

## KUALITAS PELAYANAN KELUARGA BERENCANA (KB) DI PUSKESMAS SIDOMOLYO KECAMATAN GADING CEMPAKA KOTA BENGKULU

**Ditasman<sup>1</sup>, Rudi Hartono<sup>2</sup>, Finni Rahma Sari<sup>3</sup>**

<sup>12</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

[rudihartonobadi11@gmail.com](mailto:rudihartonobadi11@gmail.com), [Finnirahmasari@gmail.com](mailto:Finnirahmasari@gmail.com)

Received: 20-11-2024	Revised: 15-12-2024	Approved: 29-12-2024
----------------------	---------------------	----------------------

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan program Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, berdasarkan indikator reliability, responsiveness, dan assurance. Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap informan yang terdiri dari pegawai puskesmas, dokter, dan masyarakat pengguna layanan KB. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator reliability mencerminkan kemampuan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun masih ada keluhan minor. Pada indikator responsiveness, ditemukan bahwa pegawai memberikan pelayanan cepat, tanggap, dan ramah, yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Sementara itu, pada indikator assurance, masyarakat merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai menunjukkan sikap profesional, memberikan informasi yang jelas, dan menciptakan rasa aman dalam pengambilan keputusan terkait KB. Simpulan, kualitas pelayanan KB di Puskesmas Sidomulyo telah memenuhi standar yang baik, meskipun perlu adanya peningkatan berkelanjutan untuk mengatasi keluhan masyarakat dan memastikan pelayanan yang optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang pentingnya peningkatan kualitas layanan kesehatan berbasis kebutuhan masyarakat.*

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Keluarga Berencana (KB), Puskesmas Sidomulyo, Kepuasan Pasien

### PENDAHULUAN

Pembangunan kependudukan dan keluarga kecil berkualitas merupakan langkah penting dalam mencapai pembangunan berkelanjutan (Hidaya et al., 2016). Hal ini diselenggarakan melalui pengendalian kuantitas penduduk dan peningkatan kualitas insani dan sumber daya manusia. Karakteristik pembangunan antara lain dilaksanakan melalui pengendalian pertumbuhan penduduk, keluarga berencana, dan pengembangan kualitas penduduk, melalui perwujudan keluarga kecil berkualitas dan mobilitas penduduk. Salah satu upaya yang telah dan terus dilakukan oleh pemerintah adalah mengendalikan jumlah penduduk dan meningkatkan kualitas penduduk melalui program keluarga berencana (Awwaluddin & Sadewo, 2021). Keluarga berencana merupakan program yang sangat besar di Indonesia. Namun demikian, dari beberapa penelitian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan KB, ditemukan bahwa kualitas pelayanan keluarga berencana masih belum optimal. Kondisi ini, membuat harapan para akseptor terhadap pelayanan yang berkualitas masih jauh dari realitas. Program KB di Indonesia diyakini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengurangan jumlah penduduk. Sebagai refleksi, program KB telah berhasil menurunkan angka kelahiran dari 5,6 anak per wanita usia subur pada awal tahun 70-an menjadi 2,4 anak per wanita usia subur pada tahun 2003 (BKKBN Sultra, 2008) (Budiman, 2016). Dalam kurun waktu tersebut, mengindikasikan bahwa program KB telah berhasil menempatkan dirinya sebagai salah satu kebutuhan hidup masyarakat yang penting, sehingga dalam pelaksanaannya program KB merupakan tanggung jawab bersama

antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, program ini perlu terus ditingkatkan dengan mengedepankan aspek pelayanan yang berkualitas dan berkelanjutan serta didukung oleh respon positif dari masyarakat.

Peningkatan kualitas dalam pelayanan keluarga berencana dilakukan dengan tujuan disamping membantu akseptor KB untuk mencapai kesehatan individu dalam tingkat yang optimal, juga sangat potensial untuk menurunkan angka fertilitas melalui peningkatan pemakaian alat kontrasepsi (Riyanti et al., 2017). Kualitas pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi lainnya merupakan cara bagaimana klien diperlakukan oleh sistem pelayanan yang tersedia (Sadli, 2016). Kualitas pelayanan mencakup enam aspek, yaitu ketersediaan metode kontrasepsi, kualitas informasi yang diberikan kepada klien (akseptor), hubungan interpersonal antara pemberi layanan dan akseptor, kemampuan teknis petugas pelayanan, mekanisme pelayanan lanjutan, dan ketepatan pemberian layanan (Susanti et al., 2020).

