



**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN
KAB SEMARANG**

ARTIKEL

**Oleh :
HERLINDA DAMAYANTI
NIM. 152191047**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel berjudul :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN
KAB SEMARANG**

Disusun oleh :

HERLINDA DAMAYANTI

152191047

PROGRAM STUDI S1 KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing skripsi, program studi S1
Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 09 Februari 2021

Pembimbing



Luvi Dian Afriyani, S.SiT., M.Kes

NIDN. 0627048302

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KB DI PMB MARIA ULFA S. ST. Keb BANDUNGAN KAB SEMARANG

Herlinda Damayanti, Luvi Dian Afriyani,
S1 Kebidanan, Universitas Ngudi Waluyo Semarang
damayantiherlinda@gmail.com
luviqanaiz@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Minat kunjungan ulang pada fasilitas kesehatan sangat ditentukan oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh mutu pelayanan yang diterimanya, kualitas mutu pelayanan KB perlu ditingkatkan serta dipertahankan oleh bidan, pelayanan diberikan belum optimal hal ini ditunjukkan dari penurunan jumlah kunjungan pada bulan maret hingga september dan PMB belum memiliki fasilitas yang nyaman. Tujuan penelitian ini mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

Metode: Desain penelitian ini adalah diskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah akseptor KB yang berkunjung ke PMB sejumlah 41 responden. Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Analisis distribusi frekuensi.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (58,5%) mengatakan kurang puas. Berdasarkan 5 dimensi mutu didapatkan 51,2 % kurang puas pada dimensi mutu bukti langsung (*Tangible*), 65,9% puas pada dimensi keandalan (*Reliability*). 53,7% puas pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*). 61% puas pada dimensi keyakinan (*Assurance*). 53,7% puas pada dimensi empati (*Emphaty*).

Simpulan: Tingkat kepuasan pasien sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan KB secara umum. Dari 5 dimensi, Sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan KB dimensi (*Tangible*). Dan sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi (*Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empaty*).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan KB.

ABSTRACT

Background: Interest in return visits to health facilities is largely determined by patient satisfaction. Aging of patients is determined by the quality of service they receive, the quality of family planning services needs to be improved and maintained by midwives, the services provided are not optimal, this is indicated by the decrease in the number of visits from March to September and PMB does not have comfortable facilities. The purpose of this study was to determine the description of the level of patient satisfaction with the quality of family planning services at PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Semarang Regency.

Methods: The design of this study is descriptive. The sample in this study were 41 family planning acceptors who visited PMB. Technique Accidental Sampling. Frequency distribution analysis.

Results: The results showed that the majority of respondents (58.5%) said they were not satisfied. Based on the 5 dimensions of quality, it is found that 51.2% are not satisfied with the quality dimension of direct evidence (Tangible), 65.9% are satisfied on the dimension of reliability (Reliability). 53.7% are satisfied on the dimension of responsiveness (Responsiveness). 61% are satisfied on the dimension of confidence (Assurance). 53.7% satisfied on the dimension of empathy (Empathy).

Conclusion: The level of patient satisfaction is mostly less satisfied with the quality of family planning services in general. Of the 5 dimensions, most of them are not satisfied with the quality of the dimensional family planning service (Tangible). And most are satisfied with the quality of family planning services on the dimensions (Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy).

Keywords: Patient Satisfaction Level, Quality of Family Planning Services.

PENDAHULUAN

Dalam pemberian pelayanan kontrasepsi bidan harus memberikan sesuai dengan kebutuhan serta harapan klien kemudian cara untuk menentukan kebutuhan klien terhadap mutu pelayanan menggunakan beberapa dimensi mutu, antara lain *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung) yaitu sarana dan prasarana (Al-Assaf, 2013).

Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang kemudian menimbulkan rasa puas pada diri pasien yang tentunya sesuai dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian Oktalya (2018) tentang Hubungan Pelayanan Kb Dengan Kepuasan Akseptor KB Suntik Di Klinik Siti Amna Amd.Keb Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan KB baik sebanyak 18 orang (54,5%), namun sebagian besar menyatakan tidak puas dengan pelayanan KB sebanyak 17 orang (51,5%).

