

Article

KEPUASAN AKSEPTOR PADA PELAYANAN MOP/VASEKTOMI DI SATYA GATRA KOTA SURABAYA

Chrisna Agung Wijayanti¹, Lelly Aprilia Vidayati²

¹⁻²Midwifery Study Program, Noor Huda Mustofa University, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: December 09, 2024

Final Revision: December 18, 2024

Available Online: December 23, 2024

KEYWORDS

Satisfaction, Vasectomy

CORRESPONDENCE

E-mail: lellyaprilia@gmail.com

A B S T R A C T

Among the various family planning services available, vasectomy is still rarely popular with the general public. The purpose of the study was to identify the satisfaction of Vasectomy acceptors at Satya Gatra Surabaya City.

The research used a quantitative descriptive design. There are nine variables raised, which are the requirements, mechanism, completion time, cost/tariff, service specifications, competence of implementers, behavior of implementers, handling of service complaints, and facilities and infrastructure. Population, sample and research time, namely all MOP acceptors at Satya Gatra Surabaya City with a total sampling of 35 people in July-August 2024. Data collection methods using a questionnaire and measured by a Likert scale. Data analysis used descriptive analysis with frequency distribution.

The results of the study concluded that in the first variable, the answer was satisfied, the 2nd variable was satisfied, the 3rd variable was satisfied, the 4th variable was very satisfied, the 5th variable was very satisfied, the 6th variable was very satisfied, the 7th variable was very satisfied, the 8th variable was satisfied, the 9th variable was satisfied.

Although the overall value of the indicator is categorized as satisfied, there are those who have less satisfied answers, namely system indicators, mechanisms, procedures and infrastructure indicators.

I. INTRODUCTION

Tingginya laju pertumbuhan penduduk disebabkan masih tingginya tingkat kelahiran. Pertumbuhan penduduk yang tinggi menyebabkan hasil-hasil pembangunan kurang bisa dirasakan oleh masyarakat dan menjadi beban berat bagi pembangunan selanjutnya. Terkait demikian, upaya langsung untuk

menurunkan tingkat kelahiran perlu untuk ditingkatkan. Salah satu upaya pemerintah dalam menurunkan angka kelahiran adalah dengan program Keluarga Berencana (KB) (Mildaratu, 2023).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 tahun 2014 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pengembangan keluarga,

Keluarga Berencana dan Sistem Informasi Keluarga menunjukkan bahwa kebijakan KB bertujuan untuk mengatur kehamilan yang diinginkan; menjaga kesehatan dan menurunkan angka kematian ibu, bayi dan anak; meningkatkan akses dan kualitas informasi, pendidikan, konseling dan pelayanan KB dan kesehatan reproduksi; meningkatkan partisipasi dan kesertaan pria dalam praktek KB; serta mempromosikan penyusuan bayi sebagai upaya untuk menjarangkan jarak kehamilan.

Metode KB yang lebih banyak digunakan oleh peserta KB di Indonesia pada tahun 2023 yakni suntikan dengan jumlah 62,42%. Sedangkan jenis/alat KB yang paling sedikit digunakan oleh masyarakat adalah sterilisasi pria/vasektomi dengan persentase 0,04% (Santika, 2024). Kondisi serupa juga terjadi di Provinsi Jawa Timur. Data BKKBN Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa jumlah akseptor MOP per Desember 2023 hanya berjumlah 577 (0,07%) (BKKBN, 2024). Sementara itu, pelayanan MOP pada Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (Satya Gatra) Kota Surabaya menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2023 hanya terdapat 54 orang akseptor MOP.

Vasektomi atau MOP adalah tindakan penutupan, pengikatan, penyumbatan, kedua saluran mani Rendahnya minat atau rendahnya jumlah akseptor MOP atau vasektomi dilatar belakangi oleh beberapa hal. Pertama, penyuluhan tentang alat kontrasepsi kepada masyarakat terutama para pria sangat kurang. Kedua, kurangnya pengetahuan di mana para pria sering menganggap

bahwa orang yang menggunakan MOP sama halnya seperti dikebiri dan akan mengurangi hasrat seksual. Ketiga, kurangnya informasi, sosialisasi dan fasilitas pelayanan KB pria (Arsesiana, Alestari, & Susanti, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti yang dilakukan di Satya Gatra kota Surabaya terhadap 12 akseptor MOP, didapatkan adanya ketidakpuasan terkait kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan MOP dan kondisi sarana prasarana. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting untuk menilai efektivitas program (dalam hal ini program KB dengan metode MOP atau vasektomi). Adanya feedback dari para pengguna atau akseptor nantinya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi penyedia pelayanan dan pembuat kebijakan.