## **KAJIAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Setiap intensi pemerintah dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas (Loyalitas et al., 2018) karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak di bidang jasa tersebut. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Jika di analisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang di atur oleh perundang-undangan.

Pelayanan memiliki makna melayani, maka sejatinya memberikan pelayanan dan pengebadian sebagai profesional (Giawa, 2019). Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang di layani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang di layani (Arifianto, 2020). "optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat". Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negeri nomor 25 tahun 2004: "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan". Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik diatas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian

pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi

### **Asas-asas Pelayanan Publik**

Dalam pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa Asas (Sari, 2022), yakni :

- 1) **Kepentingan umum**  
Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditunjukan untuk kepentingan masyarakat umum.
- 2) **Kepastian hukum**  
Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
- 3) **Kesamaan hak**  
Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
- 4) **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
- 5) **Profesional**  
Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan public haruslah bersikap professional.
- 6) **Partisipatif**  
Artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap partisipasif.
- 7) **Tindakan diskriminatif**  
Artinya semua masyarakat tanpa terkecuali harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.
- 8) **Keterbukaan**  
Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan public harus terbuka, misalkan dalam menyampainya informasi.
- 9) **Akuntabilitas**  
Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
- 10) **Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan**  
Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.
- 11) **Ketepatan waktu**  
Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa di lakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
- 12) **Cepat, mudah, dan terjangkau**  
Artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus di berikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan . Prinsip-prinsip pelayanan public. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang di laksanakan oleh pemerintah.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (Pelayanan et al., 2011) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Ibrahim, (2019), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan.

Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan uatu alat ukur kualitas layanan yang disebut Servqual (service Quality). Servqual ini merupakan skala multiitem yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Loyalitas et al., 2018), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

*Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsibility* (daya tanggap)

Yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Assurance (jaminan),

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Communication* (komunikasi),  
Yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. *Credibility* (kredibilitas),  
Perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. *Security* (keamanan),  
Adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. *Competence* (kompetensi)  
Yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. *Courtesy* (sopan santun),  
Dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Empathy* (empati),  
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas)**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Puskesmas juga punya dua program dalam penyelenggaraan kesehatan. Dua program tersebut adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP). Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- 1) Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat.

- 2) Mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- 3) Hidup dalam lingkungan sehat<sup>4</sup>
- 4) Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Hal ini disepakati oleh puskesmas dan dinas kesehatan yang bersangkutan. Perawat memberikan pelayanan di masyarakat, puskesmas biasanya memiliki subunit pelayanan seperti puskesmas pembantu, puskesmas keliling, posyandu, pos kesehatan desa maupun pondok bersalin desa (polindes). Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas memiliki satuan penunjang di antaranya adalah puskesmas pembantu dan puskesmas keliling, puskesmas pembantu yaitu unit pelayanan kesehatan yang sederhana dan berfungsi menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan. Ada 3 fungsi pokok puskesmas, yaitu:

