



# Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor Keluarga Berencana (KB) Terhadap Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) Di Puskesmas Poasia

A. Amanda Maharani Assofi<sup>1</sup>, Juminten Saimin<sup>2</sup>, Andi Yulia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari

<sup>2</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Halu Oleo, Kendari

DOI : <https://doi.org/10.29303/lmj.v4i3.6217>

## Article Info

Received : 18 January 2025

Revised : 21 May 2025

Accepted : 29 August 2025

**Abstract:** The increasingly discussed contraceptive method is the long-term contraceptive method, which offers safety, effectiveness, and comfort. However, the implementation of family planning services is still not optimal, as can be seen from the low participation in the MKJP. The prevalence of MKJP usage according to SDKI baseline data in 2019 is 21.39% while the 2024 RPJMN target is 28.39%. The thing that affects participation in participating in family planning is the satisfaction of the acceptor with the services of health facilities. This study was conducted to find out the overview of the level of satisfaction of family planning acceptors with MKJP services. This study uses a type of quantitative descriptive research. The number of samples in this study was 56 respondents of Women of Childbearing Age (WUS), data collection was obtained using questionnaires distributed to WUS who received MKJP family planning services at the Poasia Health Center, the data obtained will be analyzed using SPSS version 24 in the form of a frequency distribution table. The study's findings included satisfaction levels in the "very satisfied" category for the reliability dimension (83.2%), Assurance dimension (85.4%), Tangibles dimension (86.9%), empathy dimension (85.5%), and responsiveness dimension (85%). Overall, mothers who received MKJP family planning services at the Poasia Health Center felt "very satisfied" (85.4%) with the services provided by paying attention to the five dimensions of service quality (Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness)

**Keywords:** Satisfaction Level, KB Acceptors, MKJP

**Citation:** Assofi, A.A.M., Saimin, J., & Yulia, A. (2025). Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor Keluarga Berencana (KB) Terhadap Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) Di Puskesmas Poasia. *Lombok Medical Journal*, 4(3) 90-96. DOI : <https://doi.org/10.29303/lmj.v4i3.6217>

## Pendahuluan

Keluarga Berencana (KB) merupakan tindakan membantu individu atau pasangan suami istri untuk menghindari kelahiran yang tidak diinginkan, mendapatkan kelahiran yang memang diinginkan, mengatur interval diantara kelahiran (Matahari dkk., 2018). Untuk tujuan tersebut BKKBN berusaha keras menjalankan berbagai cara untuk menekan pertumbuhan penduduk, salah satunya adalah dengan

mengintensifkan penggunaan kontrasepsi (Afifah, 2021).

Salah satu metode kontrasepsi yang semakin diperbincangkan adalah MKJP yang menawarkan keamanan, keefektifan, dan kenyamanan dalam penggunaannya (Suwanti, 2019). MKJP merupakan pilihan yang menarik dan efektif dalam mengendalikan jumlah dan jarak kelahiran, dengan tingkat keefektifan yang tinggi dan risiko kegagalan yang rendah, MKJP memberikan solusi kontrasepsi yang dapat memberikan

perlindungan jangka panjang, MKJP ini memberikan perlindungan bahkan hingga seumur hidup setelah satu kali penggunaan. Metode kontrasepsi jangka panjang terdiri dari *Intra Uterine Device* (IUD), Implan, Metode Operatif Wanita (MOW) dan Metode Operatif Pria (MOP) (Sanjaya dkk., 2024).

Keberhasilan penggunaan alat kontrasepsi ialah ketika membuat keputusan mengenai pemilihan alat kontrasepsi. (Sakdiyah dkk., 2023). Salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi dalam mengikuti KB adalah kepuasan akseptor terhadap pelayanan. Akseptor akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan.

Namun, pelaksanaan kebijakan pelayanan KB masih belum optimal, terlihat dari berbagai masalah yang muncul, salah satunya adalah rendahnya partisipasi dalam MKJP. Prevalensi Pemakaian MKJP menurut data baseline SDKI tahun 2012, sebesar 18,3%. Jika dilihat dari hasil survei capaian tahun 2016 sudah meningkat menjadi 21,6% dan menurun pada tahun 2019 menjadi 21,39. Sementara target RPJMN tahun 2024 sebesar 28,39 % (Kemenkes RI, 2020).

Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien berguna untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang ditujukan dapat memenuhi harapan pasien meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan (Apreliasari dan Antoni, 2023);(Theresia dan Putri, 2022). Puskesmas Poasia merupakan sarana kesehatan di Kecamatan Poasia, Kota Kendari, yang memiliki pelayanan rawat inap dan rawat jalan, Luas wilayah kerja Puskesmas Poasia mencakup kelurahan Anduonohu, kelurahan Rahandouna, kelurahan Anggoeya, kelurahan Matabubu, dan kelurahan Wundumbu. Berdasarkan data awal yang diambil WUS mendominasi kontrasepsi non MKJP Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan pengambilan keputusan terkait penggunaan MKJP masih rendah di kalangan PUS yang berkunjung ke Poliklinik KIA/KB Puskesmas Poasia. Dari uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian gambaran tingkat kepuasan akseptor keluarga berencana (KB) terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP) di Puskesmas Poasia.

## Metode

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data di peroleh dengan melakukan

observasi terhadap data primer melalui kuesioner penelitian yang telah dipersiapkan sebelumnya dan data sekunder diperoleh dengan cara mengumpulkan data dari Puskesmas Poasia dari cakupan jumlah WUS yang menggunakan metode kontrasepsi jangka panjang di Puskesmas Poasia berdasarkan pelaporan data tahun 2024. Kuesioner yang digunakan diadaptasi dari Parasuraman dkk (1988), yang menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*), dan menggunakan skala likert.

Penelitian ini dilakukan pada bulan November-Desember 2024 di Puskesmas Poasia. Populasi dalam penelitian ini adalah WUS yang menggunakan alat kontrasepsi jangka panjang berupa IUD dan Implan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deksriptif.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan menggunakan rumus skor perolehan rata-rata responden dan skor maksimal (Yuliani dkk., 2019).

$$\text{Skor Perolehan Rata-rata Responden} \\ = \text{BSTK} \times t$$

$$\text{Skor Maksimal} = \text{BSTK Tertinggi (5)} \times t$$

$$t = P_1 + P_2 + P_3 + \dots + P_n$$

Keterangan:

- 1) BTKS = Bobot Tingkat Skor Kepuasan
- 2) t = Jumlah Skor Responden
- 3) P = Butir Pertanyaan
- 4) P<sub>n</sub> = Butir Pertanyaan selanjutnya

Setelah mendapat skor perolehan dan skor maksimal pada setiap faktor faktor kepuasan, hasil dihitung melalui rumus TKP (Yuliani dkk., 2019).

$$\text{TKP} = \frac{\text{Jumlah skor perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- 1) TKP = Tingkat Kepuasan

Dari perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan range skala tingkat kepuasan responden:

- a. Sangat Tidak Puas : 0% - 20%
- b. Tidak Puas : 21% - 40%
- c. Cukup Puas : 41% - 60%
- d. Puas : 61% - 80%
- e. Sangat Puas : 81% - 100%

## Hasil

Karakteristik demografi berdasarkan tabel 1 Mayoritas responden yang mengikuti pelayanan KB MKJP di Puskesmas Poasia adalah kelompok usia >35 tahun (55,5%), kesehariannya sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) (53,6%), responden memiliki anak sebanyak 3 atau lebih (44,4%), serta menggunakan IUD sebanyak 20 sampel (35,7%) dan Implan sebanyak 36 sampel (64,3%)

**Tabel 1.** Karakteristik Demografi

Karakteristik Demografi	n	%
<b>Usia</b>		
21-35 tahun	25	44,6
>35 tahun	31	55,4
<b>Jumlah Paritas</b>		
1	17	30,4
2	14	25
>3	25	44,6
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak/Belum Bekerja	2	3,6
IRT	30	53,6
Wirausaha	3	5,4
PNS	17	30,4
dan lain lain	4	7,1
<b>Jenis kontrasepsi yang di gunakan</b>		
IUD/AKDR	20	35,7
Implan	36	64,3

(Sumber: Data Primer, 2024)

Hasil distribusi tingkat kepuasan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu

**a. Reliabilitas (Reliability)**

**b.**

**Tabel 2.** Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Reliabilitas (Reliability)

Reliabilitas (Reliability)	P1	P2	P3	P4	t	%
Sangat Puas (5)	16	17	15	17	65	29
Puas (4)	36	33	33	34	136	60,7
Cukup Puas (3)	3	5	7	4	19	8,5

Tidak Puas (2)	1	0	1	0	2	0,9
Sangat Tidak Puas (1)	0	1	0	1	2	0,9
<b>Total</b>	<b>56</b>		<b>224</b>		<b>100</b>	

(Sumber: Data Primer, 2024)

Dari dimensi reabilitas didapatkan 65 jawaban skor "sangat puas". sedangkan untuk selisih jawaban "puas" dengan "sangat puas" yaitu (31,7%).

