

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur yang beralamat di jalan Pucuk Nomor 1, Sumerta, Kota Denpasar, Bali telah berdiri sejak 10 Oktober 1957 dengan luas wilayah 1.500 m², luas bangunan 436 m², dan luas wilayah kerja 7.502 km². UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur merupakan satu dari dua puskesmas yang ada di wilayah kecamatan Denpasar Timur. Dengan batas wilayah sebelah utara yaitu Kelurahan Tinja, sebelah timur Kelurahan Kesiman, sebelah selatan Kelurahan Renon dan Panjer, sebelah barat Desa Dauh Puri Kangin dan Desa Dangin Kangin. Wilayah kerja Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur meliputi empat desa dan dua kelurahan yaitu Kelurahan Dangin Puri dengan delapan banjar dan satu RT, Kelurahan Sumerta dengan tujuh banjar, Desa Sumerta Kauh dengan enam banjar, Desa Sumerta Kelod dengan sepuluh banjar, Desa Sumerta Kaja dengan enam banjar dan Desa Dangin Puri Kelod dengan enam banjar (Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, 2024).

Pelayanan yang diberikan puskesmas meliputi program promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, KIA dan KB, gizi, imunisasi, laboratorium sederhana, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan usia lanjut, pengendalian dan pencegahan penyakit, surveilans, program perawatan kesehatan dan program kerja sama Puskesmas dengan UPTD dan RS tentang pelayanan darah. Adapun kegiatan yang

aktif dilakukan dengan masyarakat meliputi kelas ibu hamil, kelas balita dan kelas lansia. Ketersediaan Tenaga meliputi dokter umum sebanyak 10 orang, dokter gigi 6 orang, perawat sebanyak 17 orang, perawat gigi 3 orang, bidan sebanyak 27 orang, petugas gizi sebanyak 2 orang, petugas sanitarian 2 orang, apoteker 5 orang, tenaga laboratorium 2 orang, sopir 4 orang, keuangan 1 orang, administrasi 3 orang, jumantik 43 orang, cleaning service 3 orang, dan satpam 2 orang. Adapun jam kerja Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, yakni Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00 WITA s/d 12.00 WITA dan Jumat pukul 08.00 WITA s/d 10.30 WITA. Berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan 370 responden terhadap pelayanan di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur tahun 2023 yaitu dengan nilai IKM sebesar 95,48 yang berarti mendapatkan penilaian sangat puas dari masyarakat yang dilayani.

2. Karakteristik responden

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan, jumlah anak dan penghasilan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pasangan Usia Subur di
Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur

Indikator	f	(%)
Umur		
<20 tahun	2	1,85
20 - 35 tahun	76	70,38
>35 tahun	30	27,77
Jumlah	108	100
Pendidikan		
Dasar (SD dan SMP)	13	12,04
Menengah (SMA/SMK)	62	57,40
Tinggi	33	30,56
Jumlah	108	100
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	46	42,59
PNS	7	6,48
Pegawai Swasta	45	41,67
Wiraswasta	10	9,26
Jumlah	108	100
Jumah Anak		
1 anak	11	10,19
2 anak	54	50,00
3 anak	34	31,48
≥ 4 anak	9	8,33
Jumlah	108	100
Penghasilan		
Dibawah UMR < Rp. 3.096.823	73	67,59
Diatas UMR ≥ Rp. 3.096.823	35	32,41
Jumlah	108	100
Jenis Kontrasepsi		
Implan	82	75,92
IUD	26	24,08
Jumlah	108	100

Sumber: data primer

Data tabel 2 tersebut diatas, didapatkan bahwa dari 108 responden menunjukkan distribusi frekuensi umur paling banyak adalah 20 – 35 tahun sebanyak 76 orang (70,38%), pendidikan menengah (SMA/SMK) sebanyak 62 orang (57,40%), bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 46 orang (42,59%), memiliki anak 2 sebanyak 54 orang (50,00%), penghasilan < Rp. 3.096.823 sebanyak 73 orang (67,59%) dan jenis kontrasepsi implan sebanyak 82 orang (75,92%).

