

SATISFACTION LEVEL OF CLIENTS IN DMPA INJECTIBLE CONTRACEPTIVE SERVICE AT BAUMATA HEALTH CARE KUPANG DISTRICT

Friska Rosiana Atolo^{1*}, Tadeus A. L. Regaletha², Rina Waty Sirait³

¹*Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana*

²⁻³*Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana*

*Korespondensi: friskaatolo73@gmail.com

Abstract

Satisfaction is a form of one's feelings after experiencing service quality that has met expectations. Health services, especially family planning, is expected to meet the needs of acceptors. However, there are complaints from acceptors related to the service of injectable contraceptive received. These complaints are related to the comfortability of the waiting room, the condition of the family planning room that is still not neatly arranged, and the lack of family planning equipment. The measurement of acceptor satisfaction needs to be carried out regularly, accurately and continuously through a satisfaction survey. This study aims to determine the level of acceptor satisfaction with Depo-Medroxyprogesterone Acetate (DMPA) injection family planning at Baumata Health Center, Kupang Regency. The study was a survey with a quantitative approach. This study had a population of 74 people. A sample of 43 people were selected using proportional random sampling technique. The data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that acceptors were satisfied for the tangible dimension (88.4%), and very satisfied for the dimension of reliability (95.5%), responsiveness (95.3%), assurance (94.5%) and empathy (96.5%). The health center needs to improve the service quality of injectable contraceptives by ensuring the availability of related devices, timeliness in the service provision, and complete preparation of the injectable birth control equipment.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Abstrak

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Pelayanan kesehatan khususnya KB perlu memenuhi harapan akseptor KB. Namun, masih terdapat keluhan akseptor terhadap pelayanan KB suntik yang diterima di Puskesmas Baumata. Keluhan tersebut antara lain, kenyamanan ruang tunggu, keadaan ruangan KB suntik yang masih belum tertata dengan rapi, serta peralatan KB yang masih kurang. Pengukuran kepuasan akseptor perlu dilakukan secara berkala, akurat dan berkesinambungan melalui survei kepuasan akseptor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan KB suntik *Depo-Medroxyprogesterone Acetate* (DMPA) di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang. Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memiliki jumlah populasi sebanyak 74 orang dengan sampel sebanyak 43 orang dan diambil dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan akseptor berada pada kategori puas untuk dimensi *tangible* (88,4%), dan kategori sangat puas untuk dimensi *reliability* (95,5%), *responsiveness* (95,3%), *assurance* sebesar (94,5%) dan *empathy* (96,5%). Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan KB suntik dengan memperhatikan ketersediaan alat KB suntik, ketepatan waktu dalam pemberian layanan, dan persiapan alat KB yang lengkap.

Kata Kunci: Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tangkap, Jaminan, Empati.

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan tingkat pertumbuhan dan jumlah kepadatan penduduk tertinggi keempat di dunia (269 juta jiwa) setelah Amerika Serikat (328 juta jiwa).¹ Tingkat laju pertumbuhan penduduk Indonesia mencapai 1,38% atau 3 juta jiwa per tahun. Angka *Total Fertility Rate* (TFR) di Indonesia pada Survei Demografi

Kesehatan Indonesia (SDKI) 2017 masih cukup tinggi yaitu 2,4. Hal ini menunjukkan bahwa rencana strategis yang disusun Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) tahun 2010-2014 untuk mempunyai target menurunkan angka TFR menjadi 2,1 belum berhasil.² Indonesia merupakan negara dengan jumlah populasi terbanyak keempat di dunia pada tahun 2020. Jumlah penduduk Indonesia mencapai 273.523.615 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 151 jiwa per km². Jumlah ini cenderung naik dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar 270.625.568 jiwa. Untuk mengatasi masalah kependudukan, pemerintah membuat agenda prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2015-2019 dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia melalui pembangunan kependudukan dan keluarga berencana.³

Pertumbuhan penduduk yang tinggi akan berpengaruh pada sektor ekonomi dan kesejahteraan. Laju pertumbuhan penduduk di Indonesia dikhawatirkan dapat tidak terkendali, sehingga pemerintah mengambil tindakan melalui program Keluarga Berencana (KB). Program ini bertujuan untuk mengendalikan laju pertumbuhan penduduk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan jarak kelahiran anak yang dapat diatur melalui penggunaan kontrasepsi. Namun, program KB terkendala dengan tingginya *unmet need* yang merujuk pada belum terpenuhinya kebutuhan KB yang diharapkan. Tingginya angka *unmet need* masih menjadi salah satu masalah dalam pelaksanaan program KB di Indonesia karena disebabkan oleh kehamilan yang tidak diinginkan.⁴