**c. Jaminan (Assurance)**

**Tabel 3.** Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance)	P1	P2	P3	P4	P5	t	%
Sangat Puas (5)	25	20	16	18	22	101	36
Puas (4)	26	29	37	32	31	155	55,4
Cukup Puas (3)	5	7	3	6	2	23	8,2
Tidak Puas (2)	0	0	0	0	1	1	0,4
Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>				<b>280</b>		<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Jawaban skor terbanyak responden (55,4%) mengenai tingkat kepuasan terhadap dimensi jaminan pada tabel 3 merupakan "puas". Mengartikan pada dimensi jaminan responden merasa puas.

**d.**

**e.**

**f. Bukti Fisik (Tangibles)**

**Tabel 4.** Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti Fisik (Tangibles)	P1	P2	P3	P4	P5	P6	t	%
Sangat Puas (5)	21	21	26	26	27	19	140	41,7
Puas (4)	32	33	24	25	26	32	172	51,2
Cukup Puas (3)	3	2	6	5	3	5	24	7,1
Tidak Puas (2)	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>					<b>336</b>		<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Dari dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbanyak responden dalam dimensi

bukti fisik berada dalam kategori "Puas" dengan hasil 172 dari total 336 jawaban skor.

**g. Empati (Empathy)**

**Tabel 5.** Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati ( <i>Empathy</i> )	P1	P2	P3	P4	P5	P6	t	%
Sangat Puas (5)	19	20	29	23	20	21	132	39,2
Puas (4)	32	30	23	28	27	28	168	50
Cukup Puas (3)	5	62	3	5	8	6	33	9,9
Tidak Puas (2)	0	0	1	0	1	1	3	0,9
Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>56</b>						<b>336</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Dari dimensi empati jawaban skor terbanyak pada dimensi empati merupakan "Puas" (50%) yang mengartikan responden rata rata merasa puas dengan dimensi empati

**h. Daya Tanggap (Responsiveness)**

**Tabel 6.** Distribusi Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	P1	P2	P3	P4	t	%	
Sangat Puas (5)	18	24	20	23	85	37,9	
Puas (4)	31	25	29	26	111	49,6	
Cukup Puas (3)	7	7	7	7	28	12,5	
Tidak Puas (2)	0	0	0	0	0	0	
Sangat Tidak Puas (1)	0	0	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>56</b>					<b>224</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Dari dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa mayoritas jawaban skor (49,6%) mengenai tingkat kepuasan terhadap dimensi daya tanggap merupakan "puas". Setelah itu, dilanjutkan dengan jawaban "Sangat puas" (37,9%) dan "cukup puas" (12,5%).

**i. Interpretasi Skor Perolehan Rata Rata Responden**

**Tabel 7.** Interpretasi Skor Perolehan Rata Rata Responden

Dimensi	BTSK	t	BTSK x t
<b>Reabilitas (Reliability)</b>	Sangat Puas (5)	65	325
	Puas (4)	136	544
	Cukup Puas (3)	19	57
	Tidak Puas (2)	2	4
	Sangat Tidak Puas (1)	2	2
<b>Skor Perolehan Rata Rata Responden</b>			<b>932</b>
<b>Jaminan (Assurance)</b>	Sangat Puas (5)	101	505
	Puas (4)	155	620
	Cukup Puas (3)	23	69
	Tidak Puas (2)	1	2
	Sangat Tidak Puas (1)	0	0
<b>Skor Perolehan Rata Rata Responden</b>			<b>1.196</b>
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>	Sangat Puas (5)	140	700
	Puas (4)	172	688
	Cukup Puas (3)	24	72
	Tidak Puas (2)	0	0
	Sangat Tidak Puas (1)	0	0
<b>Skor Perolehan Rata Rata Responden</b>			<b>1.460</b>
<b>Empati (Empathy)</b>	Sangat Puas (5)	132	660
	Puas (4)	168	672
	Cukup Puas (3)	33	99
	Tidak Puas (2)	3	6
	Sangat Tidak Puas (1)	0	0
<b>Skor Perolehan Rata Rata Responden</b>			<b>1.437</b>
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	Sangat Puas (5)	85	425
	Puas (4)	111	444
	Cukup Puas (3)	28	84
	Tidak Puas (2)	0	0
	Sangat Tidak Puas (1)	0	0
<b>Skor Perolehan Rata Rata Responden</b>			<b>953</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Didapatkan skor perolehan rata rata tiap dimensi yang digunakan untuk mengetahui skor keseluruhan rata rata responden dari tiap pertanyaan yang ada dari tiap dimensi, skor ini diperoleh dari perhitungan Bobot Skor Tingkat Kepuasan (BTSK) yang dikalikan dengan nilai jumlah skor responden (t), dan hasil tersebut dijumlahkan untuk setiap pertanyaan sehingga didapatkan skor perolehan rata rata pada dimensi reabilitas (932), dimensi jaminan (1.196), dimensi empati (1.437), dimensi daya tanggap (953).