3. Hasil pengamatan terhadap subjek penelitian berdasarkan variabel penelitian

Analisis data terhadap variabel harapan dan variabel kenyataan dilakukan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur pada pasangan usia subur yang menggunakan MKJP. Analisis data penelitian menggunakan analisis deskriptif yakni kuesioner penelitian diberikan secara langsung kepada 108 responden yang adalah pasangan usia subur yang mendapatkan pelayanan MKJP. Dari data rekapitulasi kuesioner tersebut, selanjutnya dihitung rekapitulasi penilaian bobot variabel harapan dan kenyataan. Berikut metode analisis data menggunakan alat bantu *software computer Microsoft Excel* 2016 untuk tabulasi data dan SPSS versi 25.0 *for windows* untuk analisis *Importance Performance Analysis* sebagai berikut.

- a. Tingkat Kepuasan Pasangan Usia Subur Terhadap Dimensi Pelayanan Kehandalan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan dan Jaminan Kepastian Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Di UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

Deskripsi hasil penelitian berdasarkan dimensi kehandalan, empati, bukti fisik, ketanggapan dan jaminan kepastian terhadap variabel harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan, Empati, Bukti Fisik, Ketanggapan, dan Jaminan Kepastian di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur

Indikator	Harapan		Kenyataan	
	f	(%)	f	(%)
Kehandalan				
Sangat puas	72	66,67	45	41,67
Puas	36	33,33	50	46,30
Cukup puas			12	11,10
Tidak puas			1	0,93
Jumlah	108	100	108	100
Empati				
Sangat puas	76	70,37	41	37,96
Puas	32	29,63	51	47,22
Cukup puas			13	13,89
Tidak puas			1	0,93
Jumlah	108	100	108	100
Bukti fisik				
Sangat puas	75	69,44	44	40,74
Puas	33	30,56	39	36,11
Cukup puas			24	22,22
Tidak puas			1	0,93
Jumlah	108	100	108	100
Ketanggapan				
Sangat puas	72	66,67	50	46,30
Puas	36	33,33	40	37,04
Cukup puas			16	14,81
Tidak puas			2	1,85
Jumlah	108	100	108	100
Jaminan kepastian				
Sangat puas	69	63,89	57	52,78
Puas	39	36,11	41	37,96
Cukup puas			9	8,33
Tidak puas			1	0,93
Jumlah	108	100	108	100

Sumber: data primer

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukkan bahwa dari 108 responden, 72 orang (66,67%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap dimensi kehandalan pada variabel harapan adalah pada kategori sangat puas dan 50 orang (46,30%) pada variabel kenyataan adalah kategori puas. Sebanyak 76 orang (70,37%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap dimensi empati pada variabel harapan adalah pada kategori sangat puas dan 51 orang (47,22%) pada variabel kenyataan adalah kategori puas. Sebanyak 75 orang (69,44%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap dimensi bukti fisik pada variabel harapan adalah pada kategori sangat puas dan 44 orang (40,74%) pada variabel kenyataan adalah kategori sangat puas. Sebanyak 72 orang (66,67%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap dimensi ketanggapan pada variabel harapan adalah pada kategori sangat puas dan 50 orang (46,30%) pada variabel kenyataan adalah kategori sangat puas. Sebanyak 69 orang (63,89%) menyatakan tingkat kepuasan terhadap dimensi jaminan kepastian pada variabel harapan adalah pada kategori sangat puas dan 57 orang (52,78%) pada variabel kenyataan adalah kategori sangat puas.

Selanjutnya untuk menghitung rata-rata persentase tingkat kepuasan PUS secara keseluruhan dari 5 dimensi dengan variabel harapan dan variabel kenyataan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4
Sebaran Responden Berdasarkan 5 Dimensi Pelayanan

Dimensi pelayanan	Harapan		Kenyataan	
	Rata-Rata	Klasifikasi	Rata-Rata	Klasifikasi
Kehandalan	90,18	Sangat Puas	84,79	Puas
Empati	90,81	Sangat Puas	86,55	Sangat Puas
Bukti Fisik	90,92	Sangat Puas	84,05	Puas
Ketanggapan	90,69	Sangat Puas	86,68	Sangat Puas
Jaminan Kepastian	91,18	Sangat Puas	84,09	Puas
Rata-Rata	90,75	Sangat Puas	85,23	Sangat Puas