Penggunaan alat KB dapat mencegah kehamilan pada Pasangan Usia Subur (PUS) dengan tujuan agar PUS mendapatkan jumlah anak yang sesuai harapan dan menyesuaikan interval dan waktu kelahiran anak.⁵ Pelayanan KB merupakan bagian dari penerapan metode siklus hidup dan prinsip perawatan berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak, mulai dari remaja, Wanita Usia Subur (WUS) hingga pra-kehamilan, kehamilan, persalinan, nifas, bayi dan balita.⁶

Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) memiliki peserta KB aktif sebanyak 179.843 dengan metode kontrasepsi yang paling banyak digunakan adalah jenis kontrasepsi suntik (59,69%) dan implan (17,48%).⁷ Data menunjukkan bahwa Kabupaten Kupang memiliki jumlah pengguna KB suntik tertinggi setelah Kabupaten Timor Tengah Selatan (TTS) yaitu 21.018 peserta.⁸

Kecamatan Taebenu termasuk dalam wilayah kerja Puskesmas Baumata di Kabupaten Kupang. Wilayah kerja Puskesmas Baumata mencakup delapan desa yang luas. Data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang menunjukkan bahwa Puskesmas Baumata merupakan puskesmas dengan jumlah pengguna KB suntik terbanyak (1.426) setelah Puskesmas Takari (25.861) dan Puskesmas Oenuntono (1.638).⁹ Pada bulan Januari tahun 2020, jumlah peserta KB aktif di wilayah kerja Puskesmas Baumata sebanyak 80 peserta dengan pengguna KB suntik 74 peserta, pil 6 peserta, dan kondom 2 peserta.¹⁰ Tingginya angka akseptor KB suntik di Puskesmas Baumata disebabkan karena metode KB suntik karena lebih praktis dan cepat.

Hasil wawancara awal ditemukan ada peserta yang masih mengeluhkan pelayanan KB suntik. Keluhan tersebut antara lain seperti kenyamanan ruang tunggu yang kurang sejuk, keadaan ruangan KB suntik yang masih belum tertata dengan rapi, serta peralatan KB yang masih kurang. Pengukuran kepuasan akseptor perlu dilakukan secara periodik, koheren, cermat dan berkelanjutan melalui survei kepuasan akseptor. Kepuasan akseptor merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima. Akseptor akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan ini ditemukan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan yang akan dilakukan berikutnya.¹¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan KB

suntik *Depo-Medroxyprogesterone Acetate* (DMPA) di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang pada bulan Februari hingga September 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh akseptor sebanyak 74 orang yang tersebar di 8 desa dan sampel sebanyak 43 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportional random sampling*. Proses pengambilan data dilakukan dengan melakukan kunjungan rumah dan wawancara saat responden sedang mendapatkan pelayanan KB di Puskesmas Baumata. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).¹² Hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan narasi. Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan dari Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana dengan Nomor: 2020199-KEPK.

Hasil

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang Tahun 2020

Karakteristik	Frekuensi (n=43)	Persentase (%)
Umur		
20-30 tahun	11	25,6
31-40 tahun	20	46,5
41-50 tahun	12	27,9
Tingkat pendidikan		
Tidak sekolah	2	4,7
SD	17	39,5
SMP	12	27,9
SMA	12	27,9
Pekerjaan		
Tidak bekerja	2	4,7
Nelayan/Petani	37	86,0
Wiraswasta	4	9,3

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 31-40 tahun (46,5%), memiliki tingkat pendidikan SD (39,5%) dan bekerja sebagai nelayan atau petani (86,0%).

2. Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pelayanan KB Suntik DMPA

Distribusi tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan KB suntik DMPA di Puskesmas Baumata Kabupaten Kupang berdasarkan variabel bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pelayanan KB Suntik DMPA di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang Tahun 2020

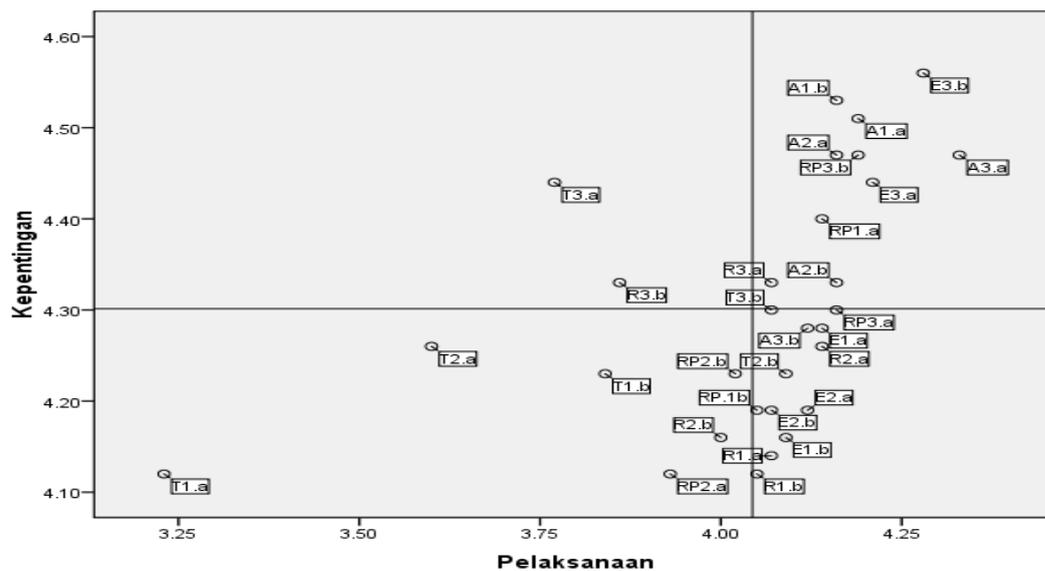
Karakteristik	Item Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	P1 Ruangannya sejuk tidak berbau	78.5	Cukup Puas	
	Tersedianya kursi atau tempat duduk yang memadai serta buku KB	90.6	Sangat Puas	
	P2 Ruangannya selalu bersih dan tidak berdebu	84.7	Puas	
	Tersedianya keranjang sampah di ruang pelayanan KB	96.7	Sangat Puas	
	P3 Semua alat yang berkaitan dengan KB suntik selalu tersedia	84.8	Puas	
	Penerangan yang cukup dan adanya ventilasi udara di ruang KB	94.6	Sangat Puas	
	Rata-rata	88,4	Puas	
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	P1 Pemakaian KB suntik mudah dan praktis	98.3	Sangat Puas
		Pemakaiannya cepat dan tepat	98.3	Sangat Puas
P2 Petugas KB selalu ada saat akseptor kembali melakukan kunjungan		97.3	Sangat Puas	
Pemakaiannya cepat dan tepat		96.1	Sangat Puas	
P3 Petugas KB selalu hadir setiap hari pelayanan		94.1	Sangat Puas	
Akseptor tidak mengalami penundaan dalam pelayanan		89.3	Puas	
Rata-rata		95,5	Sangat Puas	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		P1 Petugas atau bidan yang sudah profesional	94.2	Sangat Puas
		Dalam melakukan suntikan tidak menyebabkan jarum patah	96.7	Sangat Puas
	P2 Petugas memberikan pelayanan tanpa menyebabkan kejenuhan	95.5	Sangat Puas	
	Akseptor mendapatkan pelayanan KB suntik dengan cepat	95.1	Sangat Puas	
	P3 Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan selalu ramah	96.8	Sangat Puas	
	Petugas memberikan informasi setelah memberikan pelayanan	93.8	Sangat Puas	
	Rata-rata	95,3	Sangat Puas	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	P1 Petugas memberikan penjelasan lebih jelas kepada akseptor tentang program KB	92.8	Sangat Puas
		Petugas memberikan arahan secara khusus	91.8	Sangat Puas