**j. Hasil Interpretasi Skor Maksimal**

**Tabel 8.** Interpretasi Skor Perolehan Rata Rata Responden

Tingkat Kepuasan	BTSK tertinggi	t Total	Skor Maksimal
Reabilitas (Reliability)	5	224	1.120
Jaminan (Assurance)	5	280	1.400
Bukti Fisik (Tangibles)	5	336	1.680
Empati (Empathy)	5	336	1.680
Daya Tanggap (Responsiveness)	5	224	1.120
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>1400</b>	<b>7000</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Didapatkan skor maksimal tiap dimensi yang berbeda, untuk mengetahui skor maksimal tiap dimensi BTSK tertinggi dari penelitian ini menggunakan skala likert yaitu (5) di kalikan dengan jumlah skor responden total dari tiap dimensi, sehingga didapatkan skor maksimal dimensi reabilitas (1.120), jaminan (1.400), bukti fisik (1.680), empati (1.680) dan dimensi daya tanggap (1.120), sehingga setelah diolah menggunakan rumus skor maksimal, didapatkan nilai skor maksimal perdimensi yang berbeda yang sesuai dengan total jawaban responden tiap dimensi. Total skor maksimal dari keseluruhan adalah 7000.

**k. Hasil Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan MKJP di Puskesmas Poasia**

**Tabel 9.** Hasil Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan MKJP di Puskesmas Poasia

Tingkat Kepuasan	Skor Perolehan Rata-rata	Skor Maks	TK P (%)	Klasifikasi
------------------	--------------------------	-----------	----------	-------------

	Responde n			
Reabilitas (Reliability)	932	1.120	83,2	Sangat Puas
Jaminan (Assurance)	1.196	1.400	85,4	Sangat Puas
Bukti Fisik (Tangibles)	1.460	1.680	86,9	Sangat Puas
Empati (Empathy)	1.437	1.680	85,5	Sangat Puas
Daya Tanggap (Responsiveness)	953	1.120	85	Sangat Puas
<b>Total</b>	<b>5.978</b>	<b>7000</b>	<b>85,4</b>	<b>Sangat Puas</b>

(Sumber: Data Primer, 2024)

Hasil Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan MKJP di Puskesmas Poasia adalah masing-masing dimensi tingkat kepuasan mulai dari dimensi reabilitas (83,2%), dimensi Jaminan (85,4%), dimensi bukti fisik (86,9%), dimensi empati (85,5%), dan dimensi daya tanggap (85%) termasuk dalam kategori jawaban "sangat puas". Dengan selisih jumlah kategori jawaban "puas" dan "sangat puas" dari tiap tabel dimensi tidak jauh berbeda dengan rumus perhitungan TKP sehingga hasil rata-rata jawaban responden dari semua dimensi tingkat kepuasan pada penelitian ini (85,4%) adalah "sangat puas".

**Diskusi**

**a. Karakteristik Demografi**

Kelompok usia >35 tahun (55,5%), Pada umur >35 tahun, kelompok umur ini memilih menjarangkan/mengakhiri kehamilan sehingga lebih memilih MKJP. Berbeda dengan umur <20 tahun, kelompok umur yang lebih muda ini masih menginginkan kehamilan dan dalam fase penundaan kehamilan. Rata rata ibu yang mendapatkan Pelayanan KB MKJP dengan jumlah paritas >3 anak. Sesuai peneltian Megaputri dan Adnyani (2023), bahwa pada akseptor IUD dan implant sebagian besar didominasi oleh Wanita dengan riwayat multigravida dan lebih sangat dianjurkan untuk menghentikan kehamilannya salah satunya dengan menggunakan kontrasepsi agar kesehatan terjaga dan mengurangi berbagai risiko jika hamil lagi.

