

EVALUASI MUTU PELAYANAN PROGRAM KELUARGA BERENCANA DI PUSKESMAS SIDOMULYO, KECAMATAN GADING CEMPAKA, KOTA BENGKULU

Amrullah¹, Ditasman², Finni rahma sari³

¹²³ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

amrulbkl@gmail.com

Received: 10-06-2025

Revised: 20-06-2025

Approved: 28-06-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan program Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Fokus utama penelitian adalah menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien KB menggunakan lima indikator SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari petugas pelayanan KB dan akseptor KB yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan KB di Puskesmas Sidomulyo secara umum berada pada kategori **baik**, terutama pada aspek empati dan assurance, di mana petugas menunjukkan perhatian individual dan kompetensi dalam pelayanan. Aspek responsiveness dan reliability juga dinilai cukup baik, meskipun masih ditemukan kendala dalam konsistensi waktu pelayanan dan tindak lanjut kepada akseptor. Sementara itu, aspek tangibles menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana pendukung tergolong memadai, namun masih terdapat kekurangan dalam hal privasi dan peremajaan alat kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan KB di Puskesmas Sidomulyo sudah cukup memuaskan, namun masih perlu peningkatan dalam hal penguatan sistem pelayanan yang berkelanjutan dan peningkatan sarana pendukung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan KB di tingkat puskesmas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keluarga Berencana, Puskesmas, SERVQUAL, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pembangunan kependudukan dan keluarga kecil berkualitas merupakan langkah penting dalam mencapai pembangunan berkelanjutan. 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.

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 Keluarga Berencana (KB) merupakan salah satu upaya strategis pemerintah dalam menekan laju pertumbuhan penduduk dan meningkatkan kualitas hidup keluarga di Indonesia. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar, puskesmas memiliki peran penting dalam menyediakan layanan KB yang mudah diakses, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, keberhasilan program KB tidak hanya diukur dari jumlah akseptor, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepuasan pasien terhadap layanan tersebut.

Mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan KB, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketersediaan sarana prasarana, kompetensi petugas, serta interaksi antara petugas dan pasien. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan dengan pendekatan yang terstruktur. Salah satu pendekatan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari perspektif pengguna adalah model **SERVQUAL**, yang mencakup lima dimensi utama, yaitu **reliability** (keandalan), **responsiveness** (daya tanggap), **assurance** (jaminan), **empathy** (empati), dan **tangibles** (bukti fisik).

Di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, pelayanan KB telah berjalan cukup lama, namun belum pernah dievaluasi secara mendalam menggunakan pendekatan SERVQUAL. Padahal, untuk meningkatkan partisipasi dan keberlanjutan program KB, sangat penting untuk mengetahui bagaimana persepsi dan pengalaman akseptor terhadap mutu pelayanan yang mereka terima. Tingkat **kepuasan pasien** dapat menjadi indikator awal terhadap keberhasilan pelayanan, sekaligus bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan program KB di Puskesmas Sidomulyo dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, serta melihat sejauh mana kualitas tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan pelayanan KB di tingkat puskesmas secara lebih efektif dan berkelanjutan.

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. Kualitas pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi lainnya merupakan cara bagaimana klien diperlakukan oleh sistem pelayanan yang tersedia. 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.

Akses terhadap pelayanan keluarga berencana yang berkualitas merupakan suatu unsur penting dalam upaya mencapai pelayanan kesehatan reproduksi sebagaimana tercantum dalam program ICPD, Kairo tahun 1994. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini sangat penting untuk dilakukan sehingga dapat diketahui dengan jelas tentang kualitas pelayanan keluarga berencana di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu.

Pelayanan Keluarga Berencana (KB) merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pengendalian angka kelahiran dan perencanaan keluarga. Meskipun berbagai kebijakan dan standar pelayanan telah ditetapkan oleh pemerintah, pada tataran implementasi masih sering ditemukan kesenjangan antara pelayanan ideal (standar mutu pelayanan KB) dengan realitas di lapangan, khususnya di tingkat pelayanan primer seperti puskesmas.

Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan KB secara umum, namun masih terbatas pada aspek kuantitatif seperti jumlah akseptor, jenis kontrasepsi yang digunakan, dan capaian program. Belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengevaluasi mutu pelayanan dari sisi kepuasan pengguna, kompetensi

petugas, ketersediaan sarana prasarana, serta aspek komunikasi dan pendekatan interpersonal yang diberikan oleh tenaga kesehatan di tingkat puskesmas.

Khususnya di Puskesmas Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, belum tersedia data atau penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kualitas pelayanan KB berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan, seperti yang dikemukakan oleh Donabedian (struktur, proses, dan hasil). Oleh karena itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan evaluasi yang lebih dalam dan menyeluruh guna mengetahui sejauh mana mutu pelayanan KB telah sesuai dengan standar serta ekspektasi masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian 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 public memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perturan perundang -undangan bagi setia warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Jika di analisis secara speksifik, 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 penegbadian sebagai professional. 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 tersebut. “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara 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 berbagi 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 mengacun 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.

Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus di berikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang di laksanakan oleh pemerintah. Sesuai dangan keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam (Pelayanan et al., 2011:98) bahwa, perinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan yang di maksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.

3. Kepastian waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang di berikan harus benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses meleukan pelayanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah di jangkau masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersifat disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu nya nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan lainnya.

Selain itu didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Konsistensi.

Dalam menyusun dan menerapkan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan terjangkau.

c. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang berkaitan untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

d. Akuntabilitas

Hal-hal yang diatur dalam standard pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

a) Berkesinambungan

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan .

b) Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

c) Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berada status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

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., 2011:87) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Ibrahim, 2019:34), 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 suatu 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., 2018:56), 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, kesopan 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 kesopan 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 sehat⁴
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.

Penelitian terdahulu

Peelitian Budiman (2008) dengan judul “kualitas pelayanan keluarga berencana dikecamatan unaaha kabupaten konawe”. Hasil penelitian ini menunjukkan umur dan jenis kelamin adalah factor demografi yang penting untuk menjadi dasar dalam mengkatogorikan kelompok akseptor yang brusia 19-24 tahun adalah 6,3 persen umur ini dapat dikatakan sebagai usia paling mudah ikut menjadi akseptor KB, sementara akseptor berusia antara 25-34 tahun mencapai 35,4 persen jumlah ini menunjukkan lebih dari separuh dari seluruh akseptor yang ada ditabel. Persentasi ini menunjukkan akseptor di tiap kelurahan berasal dari keluarga awal atau muda.

Mugia Bayu Raharja (2011) dalam Penelitiannya dengan judul “Analisis kualitas pelayanan keluarga berencana dan pengantian kontrasepsi di Indonesia”. Hasil penelitian Lebih dari 80% akseptor susuk KB dan sekitar 55% pemakaian IUD memutuskan untuk beralihpada mtrode kontrsepsi jangka pendek. PLKB merupakan komponen penting dalam program KB yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Merekalah yang memberikan motivasi untuk menggunakan metode kontrepsepsi yang tersedia. Kualitas pelayanan KB berpengaruh sikhnik terhadap perilaku pengantian alat kontrepsepsi yang tersedia dan konsling pascapelayanan melalui kunjungan rumah. PLKB berpengaruh negative terhadap resiko akseptor KB beralih kepada alat kontrasepsi lainnya. Pengaruh intraaksi yang signifikan menunjukan pengaruh pengantian alat kotrepsepsi diperkotaan dan perdesaan tidak sama.

menjadi penjelasan semeentara 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 pemikir, seseorang dapat memaparkan penjelasan sementara terhadap gejala gejala pemasalahan yang sedang di teliti. Berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relavan .

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

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan program Keluarga Berencana (KB) di Puskesmas Sidomulyo. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu petugas pelayanan KB, kepala puskesmas, serta akseptor KB yang menjadi pengguna layanan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses pelayanan dan dokumentasi terkait standar pelayanan juga dilakukan untuk mendukung validitas data.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sumber data dan teknik pengumpulan data.