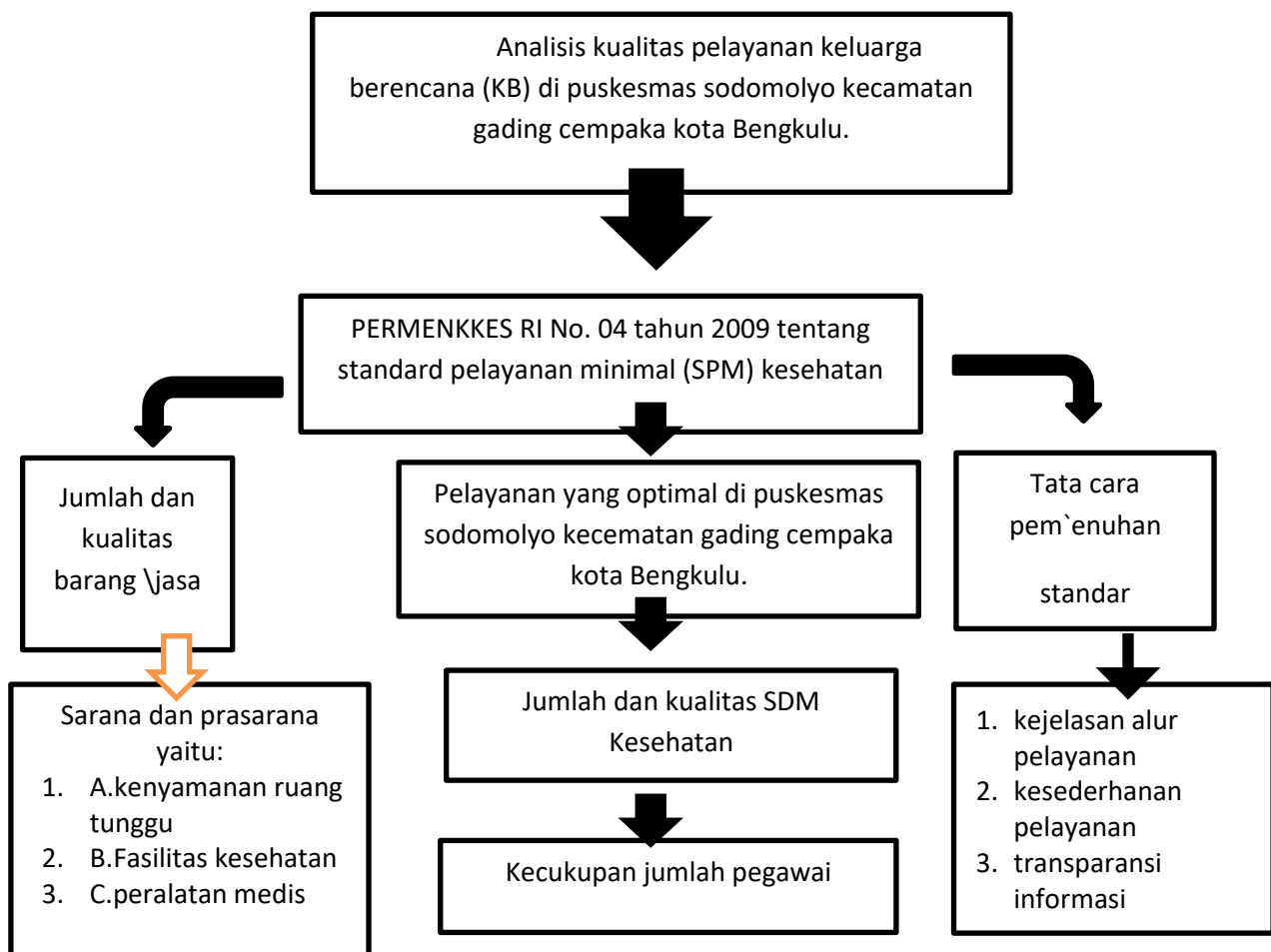
- 1) Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayahnya
- 2) Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya yang dilakukan puskesmas dalam ruang lingkup wilayah yang lebih kecil.

### **Pelayanan Keluarga Berencana (KB).**

Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu pelayanan kesehatan preventif yang paling dasar dan utama bagi wanita, meskipun tidak selalu diakui demikian. Peningkatan dan perluasan pelayanan keluarga berencana merupakan salah satu usaha untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu yang sedemikian tinggi akibat kehamilan yang dialami oleh wanita. Banyak wanita harus menentukan pilihan kontrasepsi yang sulit, tidak hanya karena terbatasnya jumlah metode yang tersedia tetapi juga karena metode-metode tertentu mungkin tidak dapat diterima sehubungan dengan kebijakan nasional KB, kesehatan individual dan seksualitas wanita atau biaya untuk memperoleh kontrasepsi (Depkes RI, 1998). Kepadatan penduduk yang terjadi tentu saja menjadi suatu masalah bagi negara Indonesia yang perlu diperhatikan oleh pemerintah sehingga banyak upaya yang dipilih atau diprogramkan oleh pemerintah Indonesia untuk mengurangi kepadatan penduduk tersebut dengan cara melakukan program Keluarga Berencana atau dikenal dengan singkatan KB. KB adalah singkatan dari Keluarga Berencana. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997), maksud daripada ini adalah: "Gerakan untuk membentuk keluarga yang sehat dan sejahtera dengan membatasi kelahiran." Keluarga Berencana adalah usaha untuk mengukur jumlah dan jarak anak yang di inginkan. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka dibuatlah beberapa cara atau alternatif untuk mencegah ataupun menunda kehamilan.