Pada karakterisitk pekerjaan didominasi oleh IRT (56,3%), data tersebut sejalan dengan penelitian Apriasih dan Danefi (2019), dimana

sebagian besar akseptor KB implant memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sedangkan pada pengguna IUD sebagian besar bekerja sebagai ASN. Berdasarkan tabel 1 menggunakan implan sebanyak (64,3%) dalam penelitian Kristianti dkk (2020) akseptor KB MKJP cenderung memilih implan untuk lebih mengatur kesuburannya sehingga mereka harus memilih kontrasepsi yang paling efektif dan berlangsung dalam jangka waktu lama.

**b. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)**

Pada dimensi reliabilitas menunjukkan skor antara "puas" dan "sangat puas" sehingga dari pernyataan yang ada, mengenai kesesuaian, kesiapan, dan kecepatan pelayanan dokter dan petugas kesehatan lainnya responden rata-rata merasa "puas" dengan Pelayanan KB MKJP di Puskesmas Poasia. Panda dkk., (2022) merupakan aspek yang penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah aspek kehandalan. Sehingga harapan pasien mengenai layanan puskesmas apa yang akan dia dapatkan pada tempat tersebut.

**c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Persepsi responden terhadap dimensi jaminan berada di antara kategori Puas (4) dan Sangat Puas (5), dengan kecenderungan mendekati Sangat Puas. Ini menandakan bahwa mayoritas responden merasa layanan yang mereka terima memberikan rasa kepercayaan, keamanan, atau kompetensi yang sangat baik. Dalam penelitian Ramly dkk (2023) dalam memberikan pelayanan, baik dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan dari pasiennya, sehingga pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada dokter dan perawat sehingga berdampak baik terhadap rumah sakit tersebut.

**d. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Persepsi responden terhadap dimensi bukti fisik berada di antara kategori Puas dan Sangat Puas dengan kecenderungan mendekati Sangat Puas. Semua pernyataan dalam dimensi bukti fisik, seperti kebersihan dan kelengkapan alat, kenyamanan pasien dan kebersihan ruangan yang dipakai, dan kerapian penampilan dokter dan petugas kesehatan lainnya, memiliki kategori "puas". Berdasarkan dimensi bukti fisik, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan di puskesmas dalam penelitian ini sudah baik. Berdasarkan penelitian Panda dkk., (2022) aspek bukti fisik merupakan salah satu aspek yang sangat

penting dalam menentukan tingkat persepsi kualitas pelayanan suatu rumah sakit ataupun puskesmas oleh karena itu, penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkannya dalam bidang lain, yakni dengan fasilitas dan sistem fisik.

**e. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Terhadap dimensi jaminan berdasarkan tabel 6 merupakan "puas" dan diikuti dengan "Sangat puas" dengan selisih yang tidak jauh berbeda. Sehingga dalam dimensi daya tanggap termasuk kategori dalam kategori "puas". Menurut hasil penelitian Akbar dkk., (2020), kesediaan petugas untuk membantu pasien dalam kesulitan, serta dokter/bidan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, menunjukkan bahwa akseptor mendapatkan perasaan puas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan akseptor yang memberi dampak baik bagi mutu pelayanan.

**f. Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan MKJP di Puskesmas Poasia (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*)**

Perolehan skor tingkat kepuasan akseptor KB terhadap pelayanan KB MKJP di Puskesmas Poasia berdasarkan tabel 7 yaitu dengan kategori "sangat puas". TKP dimensi reabilitas mengarah "Sangat Puas" Hal ini menunjukkan pelayanan KB MKJP dinilai sangat puas. Puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Renaldi, 2019). Dimensi jaminan menunjukkan kategori kepuasan berada pada tingkat sangat baik atau sangat puas, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Istiqamah dkk (2023), Puskesmas mampu memberikan kepercayaan bagi sekaligus menjadi daya dorong untuk bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Tingkat kepuasan dimensi bukti fisik yang berarti pelayanan KB MKJP berhasil menciptakan pengalaman yang sangat memuaskan dalam hal bukti fisik, pelayanan yang baik berkaitan dimensi mutu bukti langsung dengan cara harus selalu menjaga kebersihan, melengkapi peralatan medis yang ada agar mampu meningkatkan minat kunjung ulang pasien. Terhadap aspek empati termasuk dalam kategori sangat puas puskesmas memberikan pelayanan secara cepat, penanganan keluhan pasien secara cepat, mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada pasien maupun masyarakat umum yang berada di fasilitas pelayanan kesehatan (Istiqamah dkk., 2023), dan dimensi daya tanggap yaitu "sangat puas", yang menandakan bahwa ibu merasa sangat