Sumber: data primer

Berdasarkan data tabel diatas, menunjukkan bahwa rata-rata persentase tingkat kepuasan terhadap 5 dimensi pada variabel harapan pasien sangat puas serta variabel kenyataan yang didapatkan pasien puas dan sangat puas dengan pelayanan MKJP yang diberikan petugas di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. Pada dimensi kehandalan didapatkan hasil rata-rata variabel harapan 90,18% artinya sangat puas dan variabel kenyataan 84,79% artinya puas, pada dimensi empati didapat hasil rata-rata variabel harapan 90,81% dan variabel kenyataan 86,55%, pada dimensi bukti fisik didapat hasil rata-rata variabel harapan 90,92% dan variabel kenyataan 84,05%, pada dimensi ketanggapan didapat hasil rata-rata variabel harapan 90,69% dan variabel kenyataan 86,68%, dan pada dimensi jaminan kepastian didapat hasil rata-rata variabel harapan 91,18% dan variabel kenyataan 84,09%. Selanjutnya hasil rata-rata keseluruhan dari 5 dimensi tersebut didapatkan hasil yaitu variabel harapan 90,75% dan variabel kenyataan 85,23% yang artinya pasien merasa sangat puas.

- b. Tingkat kepuasan PUS terhadap 5 Dimensi Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)* sebagai berikut.

1) Menghitung tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan

Tabel 5
Sebaran Skor Total Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan

Dimensi	<u>Tingkat Harapan</u> Yi	<u>Tingkat Kenyataan</u> Xi	<u>Tingkat Kesesuaian</u> (%)
Kehandalan (8 item)	3.896	3.663	94.01
Empati (8 item)	3.939	3.633	92.21
Bukti Fisik (8 item)	3.928	3.631	92.44
Ketanggapan (8 item)	3.923	3.739	95.32
Jaminan Kepastian (8 item)	3.918	3.745	95.59
5 dimensi (40 item)			93,91

Sumber: data primer

Berdasarkan data pada lampiran 18, menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut pernyataan pada 5 dimensi layanan dari 108 responden diatas 80% yaitu sangat sesuai dengan yang di harapkan dan telah memenuhi syarat kategori 80% - 100%. Dan berdasarkan data pada tabel 5 diatas menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan 5 dimensi adalah 93,91%, dengan demikian secara umum Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur sangat mampu memenuhi harapan PUS. Oleh karena pemenuhan harapan PUS atas layanan kinerja Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur belum mencapai 100%, maka diperlukan perbaikan dan peningkatan mutu kinerja.

2) Menghitung Tingkat kepuasan terhadap 5 Dimensi Pelayanan Metode Kontrasepsi

Jangka Panjang menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Tabel 6
Tingkat Kepuasan Terhadap 5 Dimensi Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang

Dimensi	<u>Rata-Rata Harapan</u> MIS	<u>Rata-Rata Kenyataan</u> MSS	<i>Weight Factor (WF)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
Kehandalan (8 item)	4,51	4,24	19,87	84,27
Empati (8 item)	4,56	4,20	20,09	84,52
Bukti Fisik (8 item)	4,55	4,20	20,04	84,22
Ketanggapan (8 item)	4,54	4,33	20,01	86,60
Jaminan Kepastian (8 item)	4,53	4,33	19,99	86,63
5 dimensi (40 item)	4,54	4,26		
<i>Weighted Total (WT)</i>				426,24
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>				85,25