Perlu diketahui terlebih dahulu bahwa KB dapat diartikan dalam dua pengertian. Hal ini sama halnya bahwa KB ada dua macam:

- 1) Tahdid An-nasl (pembatasan kelahiran) adalah suatu program nasional yang dijalankan pemerintah untuk mengurangi populasi penduduk, karena diasumsikan pertumbuhan populasi penduduk tidak seimbang dengan ketersediaan barang dan jasa. KB dalam hal ini didasarkan pada teori populasi menurut Thomas Robert Malthus.
- 2) Tanzhim An-nasl (pengaturan kelahiran) adalah aktivitas individual untuk mencegah kehamilan (man'u al-hamli) dengan berbagai cara dan sarana (alat). Misalnya dengan kondom, IUD, pil KB, dan sebagainya.



Menurut Asi et al., (2022) kerangka pemikiran adalah model konseptual teori yang berkaitan dengan berbagai faktor-faktor masalah penting. Kerangka berpikir juga menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan hal itu peneliti dalam hal ini untuk menyusun kerangka teori menggunakan teori sesuai dengan PERMENKES No.04 tahun 2019 tentang standard pelayanan minimal kesehatan yang mana hal itu berbunyi: mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar SPM bidang kesehatan sebagaimana ditetapkan dalam standard teknis yang terdiri atas standar jumlah dan kualitas barang\jasa, jumlah dan kualitas SDM kesehatan, dan tata cara pemenuhan standar. Melalui kerangka berpikir, seseorang dapat memaparkan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala permasalahan yang

sedang di teliti. Berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relevan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah proses berhasilnya pembelajaran. Selain itu kerangka berpikir juga melampirkan berbagai permasalahan abjek yang nantinya akan di teliti.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di ambil pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan antara variable satu dengan variabel yang lain. Jadi di dalam penelitian ini peneliti berusaha menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan orang-orang dan perilaku yang di amati. Maka bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif. Tempat penelitian sangat menentukan diperolehnya informasi untuk menyampaikan kebenaran dari suatu penelitian. Tempat penelitian yang akan peneliti gunakan adalah puskesmas sidomolyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu. Waktu penelitian merupakan jangka yang peneliti gunakan untuk kepentingan penelitian. Dalam melakukan penelitian ini waktu yang di gunakan penulis adalah sejak pada bulan Juni 2024 sampai selesai. Variabel adalah bagian yang akan diteliti atau apa yang menjadi pusat perhatian atau penelitian. Dengan demikian variabel merupakan bagian penting dalam suatu penelitian ,karena merupakan obyek penelitian atau menjadi titik perhatian penelitian kemudian ditarik kesimpulannya (Noor, 2011:74).

**Tabel 1.**  
**Satu Variabel dengan lima indikator**

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	Reability
	Responsevenes
	Ansurance
	Empathy
	Tangible

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sample yang akan dijadikan sumber data sebenarnya. Teknik sampling dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan yang nonkualitatif. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. ampling dalam penelitian kualitatif adalah pilihan penelitian meliputi aspek apa, dari peristiwa apa, dan siapa yang dijadikan fokus pada suatu saat dan situasi tertentu, karena itu dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian. Penelitian kualitatif umumnya mengambil sampel lebih kecil dan lebih mengarah ke penelitian proses daripada produk dan biasanya membatasi pada satu kasus . Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang sering digunakan adalah purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber

data dengan pertimbangan tertentu. Perkembangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi yang diteliti. Atau dengan kata lain pengambilan sampel diambil berdasarkan kebutuhan penelitian. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data. Jadi, penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat penelit imulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikandata yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya itu peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.