puas dengan pelayanan KB MKJP di Puskesmas Poasia. Dengan melihat skor kepuasan per item, kita dapat melihat item mana yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah, meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan cukup tinggi.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan tingkat kepuasan rata-rata ibu terhadap pelayanan KB MKJP dimensi (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*) di Puskesmas Poasia adalah "Sangat puas". Dimana tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi bukti fisik dan tingkat kepuasan terendah pada dimensi reabilitas. Hal ini menandakan responden merasakan kenyamanan dan kualitas pelayanan secara langsung, seperti bagaimana peralatan medis yang digunakan atau kondisi ruang tunggu yang bersih dan rapi.

### Referensi

- Afifah, N.F. (2021). Perkembangan Metode Kontrasepsi di Indonesia. *Cermin Dunia Kedokteran* 48(3): 166.
- Apreliasari, H., Antoni, A. (2023). Kepuasan Akseptor KB Terhadap Pelayanan KB di Klinik Bersalin Nelly Padangsidempuan. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia* 5(1): 56-60
- Apriasih, H. and Danefi, T. (2019). Faktor Faktor yang Berhubungan dengan Partisipasi AKseptor KB Aktif terhadap Penggunaan Kontrasepsi Jangka Panjang di Desa Cigalontang Wilayah Kerja Puskesmas Cigalontang Tahun 2018. *Carbohydrate Polymers* 6(1): 5-10
- Akbar, F.H., Ulfah, U. dan Maretta, Y.A. (2020). The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* 8(1): 154.
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., Andira, R. A. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan* 11(1): 136-137
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Pelayanan Kontrasepsi dan Keluarga Berencana*. Direktorat Kesehatan Keluarga. Jakarta.
- Kristianti, S., Mediawati, M. dan Rohmawati, D. (2020). Persepsi Dan Minat Menggunakan Alat Kontrasepsi Implan Di Desa Ngasem Kediri. *Jurnal Kebidanan Kestra* 3(1): 35.
- Matahari, R., Utami, F.P. Sugiharti, S. (2018). *Buku Ajar Keluarga Berencana Dan Kontrasepsi*. ed.1. CV. Pustaka Ilmu Group. Yogyakarta.
- Megaputri, P.S. dan Adnyani, N.L.K.B. (2023). Demographic Factors Of Contraception (Implants And IUD) Among Women In Lelateng. *HealthCare Nursing Journal* 5(2): 691-692.
- Panda T.K., Dat S. (2022). The Role of Tangibility in Service Quality and its Impact on External Customer Satisfaction: A Comparative Study of Hospital and Hospitality Sectors. *Journal of Marketing Management* 13(4): 54-69.
- Ramly, Y.N., Kenjam, Y. dan Regeletha, T.A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Keluarga Berencana di Puskesmas Sulamu Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 2(1): 247.
- Renaldi, (2018). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu Ii Kabupaten Kampar Tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)* 1(2): 15
- Sanjaya, R., Sari, Z.M., Purbawati, A.S., Sari, C.E., Naro, D., Sari, M., dkk. (2024). Edukasi Keluarga Berencana Melalui Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP). *Communnity Development Journal* 5(1): 2508-2513.
- Suwanti. (2019). Upaya Peningkatan Pengetahuan PUS (Pasangan Usia Subur) Melalui Pendidikan Kesehatan Tentang KB IUD. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Sasambo* 1(1): 38.
- Sakdiyah, H., Hikmawati, N., Wahyuningsih, Sri. (2023). Hubungan Tingkat Kepuasan Akseptor Dengan Keikutsertaan Menggunakan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Di UPT Puskesmas Gesang Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. *Jurnal Riset Pengembangan Dan Pelayanan Kesehatan* 2(2): 14-18.
- Theresia, N., Putri, F.R.W. (2022). Tingkat Kepuasan Akseptor Terhadap Pelayanan Konseling dan Penggunaan Metode Keluarga Berencana di UPT Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 13(3): 743.