatu pelayanan di puskesmas.

Dimensi kepuasan pada penelitian ini ditinjau dari nilai yang tertinggi adalah dimensi *assurance*/jaminan yaitu menunjukkan angka 657. Pada dimensi ini pernyataan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pernyataan akseptor kurang percaya dengan pelayanan yang diberikan petugas sebanyak 95. Dimensi kedua yang mendapatkan nilai tertinggi adalah dimensi *tangible*/kenyataan yaitu sebesar 631. Pada dimensi ini pernyataan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pernyataan petugas menganjurkan akseptor untuk mengganti Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) sebanyak 77. Dimensi kepuasan selanjutnya adalah *responsiveness* /ketanggapan yaitu sebesar 605. Pada dimensi ini pernyataan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pernyataan akseptor harus menunggu lama untuk dilakukan tindakan sebanyak 95. Dimensi kepuasan selanjutnya adalah dimensi *empathy*/empati yaitu sebesar 598. Pada dimensi ini pernyataan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pernyataan petugas tidak melakukan evaluasi/memberikan penjelasan setelah tindakan sebanyak 83. Dimensi kepuasan yang mendapatkan nilai terendah dari kelima dimensi adalah dimensi *reliability*/kehandalan yaitu sebesar 588. Pada dimensi ini pernyataan yang mendapatkan nilai terendah yaitu pernyataan petugas tidak berkomunikasi selama tindakan sebanyak 80.

Pada dimensi kepuasan responden ditinjau dari dimensi *tangible* pernyataan yang menyatakan bahwa persediaan obat dan suntikan masih dalam keadaan bersegel menunjukkan hasil kepuasan tertinggi yaitu pada kategori puas sebanyak 19 (59,4%). Pada dimensi ini responden yang menjawab tidak puas dan kurang puas sebanyak 14 (43,8%) pada pernyataan petugas tidak mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan tindakan. Harapan responden menyatakan kurang puas dan tidak puas pada pernyataan ini yaitu agar petugas selalu mencuci tangan sebelum dan sesudah tindakan. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryam (2009, h.105) yang berjudul “Hubungan Antara Penerapan Tindakan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien Di Irna Bedah dan Irna Medik RSU Dr. Soetomo Surabaya” yaitu bahwa kepuasan pasien menunjukan hasil 74,5% pasien merasa puas dengan penerapan tindakan keselamatan pasien seperti mencuci tangan sebelum tindakan. Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Immas, Saryadi dan Dewi (2013, h.6) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang” yaitu bahwa dimensi berwujud (*tangible*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik bukti langsung atau berwujud yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dimensi berwujud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.

Pada dimensi kepuasan responden ditinjau dari dimensi *Empathy* pernyataan yang menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan yang baik dan pasien paham dengan penjelasan petugas menunjukkan hasil kepuasan tertinggi yaitu pada kategori puas sebanyak 17 (53,1%), pernyataan responden yang menyatakan kurang puas pada dimensi ini

yaitu petugas tidak memberikan pelayanan yang baik yaitu sebanyak 14 (43,8%). Artinya bahwa harapan pasien dalam mendapatkan pelayanan yaitu menginginkan petugas selalu memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah dan sopan. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Gorari A dan Theodosopoulou (2015, h.8) dalam penelitiannya yang berjudul “*Satisfaction With Nursing Care Provided to Patients Who Have Undergone Surgery for Neoplastic Disease*”, bahwa dalam penelitiannya kepuasan pasien meningkat yaitu 84,4% apabila petugas bersikap sopan, menghormati, serta pemenuhan kebutuhan pasien secara berkesinambungan dalam pelayanan dengan baik. Perhatian, kepedulian dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan menjadikan perasaan puas pada pelanggan. Selain itu penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014, h.7) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu” menunjukkan bahwa indeks kepuasan dimensi empati sebesar 87,9% berada pada kategori puas.