**Tabel 2.**  
**informan wawancara**

No	Informan	Jumlah orang
1	Pengawai puskesmas	1 Orang
2	Dokter	1 orang
3	Masyarakat( Pasien KB )	38 orang
	Total	40 Orang

Peneliti akan mewawancarai 1 orang pegawai puskesmas 1 orang pelaksana KB dan 38 Masyarakat KB tersebut, pengelola KB artinya masyarakat yang menggunakan KB di kecamatan gading cempaka ka kota Bengkulu.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kehandalan (Realibility)

Realibility atau kehandalan pelayanan adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan memuaskan. Realibility merupakan salah satu indicator yang menunjukkan seberapa handal suatu bisnis dalam melayani pelanggannya. Dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai kantor Samsat provinsi Bengkulu, kepada Ibu penti Kusuma wajayanti SKM sebagai dokter \ bidan bagian KB Di puskesmas sidomulyo , Mengatakan Bahwa “ Handal dalam melayani itu merupakan tujuan kami, Ada beberapa hal yang perlu diketahui mengenai program KB Atau keluarga berencana : KB memiliki banyak jenis serta fungsi, sehingga didalam memilih jenis KB pasien wajib berkunsultasi terlebih dahul agar tidak cerobo di dalam pemilihan KB (wawancara tanggal 1 juni 2024). Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah mengupayakan agar pelayanan keluarga berencana KB dapat berjalan dengan tepat dan baik, Walaupun masih ada Masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut. Dengan hasil wawancara oleh ibu hartini selaku Masyarakat yang mengurus melakukan program KB di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu, mengatakan bahwa : “ Pelayanan yang diberikan khususnya program KB di Puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah cukup baik, Karena kami sudah melakukan KB DI PUSKESMAS SIDOMULYO sejak awal pernikahan hingga tepat hari ini saya berkunjung lagi untuk melakukan KB lagi, saya merasakan pilihan KB saya cocok, dan juga pelayanannya cukup baik” (wawancara, 1

juni 2024). Didukung dengan hasil wawancara oleh ibu winda selaku Masyarakat yang melakukan program KB DI PUSKESMAS SIDOMULYO kecamatan gading cempaka kota Bengkulu , Mengatakan Bahwa : “ Kami sudah merasakan pelayanan yang baik oleh pihak dokter KB DI PUSKESMAS SIDOMULYO kota Bengkulu karena sudah memberikan pelayanan yang terbaik dengan ketentuan Standard Operating procedure (SOP) yang berlaku di puskesmas sidomulo provinsi kota Bengkulu dan juga sudah memberikan layanan informasi dengan akurat”(Wawancara,10 September 2024).

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan sudah dirasakan oleh Masyarakat dalam indicator kehandalan (Realibility) yang dilakukan oleh pihak puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu terutama di bagian KB, Hal ini dibuktikan dengan ungkapan Masyarakat Yang melakukan KB di puskesmas tersebut dan juga pelayanan sudah ketentusn SOP yang berlaku.

### **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap atau responsiveness berarti kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Daya tanggap juga dapat diartikan sebagai kemampuan Perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Daya tanggap merupakan salah satu factor penting yang harus diperhatikan untuk mendapatkan minat kunjungan ulang. Pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Perusahaan. Dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai puskesmas sidomulyo kota Bengkulu, kepada Ibu Sri Maryati bidang SUB Bagian Tata Usaha, Mengatakan Bahwa : “Kami selaku bidan di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu siap melakukan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat, pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu Masyarakat dalam pelayanan tepat waktu serta merespon permintaan Masyarakat” (Wawancara 3 juni 2024). Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor samsat provinsi Bengkulu sangat berantusias dalam melakukan pelayanan bagi Masyarakat cepat dan tanggap. Dengan hasil wawancara ibu alfa selaku Masyarakat yang melakukan program KB di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “Dalam melakukan program KB di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu ini sudah termasuk saya katakana baik, karena bidan puskesmas sidomulyo kota Bengkulu dalam melayani pelanggannya terkhususnya KB sangat ramah dan cepat sehingga kami tidak terlalu lama menunggu” (Wawancara, 4 juni 2024). Didukung dengan hasil wawancara ibu eliza selaku Masyarakat yang melakukan program KB Di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “Pelayanan yang diberikan kepada kami Masyarakat khususnya dalam melakukan program KB, karena apapun yang kami tanyakan dalam melakukan PROGRAM KB pegawainya sangat cepat merespon dan juga ramah” (Wawancara, 04 Juni2024). Berdasarkan dari hasil wawancara masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah masuk dalam indicator cepat tanggap (Responsiveness) yang terkhususnya dalam pelayanan KB dan Masyarakat sudah merasakan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan Masyarakat.

