

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI
JANGKA PANJANG**

**(Studi Dilakukan di Wilayah Unit Pelaksana Teknik Daerah Puskesmas I Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur)**



OLEH:

MIRANDA NITANI KEKADO
NIM. P07124223161

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2024**

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI
JANGKA PANJANG**

**(Studi Dilakukan di Wilayah Unit Pelaksana Teknik Daerah Puskesmas I Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur)**



OLEH:

MIRANDA NITANI KEKADO
NIM. P07124223161

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2024**

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI
JANGKA PANJANG**

**(Studi Dilakukan di Wilayah Unit Pelaksana Teknik Daerah Puskesmas I Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Kebidanan
Jurusan Kebidanan**

**Oleh :
MIRANDA NITANI KEKADO
NIM. P07124223161**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES DENPASAR
JURUSAN KEBIDANAN
PRODI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN
DENPASAR
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI
JANGKA PANJANG**

**(Studi Dilakukan di Wilayah Unit Pelaksana Teknik Daerah Puskesmas I Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur)**

OLEH:

**MIRANDA NITANI KEKADO
NIM. P07124223161**

TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :



**Ni Wayan Armini, SST., M.Keb
NIP. 198101302002122001**

Pembimbing Pendamping :



**Ni Wayan Suarniti, S.ST., M.Keb
NIP. 198108312002122001**

**MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR**

**Ni Ketut Somoyani, SST., M. Biomed
NIP. 196904211989032001**



**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI
JANGKA PANJANG**

**(Studi Dilakukan di Wilayah Unit Pelaksana Teknik Daerah Puskesmas I Dinas
Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur)**

OLEH:

MIRANDA NITANI KEKADO
NIM. P07124223161

TELAH DIUJI DI HADAPAN TIM PENGUJI
PADA HARI : SELASA
TANGGAL : 21 MEI 2024

TIM PENGUJI:

1. I Gusti Agung Ayu Novya Dewi, SST., M. Kes (Ketua)
2. Ni Wayan Armini, SST., M. Keb (Sekretaris)
3. Gusti Ayu Marhaeni, SKM., M. Biomed (Anggota)



MENGETAHUI
KETUA JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES DENPASAR

Ni Ketut Somovani, SST., M. Biomed
NIP. 196904211989032001



DESCRIPTION OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF WORLD-AGE COUPLES WITH LONG TERM CONTRACEPTION METHOD SERVICES

***(The study was carried out in the UPTD Community Health Center I Area of the
East Denpasar)***

ABSTRACT

Satisfaction is the level of someone's feelings after comparing performance with expectations. The use of long-term contraceptive methods by couples of childbearing age at Community Health Center I Area of the East Denpasar is still low, namely not yet reaching the target of 55%. This study aims to identify the level of satisfaction of couples of childbearing age regarding the dimensions of reliability, responsiveness, physical evidence, assurance of certainty and empathy with Long-Term Contraceptive Method services. Data collection was carried out in March-April 2024. Data analysis uses descriptive analysis, Customer Satisfaction Index and Cartesian Importance Performance Analysis Diagram. This research used a cross sectional approach with a purposive sampling technique for a population of 4,766 people, with a total sample of 108 couples of childbearing age. The research results show that couples of childbearing age are satisfied (85.25%) and have good performance, the average level of conformity between reality and expectations of the five dimensions of service quality is very similar (93.91%) to what was expected, but there is still a difference. The reality score and expectation value are (-0.28), thus the main priority that must be implemented or improved is that service staff need to provide comprehensive communication, information and education, staff are willing to listen to patient complaints, reasonable costs or affordable rates and availability. service policy according to the type of service offered. It is recommended that Community Health Centers need to evaluate and improve performance, provide reasonable costs and provide policies according to the type of services provided.

Keywords: *Satisfaction of Couples of Childbearing Age; Long Term Contraceptive Method Services.*

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI JANGKA PANJANG

**(Studi Dilakukan di Wilayah UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan
Denpasar Timur)**

ABSTRAK

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja dengan harapan. Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang oleh pasangan usia subur di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur masih rendah yaitu belum mencapai target 55%. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap dimensi kehandalan, ketanggapan, bukti fisik, jaminan kepastian dan empati terhadap pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Maret-April Tahun 2024. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, *Costumer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* Diagram Kartesius. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* terhadap populasi sebesar 4.766 orang, dengan jumlah sampel 108 Pasangan Usia Subur. Hasil penelitian pasangan usia subur puas (85,25%) dan memiliki kinerja yang sudah baik, rata-rata tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan dari lima dimensi mutu pelayanan sangat sesuai (93,91%) dengan yang di harapkan, tetapi masih terdapat selisih skor nilai kenyataan dan nilai harapan sebesar (-0,28), dengan demikian prioritas utama yang harus dilaksanakan atau diperbaiki, yaitu petugas layanan perlu memberikan komunikasi, informasi dan edukasi secara menyeluruh, petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien, kewajaran biaya atau tarif terjangkau serta ketersediaan poli layanan sesuai jenis jasa yang ditawarkan. Disarankan Puskesmas perlu mengevaluasi dan memperbaiki kinerja, memberikan kewajaran biaya dan menyediakan poli sesuai jenis jasa layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasangan Usia Subur; Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang

RINGKASAN PENELITIAN
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASANGAN USIA SUBUR
TERHADAP PELAYANAN METODE KONTRASEPSI JANGKA PANJANG

Oleh: Miranda Nitani Kekado (Nim. P07124223161)

Metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP) memiliki efektivitas yang tinggi dalam mencegah kehamilan dan membantu pasangan menjarangkan kehamilan. Cakupan MKJP di Indonesia sekitar 14,92% berdasarkan data BKKBN tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa cakupan MKJP di Indonesia masih tergolong rendah. Pemerintah menargetkan cakupan MKJP secara nasional bisa mencapai 45% pada tahun 2024. Rendahnya cakupan MKJP ini disebabkan beberapa faktor, diantaranya pemahaman masyarakat yang masih kurang, keterbatasan akses layanan, biaya yang mahal, efek samping yang ditakuti, hingga kurangnya dukungan suami/keluarga. Kualitas pelayanan kontrasepsi yang kurang memuaskan juga menjadi penyebab rendahnya cakupan MKJP. Tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap layanan MKJP perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Direktorat Kesehatan Keluarga, 2022). Berdasarkan hasil wawancara kepada bidan koordinator KB bahwa akseptor MKJP di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur belum mencapai target Puskesmas dimana target yang ditentukan sebesar 55%.

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Prapitasari dan Jalilah, 2020). Tingkat kepuasan diperlukan layanan yang mencakup faktor-faktor seperti peningkatan kebutuhan akan kualitas pelayanan kesehatan, pentingnya pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pasien, dan keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pasien. Peningkatan mutu dan kepuasan layanan kesehatan reproduksi berdampak positif terhadap keputusan perempuan dalam memilih dan menggunakan metode kontrasepsi. Pasien yang merasa puas cenderung patuh terhadap program pengobatan

dan menunjukkan minat yang lebih besar untuk terus menggunakan metode kontrasepsi yang dipilih (Nababan, 2021).

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, dan secara khusus bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap dimensi pelayanan kehandalan, ketanggapan, berwujud berupa tampilan/bukti fisik, jaminan kepastian dan empati terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan diagram kartesius di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dengan metode penelitian *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA) diagram kartesius. Responden dipilih dengan teknik *purposive sampling* yaitu memilih secara sengaja dan /atau acak subjek yang akan diteliti dengan menetapkan kriteria yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab, pada kuesioner terdapat 40 pernyataan 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan kepastian dan *emphaty* (empati) dengan 2 jenis jawaban yaitu harapan dan kenyataan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Analisis yang dipakai dalam penelitian ini yaitu analisis univariat, analisis univariat digunakan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasangan usia subur terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pelayanan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu secara keseluruhan PUS puas dengan layanan metode kontrasepsi jangka panjang di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dan memiliki kinerja yang

sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat kepuasan sebesar 85,25%. Atribut pernyataan dari lima dimensi pelayanan dan tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan menunjukkan bahwa atribut pernyataan adalah merupakan kepentingan PUS menilai layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, diatas 80% sangat sesuai dengan yang di harapkan. Tingkat kepuasan PUS dengan *Importance Perfomance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa masih terdapat gap negatif (-0,28), walaupun tidak mencapai >-1 yang menghendaki perbaikan kinerja, maka hasil analisis menggunakan diagram kartesius menunjukkan atribut-atribut yang berada pada kuadran I harus menjadi prioritas utama untuk dilaksanakan dan/atau diperbaiki oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur sehingga sesuai dengan harapan PUS. Atribut-atribut yang berada pada kuadran II dianggap sangat penting dan perlu dipertahankan kinerjanya oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. Lebih lanjut atribut- atribut pelayanan pada kuadran III menunjukkan harapan PUS tidak terlalu tinggi dan tingkat kepuasan juga rendah sehingga kepentingan tidak terlalu mendapat prioritas, tetapi bukan berarti tidak terlalu penting maka Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk atribut layanan ini. Sedangkan atribut-atribut pada kuadran IV ini dianggap berlebihan dan/atau melebihi dari apa yang diinginkan oleh PUS, namun puskesmas melaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan tinggi, sehingga pihak Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mengalokasikan sumber dayanya kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Berdasarkan hal diatas disarankan bagi Puskesmas bahwa walaupun PUS merasa puas serta tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang sudah sangat sesuai akan lima dimensi mutu pelayanan MKJP yang diberikan Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur sehingga sangat mampu memenuhi harapan PUS, namun masih terdapat kesenjangan tingkat kepuasan akan mutu pelayanan yang masih bernilai gap negatif meskipun tidak terlalu signifikan, maka diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan kinerja atas dimensi kehandalan, ketanggapan, bukti fisik,