Sumber: data primer

Keterangan: MIS : *Mean Importance Score*

MSS : *Mean Satisfaction Score*

WF : *Weight Factor*

WS : *Weight Score*

WT : *Weighted Total*

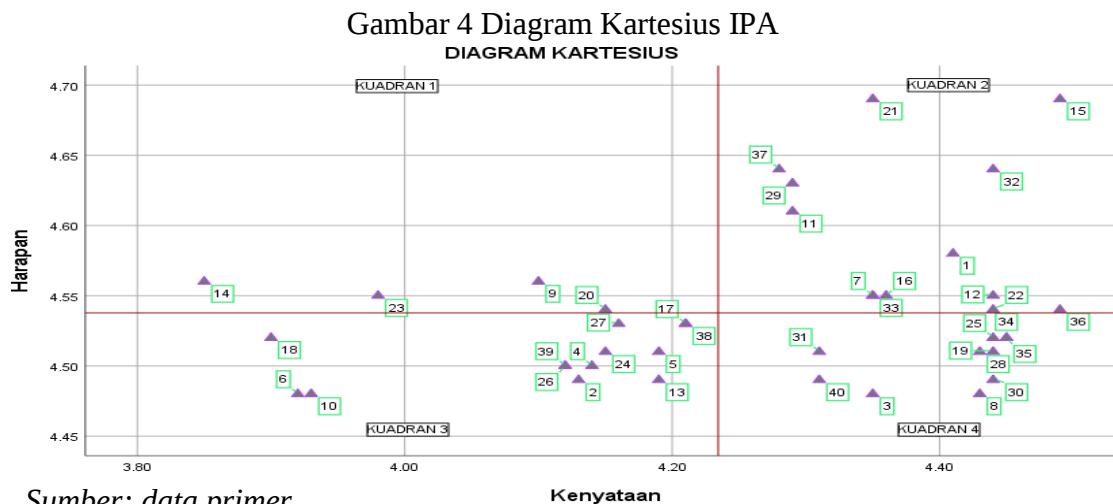
CSI : *Customer Satisfaction Index*

Berdasarkan hasil nilai CSI pada tabel diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan diperoleh nilai 85,25%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan PUS terhadap pelayanan MKJP termasuk dalam kategori puas.

3) Menganalisis tingkat kepuasan PUS dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai berikut.

Berdasarkan data tabel 6 diatas menunjukkan kepuasan PUS terhadap 5 dimensi pelayanan memiliki nilai kenyataan sebesar 4.26 dan nilai harapan sebesar 4.54 sehingga masih terdapat gap sebesar -0.28. Masih adanya gap yang terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan PUS terhadap pelayanan MKJP yang diberikan oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, dengan demikian gap ini dipakai sebagai gambaran bagi Puskesmas untuk memfokuskan sumber dayanya dan memprioritaskan perbaikan pada atribut pernyataan pelayanan yang membutuhkan perbaikan.

Masih adanya gap yang menghendaki perbaikan pada atribut pernyataan pelayanan maka diperlukan analisis pemetaan menggunakan diagram kartesius IPA terhadap masing-masing atribut pernyataan kedalam empat buah kuadran yang masing-masing kuadran memiliki skala prioritas dalam pengambilan kebijakan untuk peningkatan kinerja maupun mempertahankan kinerja Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. Hasil analisis olahan data menggunakan SPSS versi 25.0 *for windows* diperoleh gambar diagram kartesius IPA yang ditampilkan pada gambar berikut ini.



Keterangan:

Kuadran 1 menunjukkan item-item yang dianggap penting dan diharapkan akseptor, namun pihak puskesmas belum melaksanakan sesuai keinginan atau harapan pasien, sehingga pihak puskesmas perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya.

Kuadran 2 menunjukkan item-item yang dianggap penting menunjang kepuasan akseptor oleh karena telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan keinginan atau harapan akseptor dan sangat memuaskan sehingga wajib di pertahankan.

Kuadran 3 menunjukkan item-item yang dianggap kurang penting oleh akseptor, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja, sehingga puskesmas tidak perlu memprioritas atau memberikan perhatian lebih.

Kuadran 4 menunjukkan item-item yang kurang penting dan tidak terlalu diharapkan oleh akseptor, sehingga puskesmas lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi

1 – 40 : item pernyataan dimensi mutu pelayanan

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Pasangan Usia Subur Terhadap Dimensi Pelayanan Kehandalan, Empati, Berwujud Berupa Tampilan/Bukti Fisik, Ketanggapan, dan Jaminan Kepastian Metode Kontrasepsi Jangka Panjang.

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata tingkat kepuasan dari 5 dimensi pada variabel harapan sebesar 90,75% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 85,23% dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun variabel kenyataan masih dalam kategori sangat puas tetapi angka ini sedikit