Berdasarkan data dari Dinas Pemberdaya Perempuan, Perlindungan Anak dan KB Kabupaten Semarang jumlah pasangan usia subur (PUS) dan akseptor KB aktif menurut kontrasepsi di kabupaten semarang selama tahun 2018, yaitu memiliki jumlah pasangan usia subur (PUS) sebanyak 198.142 jiwa, kemudian Akseptor KB aktif pada tahun 2018 yaitu berjumlah 165.730 jiwa. Data tersebut merupakan data dari akseptor KB aktif dengan berbagai metode kontrasepsi yaitu IUD, MOP, MOW, Implan, Suntik, Pil, dan Kondom. Data tersebut diambil dari 19 kecamatan yang berada di wilayah kabupaten semarang (BPSKS, 2018).

Standar pelayanan kebidanan adalah pedoman yang diikuti oleh bidan dalam melakukan pelayanan kebidanan, standar pelayanan umum bidan memberikan penyuluhan nasehat penyuluhan kepada perorangan keluarga dan masyarakat terhadap segala hal yang berkaitan dengan kehamilan, termasuk penyuluhan kesehatan umum, gizi, keluarga berencana (KB), bersalin serta nifas. Adapun

pelayanan yang diberikan di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb antara lain pelayanan Ibu hamil (ANC), Bersalin, Nifas, KB dan Imunisasi. Dalam memberikan pelayanan tentunya bidan harus menjaga program mutu, program mutu ialah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran-saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

Data survey awal pada tahun 2020, pasien KB yang berkunjung ke PMB maria ulfa, dari bulan Maret yaitu 172 pasien, April 168 Pasien, Mei 156 pasien, Juni 148 pasien, Juli 137 pasien, Agustus 156 dan September 143 pasien, terlihat dari data yang didapat terdapat penurunan jumlah kunjungan akseptor KB di PMB dimana yang berkunjung baik akseptor baru ataupun akseptor lama, jumlah kunjungan pasien KB kurang lebih 10/hari , akseptor KB yang paling banyak yaitu sekitar hampir 80% KB suntik, kemudian sisanya 20% yaitu akseptor KB IUD, implant, pil dan kondom.

Hasil wawancara peneliti kepada 8 akseptor KB yang datang ke PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb, sebanyak 5 orang mengatakan kurang puas dan 3 orang mengatakan puas. Ketidakpuasan akseptor KB di dasari karna tidak terpenuhi harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di PMB. Dari kelima pasien yang mengatakan kurang puas 2 diantaranya ialah akseptor baru dan 3 akseptor lama. Alasan akseptor lama merasa kurang puas yaitu karena sering kali yang memberikan pelayanan yaitu asisten bidan, kemudian informasi yang diberikan terkesan buru-buru, namun pasien untuk mendapatkan pelayanan bidan harus menunggu lama, untuk pelayanan KB pil bidan tidak melakukan pemeriksaan TTV berbeda dengan KB suntik. Alasan akseptor lama tetap berkunjung ke PMB ialah karena biaya pelayanan KB yang cukup murah dibandingkan dengan tempat lain. Akseptor KB baru mengatakan fasilitas ruang tunggu tidak nyaman, banyak sampah-sampah berserakan kemudian ruang periksa yang tidak ditata dengan rapi. Keluhan atau ketidakpuasan pasien akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa

keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai macam keluhan akseptor yang masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pasien akseptor KB yang berkunjung di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan Kab Semarang pada tanggal 23 november sd 29 november 2020 yaitu 41 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, kemudian didapatkan sampel sejumlah 41 responden. Pengumpulan data menggunakan koesioner. Dan analisis data menggunakan distribusi frekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Gambaran Umum Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Puas	24	58.5%
Puas	17	41.5%
Total	41	100 %

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar kurang puas yaitu 24 responden (58,5%) dan kategori puas sebesar 17 responden (41,5%). Dari 41 responden sebagian besar menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb, hasil ini didapatkan dari seluruh jumlah pernyataan yang ada yaitu 15 pernyataan dari kelima dimensi penilaian mutu pelayanan KB yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Keyakinan) dan *Empathy* (Empati). Hasil analisis ini sejalan dengan hasil penelitian Oktalya

(2018) tentang Hubungan Pelayanan KB Dengan Kepuasan Akseptor KB Suntik Di Klinik Siti Amna Amd. Keb Kabupaten Deli Serdang yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan KB baik/puas sebanyak 18 orang (54,5%), namun sebagian besar menyatakan tidak puas dengan pelayanan KB sebanyak 17 orang (51,5%). Kemudian hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ridha (2017), tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling KB, mayoritas tingkat kepuasan akseptor terdapat pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%). Responden kurang puas dengan pelayanan konseling KB.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dari hasil penelitian mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb dari jumlah pertanyaan kelima dimensi yang menjadi acuan untuk menilai mutu suatu pelayanan kebidanan didapatkan bahwa responden merasa kurang puas terhadap pelayanan KB yang diberikan oleh PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb.