Karakteristik	Item Pernyataan	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori
Empati (<i>Empathy</i>)	P2 Petugas melakukan pemeriksaan kesehatan terlebih dahulu	93.2	Sangat Puas
	Akseptor yang mengalami gangguan kesehatan tidak diberikan pelayanan KB	96.2	Sangat Puas
	P3 Petugas selalu menggunakan jarum suntik yang masih steril	96.9	Sangat Puas
	Dalam melakukan pelayanan petugas selalu menggunakan sarung tangan	96.2	Sangat Puas
	Rata-rata	94,5	Sangat Puas
	Petugas memberikan pelayanan	96.7	Sangat Puas
	P1 tidak membedakan status sosial ekonomi		
	Petugas KB selalu adil tanpa memandang status sosial ekonomi dari akseptor	98.3	Sangat Puas
	P2 Petugas selalu ramah dengan setiap akseptor artinya selalu memberikan senyum dan salam terlebih dahulu dan mempersilahkan akseptor untuk duduk	98.3	Sangat Puas
	Petugas selalu sopan dalam berpakaian pada saat memberikan pelayanan dan tidak pernah berbicara hal yang membuat akseptor tersinggung	97.2	Sangat Puas
	P3 Petugas selalu memberikan arahan dan masukan serta selalu mengingatkan akseptor untuk datang sesuai jadwal	94.8	Sangat Puas
	Petugas KB selalu mendengar setiap keluhan dan siap membantu	93.9	Sangat Puas
	Petugas KB selalu mendengar setiap keluhan dan siap membantu		
	Rata-rata	96,5	Sangat Puas

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (*tangible*) untuk item pertanyaan P1 mengenai ruang KB sejuk dan tidak berbau berada pada tingkat kepuasan kategori cukup puas (78,5%). Variabel keandalan (*reliability*) untuk item pertanyaan mengenai penundaan pelayanan berada pada tingkat kepuasan kategori puas (89,3%). Selanjutnya, variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) pada kategori sangat puas dengan persentase mencapai 95,3%, 94,5% dan 96,5%.

3. Diagram Kartesius

Diagram Cartesius terhadap pelayanan KB Suntik DMPA di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang Tahun 2020 dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Cartesius Hasil Analisis IPA.

Gambar 1 menunjukkan bahwa pada tingkat kepentingan atau harapan secara rata-rata lebih tinggi bila dibandingkan dengan tingkat pelaksanaan dan kenyataan di lapangan terkait dengan pelayanan KB Suntik DMPA di Puskesmas Baumata, Kabupaten Kupang. Analisis IPA dengan Diagram Cartesius menunjukkan 2 sub item pernyataan masuk dalam kategori prioritas utama yaitu sub item pernyataan P2.b (semua alat yang berkaitan dengan KB suntik selalu tersedia atau tidak pernah habis saat akseptor datang untuk mendapatkan pelayanan KB) pada dimensi *tangible* dan sub item pernyataan P3.b (petugas memberikan informasi setelah memberikan pelayanan dengan mengingatkan akseptor untuk kembali melakukan pelayanan sesuai jadwal) pada dimensi *reliability*.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap dimensi *tangible* atau bukti langsung mencapai 88,4% dan ini termasuk dalam kategori puas. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi ini berkaitan dengan kondisi ruangan sejuk dan tidak berbau dengan tingkat kepuasan 78,53% sedangkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu tentang ketersediaan keranjang sampah di ruang pelayanan KB dengan tingkat kepuasan 96,70%.

Analisis IPA menunjukkan satu sub item mengenai ketersediaan semua alat terkait dengan KB suntik pada dimensi *tangible* masuk pada kuadran A dengan prioritas tinggi. Selain itu, item pertanyaan tentang kondisi ruangan yang sejuk dan tidak berbau masuk dalam kategori yang cukup puas namun item ini tidak masuk dalam skala prioritas utama dalam diagram IPA. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor tentang ketersediaan alat KB suntik di Puskesmas rendah sehingga perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh Puskesmas.

Ketersediaan dan kelengkapan alat di suatu tempat pelayanan kesehatan menjadi hal yang cukup penting dan menjadi salah satu tolak ukur kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, puskesmas sebagai fasilitas pelayanan KB harus teliti dalam menyediakan alat dan obat serta memilah obat-obat yang sudah tidak layak digunakan untuk dapat diajukan dalam pengadaan selanjutnya.