Pada dimensi kepuasan responden ditinjau dari dimensi *Reliability* pernyataan yang menunjukkan bahwa petugas menjelaskan tentang tindakan yang akan dilakukan menunjukkan hasil kepuasan tertinggi yaitu kategori puas sebanyak 18 (56,2%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ela, Larasati dan Hesti (2016, h.7) yang berjudul “Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Semarang” bahwa indikator kinerja yang memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu, kemampuan yang dimiliki petugas dalam melayani pasien, yang artinya bahwa kemampuan petugas dalam menjelaskan tentang apa yang akan dilakukan, seperti prosedur tindakan. Pernyataan kategori kurang puas pada dimensi ini yaitu petugas tidak memberikan pelayanan yang memuaskan

yaitu sebanyak 15 (46,9%). Harapan responden pada kategori kurang puas yaitu agar petugas selalu memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pada dimensi kepuasan responden ditinjau dari dimensi *Responsiveness* pernyataan yang menunjukkan bahwa petugas melakukan tindakan secara cepat dan tepat yaitu pada kategori puas sebanyak 15 (46,9%). Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Chang, Chen dan Lan (2013, h.11) dalam penelitiannya yang berjudul “*Service quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*”, bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diselesaikan dalam waktu singkat menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78%. Selain itu hasil penelitian Sembel, Opod dan Hutagalung (2014, h.4) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu” hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan dari segi *responsiveness* ketanggapan diperoleh 80% dengan kategori puas. Pernyataan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 15 (46,9%) dan tidak puas sebanyak 12 (37,5%) yaitu petugas tidak mampu menyelesaikan masalah keluhan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang baik harapan pelanggan pada dimensi ini yaitu pelanggan ingin lebih diperhatikan sesuai dengan keluhan pelanggan juga memberikan solusi yang tepat sesuai dengan yang dikeluhkan pelanggan.

Pada dimensi kepuasan responden ditinjau dari dimensi *Assurance* pernyataan yang menunjukkan bahwa KB suntik yang diberikan petugas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan akseptor yaitu pada kategori puas sebanyak 22 (68,8%). Penelitian ini sesuai dengan penelitian Chang, Chen dan Lan (2013, h.4) dalam penelitiannya yang berjudul “*Service quality, Trust, and Patient*

Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters”, menunjukkan bahwa keseluruhan proses pelayanan yang memenuhi janji sebanyak 75%, mekanisme keamanan yang baik sebanyak 97%, serta pelayanan yang dapat dipercaya sebanyak 55%. Hal ini karena adanya jaminan dari petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pernyataan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 17 (53,1%) dan tidak puas sebanyak 8 (25,0%) yaitu pada pernyataan pelayanan yang diberikan petugas kurang dipercaya. Petugas yang menyatakan tidak puas dan kurang puas pada dimensi ini berharap agar sikap petugas dalam memberikan pelayanan lebih meyakinkan.

SIMPULAN

Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 25 Maret - 27 Mei 2019 di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan dengan jumlah responden sebanyak 32 responden. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan akseptor KB suntik 3 bulan terhadap pelayanan KB di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13 (40,6%) akseptor menyatakan sangat puas dengan pelayanan KB yang diberikan petugas, lebih besar daripada responden yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 9 (28,1%) responden terhadap pelayanan KB yang diberikan petugas di Puskesmas Kedungwuni I Kabupaten Pekalongan.

DAFTAR PUSTAKA

Affandi, Biran dkk. (2012). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. PT Bina Pustaka Sarwono Prawihrdjo : Jakarta.

Barata Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia : Jakarta.

Bidan dan Dosen Kebidanan Indonesia. (2017). *Kebidanan Teori dan Asuhan Volume 2*. EGC : Jakarta.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana. (2016). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah 2015 Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional*. BKKBN : Jakarta.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana. (2016). *Rencana Strategis Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Tahun 2015-2019*. BKKBN : Jakarta.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana. (2016). *Kebijakan Program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunn Keluarga dalam Mendukung Keluarga Sehat*. Kemenkes RI : Jakarta.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana. (2012). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. KemenkesRI : Jakarta.