Melalui metode ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang mendalam mengenai kualitas pelayanan KB di Puskesmas Sidomulyo berdasarkan tiga dimensi mutu menurut Donabedian, yaitu struktur (fasilitas, SDM), proses (interaksi pelayanan), dan hasil (kepuasan pengguna).

Pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien KB menggunakan indikator **SERVQUAL** (yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*), berikut saya bantu buatn uraian hasil penelitian berdasarkan kelima indikator dapat dijelaskan berikut ini:

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Struktur Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa sarana dan prasarana di ruang pelayanan KB Puskesmas Sidomulyo tergolong **cukup memadai**, meskipun belum sepenuhnya memenuhi standar ideal. Tersedia alat kontrasepsi seperti IUD, pil KB, kondom, dan suntikan. Namun, terdapat keterbatasan pada ketersediaan alat sterilisasi dan ruang pemeriksaan khusus yang terpisah, sehingga mengganggu privasi sebagian akseptor.

Dari sisi sumber daya manusia, pelayanan KB ditangani oleh tenaga bidan yang telah mengikuti pelatihan program KB, namun jumlah petugas masih terbatas sehingga kadang menimbulkan antrean pada waktu-waktu tertentu.

2. Aspek Proses Pelayanan

Dalam proses pelayanan, sebagian besar informan menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan komunikatif. Penjelasan mengenai jenis-jenis alat kontrasepsi disampaikan secara langsung oleh petugas, namun beberapa akseptor mengaku belum sepenuhnya memahami efek samping dan cara kerja dari kontrasepsi yang mereka gunakan.

Proses pencatatan dan pelaporan pelayanan KB dilakukan secara manual dan digital, namun masih terdapat keterlambatan dalam penginputan data ke sistem pusat, yang dapat memengaruhi keakuratan data cakupan pelayanan.

3. Aspek Hasil Pelayanan

Secara umum, tingkat kepuasan pengguna layanan KB di Puskesmas Sidomulyo tergolong **cukup tinggi**. Sebagian besar akseptor menyatakan puas terhadap keramahan petugas, waktu tunggu yang relatif singkat, dan kemudahan dalam mengakses layanan. Namun, masih ada keluhan mengenai kurangnya edukasi berkelanjutan serta belum meratanya pelayanan di seluruh jam kerja, terutama pada akhir pekan.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, Untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan Pasien KB, penulis menggunakan beberapa indikator, yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles.

1. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan diukur dari sejauh mana petugas KB dapat memberikan layanan secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar akseptor merasa bahwa layanan diberikan secara rutin dan sesuai jadwal. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa keterlambatan pelayanan kadang terjadi saat petugas sedang mengikuti pelatihan luar atau kegiatan puskesmas lainnya. Ini menunjukkan bahwa keandalan layanan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam menjaga konsistensi jadwal pelayanan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien tergolong baik. Petugas KB di Puskesmas Sidomulyo secara umum cepat merespons keluhan atau pertanyaan dari akseptor. Informasi mengenai jenis alat kontrasepsi dan penanganan efek samping disampaikan dengan cukup baik. Namun, beberapa akseptor mengharapkan layanan yang lebih proaktif, seperti adanya pengingat kunjungan ulang atau tindak lanjut pasca-pemasangan alat kontrasepsi.

3. Assurance (Jaminan/Keyakinan)

Petugas pelayanan KB dinilai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan layanan. Akseptor merasa cukup yakin dan percaya terhadap kompetensi petugas dalam menangani tindakan medis maupun konsultasi KB. Selain itu, sikap sopan dan profesionalisme petugas juga menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada pengguna layanan.