Tabel 2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan, Kab. Semarang

Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Puas	21	51.2%
Puas	20	48.8%
Total	41	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi bukti langsung (*Tangible*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar kurang puas sebesar 21 responden (51.2%), dan kategori puas yaitu 20 responden (48.8%). Menurut Gerson (2010), *Tangible* (Keberwujudan/sarana yang ada) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi misalnya: kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior, kelengkapan, kebersihan penampilan petugas.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan hasil penelitian M N Lisan (2014), tentang Perancangan Kualitas Pelayanan Kebidanan Di BPM Kabupaten Malang dari dimensi *Tangible* (Tampilan fisik) sebagian besar puas (75%) dan (25%) tidak puas terhadap mutu pelayanan kebidanan dimensi *Tangible*. Kemudian menurut hasil penelitian Wiwik Setyaningsing (2016), kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan *Tangible* (ketersediaan fasilitas) responden yang sangat puas sebanyak 38 orang (41,76%), responden yang cukup puas 52 orang (57,14%) dan kurang puas 1 orang (1,10%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cukup puas terhadap dimensi *Tangible*. Dilihat dari hasil penelitian ini yang kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu *Tangible* bahwa PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb belum dapat memberikan pelayanan dimensi bukti langsung yang kurang pasien akseptor KB.

Tabel 3 Gambarang Rincian Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST. Keb Bandungan, Kab. Semarang

No	Pernyataan	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Klinik terletak di daerah yang strategis	Kurang puas	20	48.8%
		Puas	21	51.2%
2	Bidan di klinik berpenampilan rapi dan sopan	Kurang puas	24	58.5%
		Puas	17	41.5%
3	Klinik memiliki ruangan yang nyaman dan peralatan KB yang lengkap	Kurang puas	24	58.5%
		Puas	17	41.5%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 24 orang (58.5%) pada pernyataan bidan di klinik berpenampilan rapi dan sopan serta klinik memiliki ruangan yang nyaman dan peralatan KB yang lengkap, Dari analisis tersebut adapun upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *Tangible* yaitu meningkatkan kualitas fasilitas yang bersifat umum berupa ruang tunggu yang nyaman, terdapat tempat duduk yang nyaman, kamar mandi yang bersih, menjaga kebersihan di seluruh wilayah PMB, perbaikan penampilan fisik dengan pengecatan ataupun renovasi bila memang diperlukan, pengharum ruangan di ruang tindakan dan

ruang tunggu, penyediaan seragam yang rapi serta nyaman bagi bidan dan asisten yang ada di PMB, penyediaan alat- alat yang diperlukan terutama untuk pelayanan KB.

Tabel 4 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Puas	14	34.1%
Puas	27	65.9%
Total	41	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi keandalan (*Reliability*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar puas yaitu 27 responden (65,9%) dan kategori kurang puas sebesar 14 responden (34,1%). Hasil analisa ini sejalan dengan penelitian terdahulu Alfiana (2014), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Kebidanan pada dimensi *Reliability* (Keandalan) dari 38 responden didapatkan hasil sebanyak 77,9% menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 22,1%. Dari hasil penelitian didapatkan dari dimensi *Reliability* pasien mengatakan merasa puas dengan pelayanan lebih banyak dari pasien yang mengatakan kurang puas. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu M N Lisan (2014), tentang Perancangan Kualitas Pelayanan Kebidanan Di BPM Kabupaten Malang pada dimensi *Reliability* persepsi keandalan sebagian besar responden puas (74%) terhadap mutu pelayanan.

Menurut Satianegara & Saleha dalam Aminilia (2018), *Reliability* diartikan dalam kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan dengan cara yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Dilihat dari hasil penelitian ini yang kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu *Realibility* bahwa PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb dapat memberikan pelayanan dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan hasil responden merasa puas dengan mutu pelayanan KB.