Buletin Jendela Data dan Informasi Kesehatan. (2013). *Situasi Keluarga Berencana di Indonesia*. Kemenkes RI : Jakarta.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga : Jakarta.

Chang, Chen & Lan. (2013). ‘Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-based Medical Service Encounters, Dilihat 28 Juni 2019, <http://biomedcentral.com/1472-6963/13/22>.

Direktorat Jendral Bina Kesehatan Ibu dan Anak. (2014). *Pedoman Manajemen*

- Pelayanan Keluarga Berencana.* Kemenkes RI : Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan. (2016). *Profil Kesehatan Kabupaten Pekalongan Tahun 2015.* Dinkes RI : Pekalongan.
- Erista & Putro. (2016). *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan Dengan Pemilihan.*
- Alat Kontrasepsi Pada Pasangan Usia Subur Di Desa Krakal.* Edu Geography : Semarang.
- Fitri. (2018). *Nifas, Kontrasepsi Terkini & Keluarga Berencana.* Gosyen Publishing : Yogyakarta.
- Gorari A & Theodosopoulou. (2015). 'Satisfaction With Nursing Care Provided to Patients Who Have Undergone Surgery for Neoplastic Disease', *Journal Prog Health Sci Offord University Hospital of Exland*, Vol 5, No 1, hh 1-13.
- Grestasari. (2014). *Hubungan antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan, dan Usia Ibu Pus Dengan Pemilihan Jenis Kontrasepsi di Desa Jetak Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen,* Skripsi, Stikes Muhammadiyah Surakarta.
- Handayani Maryam. (2009). *Hubungan Antara Penerapan Tindakan Keselamatan Pasien oleh Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien di Irna Bedah dan Irna Medik RSU dr. Soetomo Surabaya,* Tesis MKep, Universitas Indonesia.
- Hastono. (2016). *Analisa Data pada Bidang Kesehatan.* Rajawali Pers : Jakarta.
- Hidayat. (2009). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data.* Salemba Medika : Jakarta.
- Ismael & Sastroasmoro. (2011). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis.* Sagung Seto : Jakarta.
- Immas Happy Ayuningrum, Saryadi & Reni Shinta Dewi. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang,* Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia.* Kemenkes RI : Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Pedoman Manajemen Pelayanan Keluarga Berencana.* Kemenkes RI : Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Situasi dan Analisis Keluarga Berencana.* Kemenkes RI : Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2017.* Kemenkes RI : Jakarta.
- Kurniawati Titik, Lucky Taufika Yuhaedi. (2015). *Buku Ajar Kependudukan & Pelayanan KB.* EGC : Jakarta.
- Marmi. (2016). *Buku Ajar Pelayanan KB.* Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Muninjaya Gde. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Jilid 2.* EGC : Jakarta.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan.* PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4.* Salemba Medika : Jakarta.

- Pohan. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC : Jakarta.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Situasi dan Analisis Keluarga Berencana*. Kemenkes RI : Jakarta.
- Putriningrum. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ibu Dalam Pemilihan Kontrasepsi KB Suntik di BPS Ruvina Surakarta*, Skripsi, STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- Rahmayanty.(2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Rizali Muhammad, Muhammad Ikhsan, & Ummu Salmah. (2013). *Jurnal MKMI Indonesia*, hh 176-183.
- Sabarguna Boy S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Sagung Seto : Jakarta.
- Sabri Luknis, Susanto Priyo Hastono. (2014). *Statistik Kesehatan*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Sembel, Opod & Hutagalung. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*, Jurnal e-Gigi (eG) Indonesia, vol. 2, no. 2, hh 1-11.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan Edisi 2*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sugiono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sujarweni. (2014). *Panduan Penelitian Kebidanan dengan SPSS*. PT Pustaka Baru : Yogyakarta.
- Sulistiyawati. (2012). *Pelayanan Keluarga Berencana*. Salemba Medika. Jakarta.
- Winarsih, Ratminto. (2008). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Wood. (2009). *Layanan Pelanggan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