**Jaminan (Assurance)**

Assurance atau Jaminan yaitu upaya untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan melalui pelayanan ramah dan sigap. Dapat juga diartikan pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan Tingkat kepercayaan cukup tinggi Dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan bidan KB DI PUSKESMAS sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, kepada Ibu Venti Kusuma wijayanti SKM. Mengatakan Bahwa “Kami sangat berupaya meyakinkan dan memberi kepercayaan dalam melayani Masyarakat terkhususnya dalam Program KB untuk meyakinkan bahwa pelayanan di PUSKESMAS sidomulyo kota Bengkulu amatlah cepat dan efisien, agar Tingkat kepercayaan Masyarakat baik terhadap pelayanan yang kami berikan” (Wawancara, 6 juni 2024). Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu sudah sangat meyakinkan atau memberi kepercayaan terkhususnya pelayanan program KB supaya agar Masyarakat tidaklah sulit dalam pemilihan jenis KB dan tahu fungsi dari KB TERSEBUT di PUSKESMAS SIDOMULYO KECAMTAN GADING CEMPAKA KOTA Bengkulu. Dengan hasil wawancara dengan Ibu nanda selaku Masyarakat yang melakukan program KB DI puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “Pegawai yang ada di puskesmas sidomulyo kec. Gading cempaka kota Bengkulu sangat meyakinkan kepada kami apabila ada keluhan saat melakukan KB Segera untuk di konsultasikan kepada bidan agar mereka dapat memberikan Solusinya, Dari situ bahwa pegawai di puskesmas sidomulyo khususnya bidan kb sudah sangat baik, cepat dan efisien” (Wawancara, 13 September 2024). Didukung dengan hasil wawancara dengan ibu Puspa selaku Masyarakat yang melakukan KB DI puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “Setelah sudah melakukan KB saya sudah merasakan pelayanan yang diberikan kepada saya, bahwa pelayanannya sudah cukup baik dan cepat” (Wawancara, 13 September 2024). Berdasarkan dari hasil wawancara Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PUSKESMAS SIDOMULYO kecamatan gading cempaka kota Bengkulu terkhususnya pelayanan KB sudah meyakinkan atau memberikan kepercayaan kepada Masyarakat dalam dalam memberikan pelayanan yang sangat baik,cepat dan efisien.

**Perhatian kepada individu (Empathy)**

Perhatian kepada individu atau empathy yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empathy adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami. Dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan bidan KB di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu, kepada Ibu venti usuma wijayanti Mengatakan Bahwa “Kami sangat memperhatikan pelayanan kepada Masyarakat terkhususnya yang melakukan program KB di PUSKESMAS SIDOMULYO kota Bengkulu dan juga kami tidak membanding-bandingkan orang terdekat maupun tidak semuanya kami layani dengan baik” (Wawancara, 8 juli 2024). Berdasarkan hasil wawancara bidan KB DI puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu di atas dapat disimpulkan bidan di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu tidaklah membanding-bandingkan orang terdekat maupun tidak. Semuanya

dilayani dengan baik dalam bentuk pelayanan terhadap Masyarakat terkhususnya pelayanan KB. Dengan hasil wawancara dengan Ibu ajeng selaku Masyarakat yang melakukan KB di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “Perhatian yang diberikan kepada kami oleh bidan KB di PUSKESMAS sidomulyo kota Bengkulu sudah cukup baik pegawainya ramah kepada Masyarakat yang terkhusus yang melakukan KB ” (Wawancara, 16 JULI 2024). Didukung dengan hasil wawancara dengan IBU HARTINI selaku Masyarakat yang melakukan program KB di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa : “pelayanannya sudah baik dan juga pegawainya sangat ramah dan sopan dalam melayani Masyarakat khususnya dalam melakukan KB” (Wawancara, 19 JULI 2024). Berdasarkan dari hasil wawancara Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Keluarga berencana ( KB ) di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah masuk indicator Perhatian Kepada Individu (Empathy) yang Dimana Masyarakat sudah merasakan bahwa pegawai puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sangat memperhatikan Masyarakat dalam melakukan KB dan pelayanannya juga ramah dan sopan dalam melayani.