Tabel 5 Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

No	Pernyataan	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Begitu sampai di klinik anda langsung dilayani oleh bidan	Kurang puas	8	19.5%
		Puas	33	80.5%
2	Bidan cepat memberikan pelayanan KB sesuai dengan kebutuhan anda	Kurang puas	20	48.8%
		Puas	21	51.2%
3	Bidan memberikan pelayanan KB dengan baik	Kurang puas	8	19.5%
		Puas	33	80.5%

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa responden sebagian besar merasa puas terhadap mutu pelayanan pada dimensi keandalan (*Reliability*), 33 orang (80.5%) responden menyatakan saat tiba PMB pasien langsung mendapatkan pelayanan KB yang diberikan oleh bidan maupun asisten bidan yang berada ditempat, bidan juga memberikan pelayanan KB dengan sangat baik sesuai kebutuhan sehingga pasien yang telah mendapatkan pelayanan dari bidan merasakan puas. Berdasarkan hal diatas, didapatkanlah bahwasannya keandalan bidan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan keandalan kecepatan dalam pemberian pelayanan akan menimbulkan persepsi yang baik pula terhadap pasien. Pasien cenderung tidak akan merasa puas apabila harus menunggu dengan waktu lama dalam menerima pelayanan dan apabila bidan dalam memberikan pelayanan tidak baik akan menimbulkan kekecewaan pasien, Sehingga bidan diharapkan mampu mengubah pola pikir dan sikap pasien agar dapat merasakan kenyamanan dan puas.

Tabel 6 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Puas	19	46.3%
Puas	22	53.7%
Total	41	100 %

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar puas yaitu 22 responden (53,7%) dan kategori kurang puas sebesar 19 responden (46,3%). Menurut Bustami (2011), *Responsiveness* (tanggungjawab) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, misalnya: kemampuan dokter, bidan untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.

Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian Yenni (2017) yang menyatakan bahwa dimensi *Responsiveness* (ketanggapan atau komunikasi) dari hasil penelitian tentang kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Botania Kota Batam sebanyak 50 responden (92,6%) merasa puas, dan 4 responden (7,4%) merasa kurang puas. Hasil penelitian Sri Emilia (2016) dari hasil pengumpulan jawaban responden dimensi *responsiveness* bahwa yang paling banyak sebesar 80% dari 80 responden adalah kurang memuaskan, kemudian sebanyak 20 responden 47% puas. Hasil ini menyatakan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan di setiap tempat penelitian dan pelayanan yang diberikan dalam dimensi ketanggapan.

Dilihat dari hasil penelitian ini yang kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu *Responsiveness* bahwa PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb dapat memberikan pelayanan dimensi ketanggapan yang memuaskan pasien akseptor KB.

Tabel 7 Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

No	Pernyataan	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Bidan tanggap dengan keluhan yang timbul pada diri anda	Kurang puas	7	17.1%
		Puas	34	82.9%
2	Bidan menyelesaikan masalah dan keluhan anda menyangkut kontrasepsi yang anda pakai	Kurang puas	17	41.5%
		Puas	24	58.5%

3	Bidan mampu menjawab semua pertanyaan anda menyangkut masalah dan keluhan kontrasepsi yang anda pakai	Kurang puas	11	26.8%
		Puas	30	73.2%

Berdasarkan tabel 7 Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 7 orang (17.1%) dan yang puas 34 orang (82.9%) yang artinya responden lebih banyak merasa puas dibanding yang kurang puas karena ketanggapan bidan dalam menyikapi keluhan yang dirasakan oleh pasien, respon yang diberikan bidan juga tepat sesuai dengan keluhan. Bidan juga tanggap dalam menyelesaikan masalah dan keluhan pasien menyangkut kontrasepsi yang dipakai pasien oleh karena itu sebagian besar pasien merasa puas yaitu 24 orang (58,5%). Bidan juga mampu menjawab semua pertanyaan pasien menyangkut masalah dan keluhan kontrasepsi yang pasien pakai dan hanya 11 orang (26,8%) yang merasa kurang puas dengan ketanggapan bidan dalam menjawab pertanyaan yang menyangkut keluhan pasien.