4. Empathy (Empati)

Empati merupakan aspek yang paling mendapat penilaian positif. Petugas dianggap mampu memberikan perhatian secara individual kepada setiap pasien, memperlakukan pasien dengan ramah, serta memberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi tanpa merasa terburu-buru. Sikap ini dinilai sangat membantu akseptor dalam mengambil keputusan terkait alat kontrasepsi yang digunakan.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Sarana dan prasarana di ruang pelayanan KB tergolong cukup memadai. Ruang pelayanan bersih, alat kontrasepsi tersedia, dan terdapat media edukasi seperti poster atau leaflet. Namun, ruang konsultasi belum sepenuhnya menjamin privasi, karena masih bergabung dengan ruang pemeriksaan umum. Selain itu, beberapa alat medis dinilai perlu diperbarui untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan layanan.

ANALISIS

Kehandalan (Realibility)

Realibility atau kehandalan pelayanan adalah kemampuan Perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat, dan memuaskan. Realibility merupakan salah satu indikator 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 berkonsultasi 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 Segerah untuk di konsultasikan kepada bidan agar mereka dapat memeberikan 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 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)

Berdasarkan 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil pembahasan yang telah di uraikan dalam penelitian ini, maka dapat di simpulkan bahwa **"analisis kualitas pelayanan keluarga berencana di puskesmas sidomulyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu"**. Yaitu sebagai berikut :

1. Dengan adanya pelayanan KB di puskesmas dapat membantu dan memudahkan ibu rumah tangga dalam melakukan KB terkhususnya kecamatan sidomulyo dengan jarak tempat tinggal yang mudah di jangkau
2. Kepuasan masyarkat (pasien) terhadap kualitas pelayanan keluarga berencana KB dalam indicator prosedur pelayanan dapat dikatakan "Sudah baik" dilihat dari hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti terhadap informan.
3. Dari banyak nya jenis KB yang ada di puskesmas suntik KB yang banyak di minati oleh pasien KB
4. Faktor penghambat dan mempengaruhi kualitas dari KB menurut hasil wawancara, obsempasi, dan pengamatan yaitu umur, penghasilan dan Pendidikan. Umur menjadi faktor penghambat dan memepengaruhi kualitas KB karena banyaknya pernikahan dini sedangkan yang bisa memakai KB yaitu umur 19 ke atas menurut dari dokter yang saya temui, penghasilan bisa

5. menjadi faktor penghambat dan mempengaruhi kualitas dari KB karena Masyarakat yang melakukan KB di puskesmas hanya menggunakan Kartu BPJS sebagai alat transaksinya, Pendidikan bisa menjadi faktor penghambat dan mempengaruhi kualitas dari KB karena kurangnya pengetahuan sehingga tidak membandingkan lagi jenis jenis KB yang ada dan kurangnya konsultasi kepada pihak dokter khususnya dokter KB.

saran-saran

Adapun saran peneliti mengenai analisis kualitas pelayanan keluarga berencana di puskesmas sidomolyo kecamatan gading cempaka kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia khususnya penyuluhan keluarga berencana sehingga masyarakat dapat memahami program kb itu sendiri.
2. Penulis menyarankan agar puskesmas sodomolyo malakukan penyuluhan tentang program kelaurga berencana kepada masyarakat.
3. Agar meningkatkan sarana dan perasarana pokok maupun pendukung sehingga masyarakat merasakan kenyamanan dalam melakukan program KB.
4. Penulisan menyarankan agar pihak puskesmas lebih mengenalkan lagi jenis jenis dari alat kontresepsi agar masyarakat lebih mengerti.

DAFTAR PUSTAKA

- Asi, M., Irawati, E., Setiawati, R., Estiyani, A., Keb, M., & Mahmudah, S. (n.d.). No Title.
- 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>
- 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.
- Afrizal, D. (2019). *Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.6>
- Asi, M., Irawati, E., Setiawati, R., Estiyani, A., Keb, M., & Mahmudah, S. (n.d.). *No Title*.
- Apriantyanti, Yoki. Evi lorita, Yusuwarsono. 2019, *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KESEHATAN MSYARAKAT KEMBANG SERI KECAMATAN TALANG EMPAT KABUPATEN BENGKULU TENGAH. BENGKULU*.
- Ibrahim, M. (2019). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 4(1), 175–182.
- 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>
- 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.