lebih rendah dibandingkan dengan harapan dimana artinya akseptor memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan MKJP.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan tingkat pendidikan responden mayoritas pendidikan menengah sejumlah 62 orang (57,41%) dan mayoritas umur 20- 35 tahun sejumlah 76 orang (67,59%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan menengah dan umur 20-35 tahun cenderung memiliki akses yang lebih baik terhadap pengetahuan dan pemahaman tentang MKJP melalui berbagai sumber seperti media sosial dan lingkungan sosial atau pengalaman hidup mereka serta menuntut layanan yang berkualitas sesuai kebutuhan mereka. Oleh karena itu, mereka memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dalam hal kualitas informasi dan konseling yang diberikan oleh Puskesmas sehingga dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Andini *et al.*, (2019) menunjukkan uji statistik diperoleh nilai p -value 0,0001 sehingga ada hubungan signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan mutu pelayanan KB dan diperoleh nilai p -value 0,030 sehingga ada hubungan signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan mutu pelayanan KB di Puskesmas Muara Waung.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator tingkat kepuasan dimensi Kehandalan pada variabel harapan sebesar 90,18% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 84,79% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa pada kenyataannya petugas pelayanan MKJP di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur (Bidan) memberikan pelayanan yang baik serta kesiapan dalam memenuhi kebutuhan pasien walaupun masih belum sesuai dengan keinginan atau harapan pasien. Puskesmas perlu melakukan evaluasi terhadap aspek kehandalan

layanan MKJP yang di berikan, seperti meninjau kembali proses layanan, meningkatkan akurasi dan ketepatan waktu, serta memastikan bahwa layanan yang dijanjikan dapat diberikan dengan baik. Upaya perbaikan ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sehingga tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Keandalan dapat ditingkatkan dan mencapai kategori sangat puas. Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya bahwa jika kualitas pelayanan yang dirasakan kecil dari harapan akseptor MKJP maka akan menurunkan level kepuasan akseptor MKJP. Harapan, kebutuhan, emosional dan kinerja pelayanan kesehatan bagi akseptor MKJP merupakan bagian dari kepuasan pasien yang diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas pelayanan dengan level kepuasan akseptor MKJP (Verawati *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator tingkat kepuasan dimensi Empati pada variabel harapan sebesar 90,81% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 86,55% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan terhadap dimensi Empati menunjukkan bahwa harapan atau ekspektasi responden terhadap empati yang diberikan sangat tinggi. Mereka mengharapkan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang sangat baik dari petugas. Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur perlu mempertahankan bahkan meningkatkan terhadap aspek empati yang diberikan oleh petugas, seperti meningkatkan pelatihan tentang pelayanan prima dan komunikasi efektif, memastikan petugas memahami kebutuhan responden, dan memberikan perhatian lebih personal kepada responden. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Empati mencapai kategori sangat puas. Temuan ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Verawati *et al.*, (2024) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB, diperlukan peningkatan pelatihan dan pembinaan bagi petugas agar dapat meningkatkan empatinya dalam memberikan pelayanan KB sehingga mampu meningkatkan kepuasan akseptor.

Menurut (Kolter, 2003 dalam Hafid A, 2014) tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk dapat tinggi atau rendah, tergantung pada seberapa dekat kinerja aktual atau hasil produk sesuai dengan harapan orang tersebut. Kesenjangan antara hasil aktual dan yang diantisipasi menentukan tingkat kepuasan (Suprpto, 2001 dalam Hapi A, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator tingkat kepuasan dimensi Bukti Fisik pada variabel harapan sebesar 90,92% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 84,05% dengan kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan dimensi Bukti Fisik pada variabel kenyataan masih dalam kategori puas, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat memenuhi harapan tinggi dari responden. Kesenjangan ini perlu menjadi perhatian bagi Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur untuk meningkatkan kualitas bukti fisik agar dapat memenuhi harapan tinggi dari responden dengan melakukan evaluasi terhadap bukti fisik yang dimiliki, seperti perbaikan fasilitas, meningkatkan penampilan petugas, dan memperbaiki bahan komunikasi. Upaya perbaikan ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan, sehingga tingkat kepuasan responden terhadap dimensi Bukti Fisik dapat ditingkatkan dan mencapai kategori sangat puas. Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa pelayanan KB MJKP berpengaruh signifikan terhadap tingkat