Kemampuan bidan dalam mengatasi permasalahan disini menunjukkan bahwa kinerja bidan baik dalam memberikan layanan KB, Hal ini ditunjukkan dengan pengetahuan bidan yang baik tentang KB sehingga masalah dan keluhan pasien bisa teratasi. Sejalan dengan penelitian LD Afriyani (2014) bahwa pengetahuan berhubungan dengan kinerja bidan. Berdasarkan hal diatas, didapatkanlah bahwasanya ketanggapan bidan yang baik dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan ketanggapan bidan terhadap masalah dan keluhan pasien KB akan menimbulkan persepsi yang baik pula terhadap pasien. Setiap keluhan pada kontrasepsi setiap pasien tentunya berbeda dalam hal ini bidan harus memiliki ketanggapan untuk menjawab setiap pertanyaan dari pasiennya kemudian dapat menyelesaikan masalah tersebut, Sehingga ketanggapan bidan diharapkan mampu mengubah pola pikir dan sikap pasien agar dapat memahami dan membantu menyelesaikan setiap masalah.

Tabel 8 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keyakinan (*Assurance*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

Dimensi Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Frekuensi (n)	Persen (%)
---	---------------	------------

Kurang Puas	16	39.0%
Puas	25	61.0%
Total	41	100

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi keyakinan (*Assurance*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar puas yaitu 25 responden (61%) dan kategori kurang puas sebesar 16 responden (39%). Hasil analisis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfiana (2014), tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan Kebidanan pada dimensi *Assurance* didapat hasil dari 38 responden, 35 responden (92,11%) merasa puas dan 3 responden (7,89%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kebidanan.

Menurut Sujiyatini (2017), *Assurance* (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. Dilihat dari hasil penelitian ini yang kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu *Assurance* bahwa PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb dapat memberikan pelayanan dimensi keyakinan/jaminan yang memuaskan pasien akseptor KB.

Tabel 9 Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Keyakinan (*Assurance*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

No	Pernyataan	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Pelayanan KB oleh bidan menjamin rasa aman dan nyaman bagi anda	Kurang puas	13	31.7%
		Puas	28	68.3%
2	Kerahasiaan dan privasi anda sangat dijaga oleh bidan	Kurang puas	10	24.4%
		Puas	31	75.6%
3	Anda percaya dengan pelayanan KB yang diberikan oleh bidan	Kurang puas	7	17.1%
		Puas	34	82.9%

Berdasarkan tabel 9 dimensi *Assurance* (Keyakinan) pelayanan KB yang diberikan oleh bidan menjamin rasa aman dan nyaman bagi pasien yang datang ke PMB, pasien menyatakan kerahasiaan dan privasi nya sangat terjaga karena bidan dalam memberikan pelayanan mengutamakan kenyamanan dan keamanan dan privasi pasiennya seperti saat melakukan tindakan pintu, tirai akan ditutup untuk menjaga privasi pasien KB oleh karena itu sebagian besar pasien merasa puas. Dari 41 responden 34 orang (82.9%) puas, pasien sangat percaya terhadap pelayanan KB yang diberikan oleh bidan pada dimensi *Assurance* (Keyakinan) kepercayaan dan keyakinan pasien merupakan aspek yang harus ada antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan apabila salah satu tidak percaya dan tidak yakin akan pelayanan KB ini maka dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan maupun yang diterima.

Tabel 10 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Empati (*Emphaty*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Puas	19	46.3%
Puas	22	53.7%
Total	41	100

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi Empati (*Emphaty*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa S.ST.Keb Bandungan, Kab, Semarang sebagian besar puas yaitu 22 responden (53,7%) dan kategori kurang puas sebesar 19 responden (46,3%). Menurut Sujiyatini (2017), *Empathy* (Empati) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, misalnya: memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan, kepedulian terhadap keluhan pelanggan, pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian M N Lisan (2014), tentang Perancangan Kualitas Pelayanan Kebidanan Di BPM Kabupaten Malang responden sebagian besar mengatakan puas terhadap dimensi *Empaty* persepsi aspek kepedulian yaitu (78%) puas dan kerang puas sebanyak (22%). Namun hal berbanding terbalik dengan hasil penelitian Lina (2015) yaitu responden dengan

persepsi *Empati* baik yang menyatakan puas sebanyak 8 orang (12.2%) dan yang tidak puas sebanyak 13 orang (8.8%). Persepsi empati sedang yang menyatakan puas sebanyak 34 orang (36%) dan tidak puas sebanyak 28 orang (26%). sedangkan persepsi empati kurang yang menyatakan puas sebanyak 16 orang (9.9%) dan yang tidak puas sebanyak 1 orang (7.1%). Yang artinya pasien merasa tidak puas lebih tinggi dari pada yang merasakan puas terhadap dimensi mutu empaty. Dapat disimpulkan bahwa PMB Maria Ulfa. S.ST.Keb dalam memberikan pelayanan dimensi *Empaty* memuaskan pasien akseptor KB.