### **Bukti Fisik (Tangible)**

Bukti fisik atau tangible dalam pelayanan adalah kemampuan Perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik ini berupa : penampilan Perusahaan, sarana dan prasarana fisik Perusahaan, keadaan lingkungan sekitar Perusahaan, alat bantu pelayanan yang digunakan, bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung dan dirasakan konsumen. Dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai di puskesmas sidomulyo kota Bengkulu, Ibu venti kusuma wijayanti SKM, bidang KB. Mengatakan Bahwa : “ Demi meningkatkan kenyamanan kepada pasien KB, PUSKESMAS SIDOMULYO KOTA Bengkulu terus meningkatkan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan public diantaranya: ruang tunggu yang nyaman, free wifi, pendingin di dalam ruangan,dan ruang tempat ibu menyusui” (Wawancara, 17 juli 2024). erdasarkan dari hasil wawancara dokter di atas dapat disimpulkan bahwa puskesmas sidomulyo kota Bengkulu sudah meningkatkan sarana, prasarana dan fasilitas public demi kenyamanan para pasien yang berkepentingan di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu. Di dukung Dengan hasil wawancara ibu hartini selaku Masyarakat yang melakukan KB di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa :“Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah cukup baik ruang tunggu yang nyaman, Ruang tunggu di dalam yang mana ada pendingin ruangan dan kursi dan ruang tunggu di luar yang Dimana ada kursi, tenda agar kami yang menunggu diluar tidak kepanasan” (Wawancara, 18 juli 2024). Didukung dengan hasil wawancara dengan ibu alfa selaku Masyarakat yang melakukan KB di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu, Mengatakan Bahwa “Sarana dan prasarana di kantor samsat provinsi Bengkulu sudah baik dan juga pelayanannya ramah”(Wawancara, 18 juli 2024). Berdasarkan dari hasil wawancara Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah dikatakan masuk indicator Bukti Fisik (Tangible) yang dimana dari penglihatan Masyarakat bahwa sarana dan prasarana yang

ada di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu sudah cukup demi meningkatkan kenyamanan pasien yang berkunjung di puskesmas.

### **Keluarga berencana (KB) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di poskesmas sidomulyo**

Keluarga berencana (KB) maksud dari pada ini adalah Gerakan untuk memebentuk keluarga yang sehat dan sejahtera dengan memebatasi kelahiran, keluarga berencana adalah usaha untuk mengukur jumlah dan jarak anak yang di inginkan Alat kotrasepsi yang di gunakan masyarakat memiliki beberapa jenis, yaitu :

- 1) Suntik
- 2) Pil
- 3) Implant
- 4) Kondom
- 5) Akrd ( kotrasepsi dalam Rahim )
- 6) Spirmisida
- 7) Diafrgma



**Gambar 2.** Jenis - Jenis Kb Di Puskesmas

Dengan banyaknya pilihan jenis KB di atas mampu membuat pasien atau masyarakat bingung teteapi menurut hasil wawancara dan pengamatan pelayanan dokter petugas keluarga berencana berhasil memberikan konsultasi yang baik sehingga mereka dapat memilih alat kontrasepsi sesuai dengan keinginan dan tidak berdampak kepada kesehatan untuk saat ini. Khususnya pada puskesmas sidomulyo program KB berjalan dengan baik. Berdasarkan wawancara dan pengamatan yang di lakukan peneliti menunjukan bahwa keluarga berencana (KB) berperan dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas sidomulyo, karena dengan adanya pelayanan KB di puskesmas memudahkan pasien dalam melakukan program KB. Pelayanan KB keluarga berencana di puskesmas mampu memudahkan ibu rumah tangga sebab memiliki prosedur yang lebih mudah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman (2008 ) dan mugia bayu raharja (2011 ) yang menunjukan umur dan pendidikan sebagai faktor penghambat dan mempengaruhi kualitas dari KB dan juga 80 % suntik menjadi pilihan terbanyak pasien di puskesmas, sehingga dokter banyak menyarankan untuk memilih kontrasepsi jangka Panjang agar lebih efektif.