Aspek fisik yang terlihat di mata akseptor sebagai pelanggan mempengaruhi pembentukan kepuasan dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima. Mutu produk atau jasa

dalam pelayanan kesehatan perlu dihadirkan puskesmas dengan memperhatikan keindahan, kerapian, dan kebersihan ruangan serta kelengkapan kesehatan kepada pelanggan. Pelayanan kesehatan disimpulkan memiliki bukti langsung yang baik, jika kondisi interior dan eksterior ruangan ditata secara menarik, kondisi kenyamanan dan kebersihan gedung, kerapian dan kebersihan baik gedung maupun petugas, dan kecanggihan peralatan yang ada.¹³

Analisis IPA juga menunjukkan terdapat tiga item pernyataan yang masuk pada kuadran dengan prioritas rendah pada dimensi *tangible*. Ketiga item tersebut berkaitan dengan kondisi ruangan yang sejuk, sarana duduk dan buku KB, dan kebersihan ruangan. Hal ini mengindikasikan tingkat kepentingan yang rendah pada akseptor. Dilihat dari tingkat kepuasannya maka item pernyataan tentang ruangan sejuk dan tidak berbau dapat diprioritaskan untuk diperbaiki. Ruangan yang sejuk dan tidak berbau memberikan rasa nyaman bagi akseptor yang datang ke puskesmas untuk mendapat pelayanan KB. Kenyamanan pasien atau akseptor KB di puskesmas merupakan salah satu standar kualitas pelayanan yang perlu dijaga demi kepuasan penerima layanan KB.

Penelitian ini didukung oleh riset terdahulu yang menyimpulkan bahwa kepuasan pelayanan KB di Puskesmas berdasarkan dimensi *tangible* dianggap masih kurang dan belum maksimal kepada akseptor. Penampilan sebuah fasilitas kesehatan yang berkaitan dengan kondisi fisik seperti kelengkapan alat dan ruangan untuk pelayanan dan konseling KB perlu diperhatikan, karena *service* dapat dilihat, dicium dan dirasakan. Aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Indra penglihatan dapat digunakan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Oleh karena itu, puskesmas perlu memastikan bahwa pelayanan telah memenuhi syarat dan ketentuan agar dapat memberikan kepuasan kepada penerima jasa yaitu pengguna KB suntik.¹⁴

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dimensi *reliability* sebesar 95,5%. Hal ini berarti akseptor sangat puas terhadap pelayanan puskesmas. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi ini adalah mengenai penundaan jadwal pelayanan dengan tingkat kepuasan 89,25% sedangkan tingkat kepuasan tertinggi yaitu kemudahan dan kepraktisan pemakaian KB suntik (98,31%).

Dalam mendukung keberhasilan suatu pelayanan, layanan kesehatan perlu diberikan dalam waktu dan cara yang tepat serta biaya yang tepat. Oleh karena itu, petugas kesehatan di puskesmas harus disiplin dalam memberikan pelayanan kepada akseptor. Berdasarkan analisis IPA, pada dimensi *reliability*, satu sub item masuk pada kuadran A dengan prioritas utama yaitu item P3.b (akseptor tidak mengalami penundaan dalam pelayanan). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan akseptor tentang ketepatan jadwal pelayanan KB suntik di Puskesmas berada pada kategori puas. Puskesmas perlu memperhatikan pelaksanaan jadwal yang tepat waktu untuk mendukung kualitas pelayanan. Hasil analisis juga menemukan bahwa satu sub item pernyataan berada pada daerah yang harus dipertahankan yaitu sub item “petugas KB selalu hadir setiap hari pelayanan”. Hal ini menunjukkan bahwa akseptor merasa sub item ini sangat penting dan pelaksanaannya juga tinggi sehingga petugas yang memberikan pelayanan harus hadir secara disiplin dalam memberikan pelayanan KB suntik.

Terdapat tiga sub item pernyataan yang masuk pada pelayanan atau daerah yang berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa akseptor merasa item pelayanan tersebut tidaklah terlalu penting namun memiliki pelaksanaan yang tinggi. Puskesmas dapat mempertahankan pelayanan yang sudah ada serta memfokuskan pelayanan pada sub item lain yang menjadi prioritas perbaikan.

Pelayanan yang tanggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kehadiran petugas dan pemberian layanan yang selalu tersedia pada saat akseptor mengakses layanan merupakan wujud dari ketanggapan pelayanan. Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap pelayanan perlu

diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Kepastian pelayanan adalah bentuk layanan langsung dalam membantu pasien dan hal ini didukung dengan pengetahuan dan keterampilan petugas.¹³

Riset sebelumnya menemukan bahwa sebagian besar akseptor merasa puas dengan pelayanan KB yang diberikan oleh puskesmas terkait dimensi *reliability*. Pelayanan yang diberikan oleh petugas dianggap baik dilihat dari aspek kemudahan dalam mendapatkan pelayanan KB di puskesmas atau pemberi layanan. Ketepatan layanan sesuai jadwal KB suntik dan kesiapan atau kehadiran petugas memberikan kepuasan kepada akseptor ketika menerima layanan.¹⁴

Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan akseptor untuk dimensi *responsiveness* atau daya tanggap berada pada kategori sangat puas terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Baumata. Rata-rata persentase tingkat kepuasan responden untuk dimensi tanggap atau *responsiveness* adalah 95,3%. Pelayanan tersebut berhubungan dengan keterampilan, dan kecepatan petugas serta tanggungjawab yang diperlihatkan petugas saat pemberian layanan.

Berdasarkan analisis dengan metode IPA, pemberian pelayanan KB suntik DMPA pada keterampilan petugas (item pernyataan “petugas atau bidan yang sudah mahir atau yang lebih tahu bagian tubuh yang tepat untuk melakukan suntikan sehingga tidak dapat menimbulkan keluhan bagi akseptor”) dan tanggung jawab penuh pada pelayanan (item pernyataan “petugas memberikan informasi setelah memberikan pelayanan dengan mengingatkan akseptor untuk kembali melakukan pelayanan sesuai jadwal”) perlu untuk dipertahankan.

Poin kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan KB suntik DMPA untuk item pernyataan “petugas memberikan pelayanan tanpa menyebabkan kejenuhan bagi akseptor dan akseptor mendapatkan pelayanan KB suntik dengan cepat tanpa ada hambatan karena petugas yang sudah mahir dalam memberikan pelayanan” serta pada poin keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan untuk item pernyataan “dalam melakukan suntikan tidak menyebabkan jarum patah” masuk dalam prioritas rendah bagi akseptor karena keduanya tidak menjadi kepentingan atau harapan akseptor dalam pelayanan KB suntik DMPA. Namun, hal-hal ini tetap harus diperhatikan oleh pemberi layanan kesehatan dengan tetap memberikan prioritas utama pada kelengkapan fasilitas pelayanan KB suntik dan kesiapan atau kehadiran petugas saat jadwal pelayanan KB suntik.

Riset yang dilakukan menyimpulkan bahwa untuk dimensi *responsiveness* berada pada kesesuaian ketanggapan 72,88% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan yaitu 72,58% sehingga termasuk dalam kategori puas. Mayoritas responden merasa puas terhadap kinerja pelayanan fasilitas medis pada variabel pelayanan fasilitas medis dan non medis terutama pada pernyataan mengenai kecukupan obat. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang meliputi loket pendaftaran, layanan dokter, layanan keperawatan, sarana prasarana medis serta kondisi fisik lingkungan.¹⁵

1. Jaminan (Assurance)

Penelitian menemukan bahwa semua akseptor menyatakan sangat puas terkait dengan pelayanan KB yang diberikan oleh pihak Puskesmas Baumata pada dimensi *assurance* atau jaminan. Pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan ketuntasan konseling oleh petugas, pemeriksaan kesehatan sebelum pelayanan KB suntik dan kebersihan peralatan yang digunakan untuk pelayanan KB suntik DMPA di Puskesmas. Rata-rata persentase tingkat kepuasan responden untuk dimensi jaminan adalah 94,5% dengan kategori sangat puas terhadap pelayanan KB suntik.

Berdasarkan analisis dengan metode IPA, untuk item-item pada dimensi *assurance* berada pada kategori prestasi yang perlu dipertahankan. Kegiatan konseling dengan tuntas,

pelayanan yang didahului oleh pemeriksaan kesehatan dan peralatan yang bersih membuat akseptor merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan tingkat kepentingan atau harapan sama dengan tingkat pelaksanaan atau kenyataan. Para akseptor merasakan dampak langsung yang diberikan sehingga memilih tetap untuk melakukan konseling dan mengikuti jadwal pemberian KB suntik. Konseling menjadi saluran yang penting untuk memberikan informasi yang jelas mengenai kontrasepsi. Jika konseling tidak dilakukan, maka akseptor akan memiliki informasi terbatas dan hal ini berpengaruh terhadap penentuan keputusan alat kontrasepsi yang akan digunakan.¹⁶ Konseling juga dapat digunakan oleh petugas untuk menyampaikan efek samping DMPA. Efek tersebut antara lain gangguan menstruasi, perdarahan secara berlebihan, bercak perdarahan di luar masa menstruasi dan adanya cairan putih di jalur lahir.¹⁵ Puskesmas perlu tetap memberikan layanan secara maksimal atau bahkan melebihi harapan sehingga pelanggan memperoleh rasa puas ketika mengakses layanan.¹⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *empathy* atau empati, semua akseptor sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Baumata. Pelayanan pada dimensi ini berkaitan dengan tidak adanya perbedaan atas status sosial ekonomi, keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan, serta kepedulian terhadap akseptor KB pasca pelayanan KB suntik DMPA. Pada penelitian ini, para akseptor memiliki tingkat kepentingan yang tinggi terkait dengan dimensi *empathy* atau empati.

