

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Mayoritas responden berusia > 35 tahun sebanyak 174 responden (53,2%), untuk pendidikan terakhir paling banyak di tingkat SMP/MTS sebanyak 127 responden (38,8%), mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 245 responden (74,9%), pendapatan sebagian besar $\leq 2.118.123$ sebanyak 238 responden (72,8%), jumlah anak paling banyak ≤ 2 Anak sebanyak 258 responden (78,9%), sedangkan untuk lama penggunaan KB suntik mayoritas > 5 tahun sebanyak 189 responden (57,8%), dan riwayat KB sebelumnya paling banyak tidak KB sebanyak 241 responden (73,7%).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Pelayanan KB pada akseptor KB suntik di Puskesmas Sokaraja 1, sesuai dengan PermenPAN-RB RI No 14 Tahun 2017, Pelayanan KB di Puskesmas Sokaraja 1 telah berjalan dengan baik, dengan didapatkan hasil indeks kepuasan yang dilihat dari 9 unsur yaitu 3,45 dengan nilai konversi 86,25 berada pada kategori "Baik/Puas".

Indikator yang memiliki nilai indeks tertinggi dalam penelitian ini terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu 3,94 dengan nilai konversi 98,50 berada pada kategori "Sangat Baik/Sangat Puas" dan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yaitu 3,55 dengan nilai konversi 88,75 berada pada kategori "Sangat Baik/Sangat Puas", sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur biaya/tarif yaitu 3,14 dengan nilai konversi 78,50 berada pada kategori "Baik/Puas"

Oleh karena itu, meskipun mayoritas unsur sudah berada pada kategori baik/puas akan tetapi masih terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan khususnya pada unsur dengan nilai terendah (biaya/tarif) yaitu perlu dilakukan berbagai upaya seperti adanya sosialisasi mengenai tata cara keikutsertaan, manfaat dan keuntungan dari penggunaan KIS/BPJS Kesehatan dan melakukan peninjauan kembali mengenai besaran

retribusi yang dikenakan kepada pasien umum. Sedangkan untuk unsur yang sudah berada pada kategori sangat baik/sangat puas diharapkan agar mempertahankan dengan kategori tersebut.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Sokaraja 1

Perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan/harapan akseptor dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang terendah (unsur biaya/tarif), dengan melakukan sosialisasi mengenai biaya yang ditetapkan atau melakukan peninjauan kembali terkait besaran biaya yang ditetapkan Puskesmas agar tingkat kepuasan pelayanan KB dapat meningkat menjadi sangat baik/sangat puas. Survei dilakukan secara periodik sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat mengetahui unsur yang akan menjadi perhatian untuk dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

2. Bagi Jurusan Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah materi atau referensi mengenai indeks kepuasan pelayanan KB dan menjadi tambahan perluasan wawasan sehingga dapat meningkatkan bentuk kreativitas sebagai bentuk kepedulian terhadap permasalahan yang terjadi.

3. Bagi Akseptor KB Suntik

Penelitian ini diharapkan bagi akseptor untuk lebih dapat menyampaikan pendapat mengenai pelayanan yang telah diterima, sehingga apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan, pihak terkait dapat saling berkoordinasi untuk upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan KB.

4. Bagi Peneliti

Perlu adanya penelitian-penelitian lain mengenai indeks kepuasan pelayanan KB, diharapkan dapat memperluas dan menambah item pertanyaan terkait dengan kepuasan pelayanan KB dengan pertanyaan yang lebih mengarah dan dilakukan dengan tetap mengacu dengan PermenPAN-RB RI No 14 Tahun 2017.