jaminan kepastian dan empati yang diberikan sehingga dapat sesuai dan mampu lebih tinggi dari harapan PUS dan bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambah variabel yang representatif, dan mengembangkan teknik analisis yang berbeda misalnya analisis kuantitatif antara tingkat kepuasan terhadap pelayanan MKJP dengan karakteristik pengguna.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasangan Usia Subur Terhadap Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang”** sesuai rencana dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di Jurusan Kebidanan Prodi Sarjana Terapan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Sri Rahayu, S.Tr. Keb., S. Kep., Ners., M. Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar.
2. Ni Ketut Somoyani, SST., M. Biomed, selaku ketua Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar.
3. Ni Wayan Armini, SST., M. Keb, selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk proses bimbingan.
4. Ni Wayan Suarniti, S.ST., M. Keb selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk proses bimbingan.
5. dr. I Gusti Ayu Mirah Herawati selaku Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Ruang KIA/KB.

6. Para Bidan di Ruang KIA/KB UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Orangtua, teman-teman serta rekan-rekan yang telah memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak sempurna. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya masukan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Denpasar, Mei 2024

Peneliti

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miranda Nitani Kekado

NIM : P07124223161

Program Studi : Sarjana Terapan Kebidanan

Jurusan : Kebidanan

Tahun Akademik : 2023/2024

Alamat : Jl. Mandala Sari, Gang X No. 1, Denpasar Timur

Dengan menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasangan Usia Subur Terhadap Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang adalah benar karya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain.
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini **Bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain. Maka saya sendiri bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, Mei 2024

Dernyataan

Miranda Nitani Kekado
NIM. P07124223161

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RINGKASAN PENELITIAN	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Kepuasan	8
B. Kepuasan Pasangan Usia Subur	9
C. Pengertian Pasangan Usia Subur	17
D. Pengertian dan Manfaat Pelayanan	18
E. Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang	21

BAB III KERANGKA KONSEP	27
A. Kerangka Konsep	27
B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	28
C. Pertanyaan Penelitian	30
BAB IV METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Alur Penelitian.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	33
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	35
F. Alat Ukur/Instrumen Penelitian.....	37
G. Pengolahan Data dan Analisis Data	38
H. Etika Penelitian.....	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil	47
B. Pembahasan	57
C. Kelemahan Penelitian.....	68
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik.....	49
Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan, dan Jaminan Kepastian	51
Tabel 4 Sebaran Responden Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan.....	53
Tabel 5 Sebaran Skor Total Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan	54
Tabel 6 Tingkat Kepuasan Terhadap 5 Dimensi Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Kartesius	16
Gambar 2 Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar 3 Alur Penelitian	32
Gambar 4 Diagram Kartesius IPA.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.....	75
Lampiran 2 Surat Permohonan Menjadi Responden.....	76
Lampiran 3 Persetujuan Setelah Penjelasan (<i>Informed Consent</i>) Sebagai Peserta Penelitian dan <i>Informed Consent</i> Sebagai Enumerator	77
Lampiran 4 Kuesioner.....	80
Lampiran 5 Rencana Anggaran Penelitian.....	84
Lampiran 6 Surat Izin Studi Pendahuluan.....	85
Lampiran 7 Surat Balasan Studi Pendahuluan Dari Dinas Kesehatan Kota Denpasar	86
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian	88
Lampiran 10 Surat <i>Ethical Clearance</i>	89
Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian.....	91
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	98
Lampiran 14 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harapan dan Kenyataan	100
Lampiran 15 Rekapitulasi Kuesioner Responden Terhadap Variabel Harapan dan Variabel Kenyataan.....	104
Lampiran 16 Nilai Bobot Harapan.....	105
Lampiran 17 Nilai Bobot Kenyataan	106
Lampiran 18 Sebaran Skor Total Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan	107
Lampiran 19 Nilai CSI Kepuasan Pelayanan.....	109
Lampiran 20 Master Tabel Karakteristik Responden dan Hasil SPSS.....	111
Lampiran 21 Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Responden	118