Berdasarkan analisis dengan metode IPA, dimensi *empathy* masuk dalam beberapa kategori, salah satunya adalah item pernyataan P3.a yaitu terkait dengan “petugas selalu memberikan arahan dan masukan serta selalu mengingatkan akseptor untuk datang sesuai jadwal dan petugas KB selalu mendengar setiap keluhan dan siap membantu akseptor dalam menyelesaikan setiap keluhan yang ada” perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Pada item pernyataan tentang tidak adanya perbedaan status sosial ekonomi dan keramahan dan kesopanan petugas berada pada kategori berlebihan untuk Diagram Cartesius. Pernyataan yang dimaksud adalah tentang petugas memberikan pelayanan tidak membedakan status sosial ekonomi, petugas KB selalu adil tanpa memandang status sosial ekonomi dari akseptor, dan selalu ramah dengan setiap akseptor. Senyum dan salam diberikan terlebih dahulu oleh petugas dan akseptor dipersilahkan untuk duduk. Petugas juga selalu sopan dalam berpakaian pada saat pemberian pelayanan dan tidak berbicara mengenai hal-hal yang dapat membuat akseptor tersinggung.

Dimensi *empathy* perlu diperhatikan dalam mendukung akan kepuasan pelayanan di Puskesmas Baumata. Hal ini berkaitan erat dengan pelayanan KB suntik DMPA sehingga tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Rata-rata persentase tingkat kepuasan responden untuk dimensi empati adalah 96,5% dengan kategori sangat puas terhadap pelayanan KB suntik DMPA di Puskesmas. Melihat tingkat kepuasan kategori sangat puas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi *empathy* sudah sesuai dengan kepentingan dan pelaksanaan yang dirasakan oleh akseptor.

Penilaian terhadap mutu layanan di fasilitas kesehatan pada dimensi empati perlu diperhatikan. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa pasien mengalami ketidakpuasan disebabkan tidak adanya perhatian yang tulus dan lebih dari para petugas kesehatan, misalnya ketika menerima dan menanggapi keluhan pasien.¹⁸ Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan memerlukan empati tenaga kesehatan karena hal ini sangat diharapkan oleh pengguna jasa atau pasien. Dimensi empati berhubungan dengan kepuasan karena hal ini dapat membantu kesembuhan pasien ataupun pemenuhan kepuasan pelayanan yang diberikan.¹⁹

Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang profesional. Pelayanan terbaik dan optimal perlu diberikan sehingga pelanggan benar-benar merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Ini menjadi tanggung jawab semua pihak dalam organisasi dan pemberi pelayanan. Banyak kasus yang ditemukan bahwa pelayanan publik memiliki kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.²⁰

Hasil penelitian didukung oleh riset terdahulu yang menyatakan bahwa empati berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Konsumen atau pengguna jasa beranggapan pelayanan yang diberikan oleh paramedis akan mengurangi kecemasan, dapat mengatasi keluhan pasien dan memberikan nasihat dan semangat kepada pasien yang mendapatkan pelayanan, termasuk melalui konsultasi yang diberikan. Dimensi empati merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk menjadi salah satu pihak yang mendengarkan keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Hal-hal ini tampak dalam upaya untuk mendengar keluhan pasien secara seksama, memperhatikan kondisi pasien, dan kesediaan memberikan informasi yang jelas mengenai cara minum obat dan kunjungan ulang.²¹

Kesimpulan

Tingkat kepuasan responden berada pada kategori puas untuk dimensi bukti langsung (88,4%) dan sangat puas untuk dimensi keandalan (95,5%), dimensi tanggap (95,3%), dimensi jaminan (94,5%), dan dimensi empati (96,5%). Analisis IPA dengan Diagram Cartesius menunjukkan dua sub item pada dimensi bukti langsung dan keandalan masuk pada kategori prioritas utama. Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan KB suntik dengan memperhatikan ketersediaan alat KB suntik, ketepatan waktu dalam pemberian layanan, dan persiapan alat KB yang lengkap.