kepuasan akseptor KB MJKP yang berarti semakin baik pelayanan yang diterima responden maka tingkat kepuasan akseptor semakin puas (Verawati *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator tingkat kepuasan dimensi Ketanggapan pada variabel harapan sebesar 90,69% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 86,68% dengan kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi Ketanggapan dapat disebabkan oleh perhatian yang sangat baik serta cepat tanggap para pemberi pelayanan MKJP di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur terhadap kebutuhan pasien sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pengalaman positif dalam menerima pelayanan. Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur perlu terus mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas ketanggapan mereka dengan memberikan pelatihan kepada staf tentang pelayanan prima, memantau kinerja petugas, dan menciptakan budaya organisasi yang menekankan pada responsif dan kepuasan pasien. Temuan ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya bahwa kepedulian dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Verawati *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator tingkat kepuasan dimensi Jaminan Kepastian pada variabel harapan sebesar 91,18% dengan kategori sangat puas dan pada variabel kenyataan sebesar 84,09% dengan kategori puas. Hal ini menyatakan bahwa variabel kenyataan sedikit lebih rendah dibandingkan dengan variabel harapan sehingga hasilnya masih belum sesuai dengan harapan atau keinginan responden yang sangat tinggi. Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur tetap perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas jaminan kepastian

dengan memastikan petugas pelayanan MKJP memiliki kemampuan yang baik, bersikap sopan dan dapat memberikan kepercayaan kepada pasien. Temuan ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyanikan, dapat meningkatkan kepuasan akseptor terhadap pelayanan yang diberikan (Verawati *et al.*, 2024).

2. Tingkat kepuasan pelayanan PUS terhadap 5 Dimensi Pelayanan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan metode kontrasepsi jangka panjang di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. Tingkat kepuasan akseptor diukur menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Angka CSI tersebut diperoleh setelah melakukan beberapa langkah perhitungan yaitu : (1) menentukan nilai rata-rata tingkat harapan dan kenyataan akseptor pada tiap variabel, (2) menentukan nilai rata-rata harapan yang diubah menjadi angka persentase dari total rata-rata harapan seluruh variabel, (3) menentukan perkalian antar nilai rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan akseptor, kemudian (4) menentukan *weighting total* dengan menjumlahkan *weighting score* dari semua atribut.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian terhadap masing-masing atribut pernyataan pada 5 dimensi pelayanan MKJP 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. Dan hasil rata-rata tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan 5 dimensi adalah 93,91%, dengan

demikian secara umum Puskesmas 1 Denpasar Timur sangat mampu memenuhi harapan PUS.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan MKJP menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan nilai secara total sebesar 85,25%. Artinya secara keseluruhan PUS puas dengan layanan MKJP di Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dan memiliki kinerja yang sudah baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hilma *et al*, (2023) di Kota Cilegon, Provinsi Banten bahwa akseptor dengan kategori puas yaitu sebesar 78,95% terhadap pelayanan pemasangan kontrasepsi implan yang diberikan oleh pemberi layanan (fasilitas kesehatan).

Hasil penelitian yang diuraikan diatas, sesuai teori dari (Rangkuti, 2016) yang mengatakan bahwa CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan/harapan dari atribut-atribut yang diukur.

Berdasarkan data gambar 1 diagram kartesius, terdapat 4 (empat) atribut di kuadran I, 14 (empat belas) atribut di kuadran II, 13 (tiga belas) atribut di kuadran III, dan 9 (sembilan) atribut di kuadran IV dengan masing-masing interpretasi sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I menunjukkan item-item yang dianggap penting dan diharapkan akseptor, namun pihak puskesmas belum melaksanakan sesuai keinginan atau harapan

pasien, sehingga pihak puskesmas perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya.

Adapun atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor (9) Petugas kesehatan tulus dalam menangani masalah pasien; nomor (14) Petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan pasien dengan seksama; nomor (20) Kewajaran biaya/tarif dari pelayanan terjangkau; dan nomor (23) Ketersediaan poli layanan sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur untuk diperbaiki.

b. Kuadran II

Kuadran II menunjukkan item-item yang dianggap penting menunjang kepuasan akseptor oleh karena telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan keinginan atau harapan akseptor dan sangat memuaskan sehingga wajib di pertahankan.

Adapun atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor (1) Petugas kesehatan memberikan layanan sesuai janji; nomor (7) Petugas kesehatan saling membantu dalam memberikan pelayanan MKJP; nomor (11) Pelayanan MKJP dimulai tepat pada waktunya; nomor (12) Sikap keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan; nomor (15) Petugas kesehatan tidak membedakan pasien pada saat memberikan pelayanan; nomor (16) Petugas kesehatan senantiasa sabar dan telaten dalam menghadapi pasien; nomor (21) Petugas kesehatan di puskesmas berpenampilan rapih, bersih dan profesional; nomor (22) Puskesmas memiliki jumlah alat kontrasepsi yang memadai; nomor (29) Keramahan petugas kesehatan menerima akseptor di ruang tunggu; nomor (32) Petugas kesehatan

memberikan informasi menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti; nomor (33) Petugas kesehatan bersikap sopan dan ramah; nomor (34) Petugas kesehatan berpengetahuan dan berkompetensi luas; nomor (36) Rasa kepercayaan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan; dan nomor (37) Informasi layanan dari petugas kesehatan tersampaikan dengan baik.