### Faktor Yang Menghambat Dan Mempengaruhi Kualitas Keluarga Berencana ( KB)

Faktor adalah hal, keadaan, atau peristiwa yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya sesuatu, Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor yang menghambat dan mempengaruhi kualitas dari program KB adalah Umur, Penghasilan dan Pendidikan. Khususnya pada puskesmas sidomulyo kec. Gading cempaka kota Bengkulu dalam mengetahui faktor yang menghambat dan mempengaruhi kualitas program keluarga berencana . hal ini di lihat dari hasil wawancara dan pengamatan bahwa faktor umur dan pendidikan menjadi faktor pertama yang menghambat dan mempengaruhi kualitas keluarga berencana. Salah satu faktor keluarga berencana di puskesmas ini adalah agar masyarakat mudah dalam melakukan program KB langsung dengan dokter yang di sediakan oleh pemerintah.

### KESIMPULAN

Bahwa pelayanan KB di Puskesmas ini memberikan kemudahan akses bagi ibu rumah tangga, khususnya karena lokasi yang strategis dan mudah dijangkau. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KB, terutama pada indikator prosedur pelayanan, dinilai "sudah baik" berdasarkan hasil wawancara. Suntik KB merupakan jenis pelayanan yang paling diminati oleh pasien. Namun, terdapat beberapa faktor yang menghambat dan memengaruhi kualitas pelayanan KB, yaitu umur, penghasilan, dan pendidikan. Pernikahan dini menjadi kendala karena penggunaan KB dianjurkan bagi perempuan berusia 19 tahun ke atas. Penghasilan juga menjadi faktor pembatas, karena sebagian besar masyarakat mengandalkan BPJS untuk biaya layanan. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang jenis-jenis KB dan minimnya konsultasi dengan dokter turut memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto, Y. A. (2020). Makna Sosio-Teologis Melayani Menurut Roma 12:7. *Jurnal Ilmiah Religiosity Entity Humanity (JIREH)*, 2(2), 184–197. <https://doi.org/10.37364/jireh.v2i2.43>
- Asi, M., Irawati, E., Setiawati, R., Estiyani, A., Keb, M., & Mahmudah, S. (n.d.). *No Title*.
- Awwaluddin, A. M., & Sadewo, F. S. (2021). Analisa Kebijakan Pendidikan Kependudukan: Sekolah Siaga Kependudukan (Ssk) Dalam Perspektif Teori Agil Talcott Parssons. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramania*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.31604/jim.v5i1.2021.181-191>
- Budiman, K. (2016). Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di Kecamatan Unaaha Kabupaten Konawe. *Majalah Geografi Indonesia*, 23(2), 154–175.
- Giawa, N. (2019). Serving Others: Keteladanan Pelayanan Yesus Kristus Berdasarkan Yohanes 13. *Integritas: Jurnal Teologi*, 1(1), 54–65. <https://doi.org/10.47628/ijt.v1i1.9>
- Hidaya, N., Evayanti, Y., & Iqmy, L. O. (2016). Hubungan Penggunaan Suntik Kb 3 Bulan Dengan Siklus Mesntruasi Di Puskesmas Simpung Rawat Inap Tanjung Karang Pusat Tahun 2015. *Jurnal Kebidanan*, 2(1), 24–28.
- Ibrahim, M. (2019). *Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 4(1), 175–182.
- Loyalitas, T., Bank, P., & Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. 2(1).
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.

- Pelayanan, K., Berencana, K., & Indonesia, K. (2011). *Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana dan Penggantian Kontrasepsi di Indonesia Family Planning Service Quality and Contraceptive Change in Indonesia*. 6(3). <https://doi.org/10.21109/kesmas.v6i3.105>
- Riyanti, ., Widanti, A., & Lucyati, A. (2017). Ketentuan Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Keluarga Berencana Dan Keluarga Sejahtera Berdasarkan Asas Perikemanusiaan Dan Hak Asasi Manusia. *Soepra*, 2(2), 204. <https://doi.org/10.24167/shk.v2i2.823>
- Sadli, S. (2016). Mutu Pelayanan Keluarga Berencana Di Indonesia. *Populasi*, 8(1). <https://doi.org/10.22146/jp.11580>
- Sari, H. D. (2022). Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang*, 20.
- Susanti, S., Apriyanti, I., Deden, R., & Nugraha, G. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Yang Terintegrasi K/O/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018. *Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 7(1), 123–132.