Daftar Pustaka

1. World Population Review. City Profile: Dar es Salaam, Tanzania [Internet]. Sage Journals. 2019. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0975425319859175>
2. BKKBN, Badan Pusat Statistik, Kementerian Kesehatan, IFC International. Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2017 [Internet]. Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. Jakarta: Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional; 2017. Available from: https://cis.bkkbn.go.id/latbang/?wpdmpro=paparan_sdki_30072017
3. Jidar M. Determinan Kejadian Unmet Need KB pada Pasangan Usia Subur (PUS) di Sulawesi Selatan (Perbandingan Antara Wilayah Urban dan Rural) [Internet]. Univeristas Hasanuddin; 2018. Available from: http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YmNiYTQzNjE4NGQwYTNiZTE4MDY2MjM5YzZmZmQ3MmU0MzM1YzM5ZA==.pdf
4. Irianto K. Gizi Seimbang dalam Kesehatan Reproduksi [Internet]. Cet 1. Alfabeta. Bandung: Alfabeta; 2014. Available from: http://repo.unikadelasalle.ac.id/index.php?p=show_detail&id=10689&keywords=
5. World Health Organization. Maternal Mortality Fact Sheet [Internet]. World Health Organization. Americas; 2017. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2018 [Internet]. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan; 2018. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil->

- kesehatan-indonesia/PROFIL_KESEHATAN_2018_1.pdf
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 [Internet]. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta; 2019. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-indonesia-2019.pdf>
 8. Badan Pusat Statistik Provinsi NTT. Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Angka 2019 [Internet]. Web Resmi Dinas Kesehatan Provinsi NTT. Kota Kupang; 2019. Available from: <https://dinkes.nttprov.go.id/index.php/publikasi/publikasi-data-dan-informasi>
 9. Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang. Kabupaten Kupang dalam Angka 2019 [Internet]. Kabupaten Kupang; 2019. Available from: <https://inodave.co.id/dinkes/>
 10. Puskesmas Baumata. Profil Puskesmas Baumata Dalam Angka 2019. Kabupaten Kupang; 2019.
 11. Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J* [Internet]. 2019;3(2):82–90. Available from: <http://jurnal.mitrahusada.ac.id/index.php/emj/article/view/127>
 12. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D [Internet]. Alfabeta. Bandung: Alfabeta; 2014. Available from: http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=643&keywords=
 13. Tjoanoto MT, Kunto YS. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *J Manaj Pemasar Petra* [Internet]. 2013;1(1):1–9. Available from: <https://media.neliti.com/media/publications/132269-ID-none.pdf>
 14. Arsyarningsih N, Suhartono S, Suherni T. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Konseling Keluarga Berencana Alat Kontrasepsi Dalam Rahim oleh Bidan di Wilayah Kerja Puskesmas Wiradesa Kabupaten Pekalongan Tahun 2013. *JKB, J Kebidanan* [Internet]. 2014;3(6):17–29. Available from: <http://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/jurkeb/article/view/111>
 15. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Media Publ Penelit* [Internet]. 2016 Sep 1;14(1):42–8. Available from: <http://www.ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>
 16. Sundari. Gambaran Tingkat Kepuasan PUS terhadap Pemakaian KB Suntik 3 Bulan di BPM Lilik Rukiyanah, di Desa Lembeyan Wetan Kabupaten Magetan. *Akademi Kebidanan Muhammadiyah Madiun*. 2016.
 17. Suprpto T. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi [Internet]. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service); 2011. Available from: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspxid=119245>
 18. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK . IV Madiun Tahun 2017 [Internet]. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*; 2017. Available from: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/id/eprint/353>
 19. Pratiwi C, Rumayar A, Mandagi C. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesehat Masy* [Internet]. 2018;7(5). Available from: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22507>
 20. Khakim L, Fathoni A, Minarsi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *J Manage* [Internet]. 2015;1(1). Available from: <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/302/298>
 21. Mernawati D, Zainafree I. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang

Selatan Kota Semarang. Public Heal Perspect J [Internet]. 2016;1(1):45–52. Available from: <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/7755>