Dengan demikian item-item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

c. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan item-item yang dianggap kurang penting oleh akseptor, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja, sehingga puskesmas tidak perlu memprioritas atau memberikan perhatian lebih.

Adapun atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor (2) Puskesmas memiliki prosedur pelayanan MKJP; nomor (4) Petugas kesehatan dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah dalam pelayanan; nomor (5) Ketersediaan jasa layanan puskesmas yang memadai; nomor (6) Kecepatan waktu dokter dan bidan dalam memberikan penjelasan sebelum pelayanan; nomor (10) Adanya pemahaman petugas kesehatan terhadap kebutuhan dan harapan pelayanan; nomor (13) Petugas kesehatan memberikan perhatian individual kepada akseptor; nomor (17) Peralatan yang digunakan selalu siap dan tertata; nomor (18) Ruang pelayanan yang nyaman, rapih dan bersih; nomor (24) Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman dan tertata rapih; nomor (26) Petugas kesehatan dan merespon permintaan layanan dengan cepat dan efisien; nomor (27) Petugas kesehatan membantu pasien menghadapi keluhan dari penggunaan alat kontrasepsi; nomor (38)

Petugas kesehatan dengan sabar memberikan penjelasan tentang keluhan yang dirasakan pasien; dan nomor (39) Petugas kesehatan memiliki kemampuan dalam pemasangan alat kontrasepsi kepada pasien sehingga tidak ada keluhan.

Dengan demikian item-item tersebut dapat diabaikan skala prioritas oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

d. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan item-item yang kurang penting dan tidak terlalu diharapkan oleh akseptor, sehingga puskesmas lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Adapun atribut pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor (3) Petugas kesehatan menyediakan informasi yang tepat dan perlu; nomor (8) Keterampilan dan kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan MKJP secara cepat dan benar; nomor (19) Puskesmas memiliki media sosialisasi pelayanan MKJP yang memadai; nomor (25) Komunikasi yang baik dengan petugas kesehatan tepat, akurat, dan jelas; nomor (28) Pasien tidak menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan MKJP; nomor (30) Petugas kesehatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan keluhan layanan kontrasepsi; nomor (31) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan; nomor (35) Petugas kesehatan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman; dan nomor (40) Kesiapan dokter dan bidan memberikan pertolongan agar terhindar dari resiko.

Dengan demikian item-item tersebut berlebihan dilakukan oleh Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, dengan demikian lebih baik pihak puskesmas mengalokasikan sumber dayanya kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Berdasarkan data dari hasil penelitian pada tabel 6, oleh karena masih terdapat gap negatif (-0,28), walaupun tidak mencapai >-1 yang menghendaki perbaikan, maka diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi atribut-atribut pernyataan yang memetakan tingkat kepentingan PUS. Hasil analisis 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.

Uraian hasil penelitian diagram kartesius diatas, sesuai dengan teori dari Riyanto dan Putera (2022) yang mengatakan bahwa mengukur kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diterima atau diberikan, dapat menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis kuadran atau diagram kartesius. *Importance Performance Analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui gap/selisih/celah antara kepentingan-kinerja.

C. Kelemahan Penelitian

Pengalaman langsung yang diperoleh peneliti saat melakukan penelitian ini, menemukan beberapa kelemahan antara lain:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada deskripsi tingkat kepuasan dan kinerja, tetapi tidak melihat korelasi atau hubungan antara dimensi-dimensi pelayanan yang diukur
2. Bias responden ketika hanya menggunakan kuesioner, ada potensi responden tidak memberikan jawaban yang sebenarnya atau jujur. Beberapa faktor seperti pertimbangan sosial, interpretasi pernyataan yang berbeda dan suasana hati saat mengisi kuesioner dapat mempengaruhi validitas jawaban responden.