Tabel 11 Gambaran Rincian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dimensi Empati (*Emphaty*) Pada Pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb Bandungan, Kab. Semarang

No	Pernyataan	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
1	Pelayanan KB yang diberikan oleh bidan sesuai dengan kebutuhan anda	Kurang puas	15	36.6%
		Puas	26	63.4%
2	Bidan langsung memberi saran dan nasehat atas keluhan anda mengenai kontrasepsi yang anda pakai	Kurang puas	19	46.3%
		Puas	22	53.7%
3	Bidan memberikan perhatian atas keluhan keluhan yang anda alami terkait masalah kontrasepsi	Kurang puas	17	41.5%
		Puas	24	58.5%

Berdasarkan tabel 11 Responden yang merasa puas lebih tinggi dari pada yang kurang puas, 15 orang (36.6%) kurang puas dan 26 orang (63,4%) puas, menyatakan bidan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh pasien KB, bidan juga langsung memberikan serta nasehat pada keluhan yang dirasakan oleh pasien mengenai KB yang dipakai, oleh karena itu sebanyak 22 orang (53,7%) pasien puas. Rasa empati bidan terhadap pasiennya terlihat pada saat bidan memberikan saran masukan atas keluhan yang dirasakan pasien, Kemudian bidan juga memberikan perhatian dengan keluhan yang dialami oleh pasien.

Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan dimensi *empathy* ialah pelatihan tentang cara mendengar dan teknik komunikasi yang baik, penambahan aspek keramahan sebagai salah satu kriteria penilaian kinerja petugas PMB, petugas diwajibkan mengingat keluhan yang

dirasakan pasien KB ketika sedang melakukan konsultasi untuk meningkatkan kecermatan dan kehangatan komunikasi dan empaty terhadap pasiennya.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB secara umum menunjukkan 24 responden (58.5%) kategori kurang puas.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi bukti langsung (*Tangible*) menunjukkan 21 responden (51.2%) kategori kurang puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB pada pada dimensi keandalan (*Reliability*) menunjukkan 27 responden (65,9%) kategori puas.
4. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan yaitu 22 responden (53,7%) kategori puas.
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi keyakinan (*Assurance*) menunjukkan 25 responden (61%) kategori puas.
6. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB pada dimensi empati (*Emphaty*) menunjukkan 22 responden (53,7%) kategori puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi B. 2013. *Buku Panduan Praktis Pelayanan KB Edisi 3*. Gramedia Pustaka Jakarta.
- Afriyani, LD. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Desa dalam Pengelolaan Anemia Ibu Hamil di Kabupaten Temanggung*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro.
- Alfiana, 2014. *Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pengguna Kontrasepsi Hormonal Suntik Terhadap Pelayanan BPM diwilayah kerja Puskesmas Lubuk Baja Tahun 2014*. Universitas Batam
- Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional, Badan Pusat Statistik, Kementerian Kesehatan RI, Dan Icf International. (2013). *Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI)*. BKKBN, BPS, Kementerian Kesehatan, Dan Icf International. Jakarta.
- Badan Pusat Statistic. 2018. *Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan KB*. Semarang.
- BKKBN. 2012. *Pelayanan Kontrasepsi*. BKKBN. Jakarta

- Mernawati, Defi., Intan Zainafree. 2016. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang*. Skripsi. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Muninjaya, G. 2010. *Manajemen Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ratnawati , Lina. 2015. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- Marpaung, Oktalya. 2018. *Hubungan Pelayanan KB Dengan Kepuasan Akseptorkb Suntik Di Klinik Siti Amna Amd.Keb Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018*. Skripsi. Program Studi D4 Kebidanan. Institut Kesehatan Helvetia Medan.