II. METHODS

Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan fakta yang ada (Estuti, Fauziyanti, & Hendrayanti, 2021).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas. Terdapat sembilan variabel yang diangkat, yakni Persyaratan, Mekanisme, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Spesifikasi layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan layanan, serta Sarana dan prasarana. Populasi, Sampel dan Waktu penelitian

yaitu seluruh akseptor MOP di Satya Gatra Kota Surabaya dengan *total sampling* sebanyak 35 orang pada bulan Juli-Agustus 2024. Metode pengumpulan data menggunakan

III. RESULT

Indikator yang menjadi pengukur nilai indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 201. Indikator tersebut memuat Pesyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta Sarana dan prasarana. Hasil penelitian disimpulkan bahwa, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan MOP/Vasektomi di Pusyan Gatra Kota Surabaya sebesar 83.63 dengan kategori B (Baik).

Tabel Distribusi Frekuensi

| Variabel Persyaratan | | |
|---|-----------|------------|
| Skor Penilaian | Frekuensi | % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 11 | 31,43 |
| Sangat Puas | 24 | 68,57 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 2 | 5,71 |
| Puas | 21 | 60 |
| Sangat Puas | 12 | 34,29 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Waktu Penyelesaian | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 20 | 57,14 |
| Sangat Puas | 15 | 42,86 |

kuesioner dan diukur dengan skala Likert. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan distribusi frekuensi.

| Total | 35 | 100 |
|--|-----------|------------|
| Variabel Biaya | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 4 | 11,43 |
| Sangat Puas | 31 | 88,57 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 16 | 45,71 |
| Sangat Puas | 19 | 54,29 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Kompetensi Pelaksana | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 11 | 31,43 |
| Sangat Puas | 24 | 68,57 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Perilaku Pelaksana | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 7 | 20 |
| Sangat Puas | 28 | 80 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Puas | 23 | 65,71 |
| Sangat Puas | 12 | 34,29 |
| Total | 35 | 100 |
| Variabel Sarana dan Prasarana | | |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Kurang Puas | 4 | 11,43 |
| Puas | 19 | 54,28 |
| Sangat Puas | 12 | 34,29 |
| Total | 35 | 100 |

Sumber: Data Primer, 2024

IV. DISCUSSION

4.1 Persyaratan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator persyaratan untuk mendapat pelayanan MOP yaitu sebanyak 24 akseptor (68,57%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Beberapa persyaratan yang harus oleh calon akseptor MOP/Vasektomi di Satya Gatra Surabaya, berupa persyaratan administratif, persyaratan umum dan persyaratan medis. Persyaratan administratif meliputi fotocopy Kartu Tanda Penduduk/ KTP, Kartu Keluarga/ KK dan Surat Nikah. Persyaratan umum yaitu, telah mendapat KIE dan memahami tentang MOP/Vasektomi serta menandatangani Informed Consent. Persyaratan medis yaitu, calon akseptor tidak menderita Hernia Inguinalis Lateralis (HIL), varikokel, hidrokel ataupun radang di daerah skrotum, jika memiliki penyakit DM harus terkontrol, tidak memiliki penyakit gangguan pembekuan darah, dan tidak memiliki penyakit gangguan jiwa (gaduh gelisah).

Menurut OMBUDSMAN (2017), hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal

kepada penggunanya. Kemudahan informasi mengenai persyaratan juga menjadi salah satu aspek penentu suatu pelayanan memiliki kualitas yang sangat baik. Masyarakat akan menilai tinggi suatu kepuasan pelayanan jika terhitung dari awal persyaratan tidak berbelit (Febrianto, 2023).

4.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapat pelayanan MOP yaitu sebanyak 21 akseptor (60%).

Meskipun sebagian besar akseptor sudah merasa puas, namun masih ada beberapa akseptor yaitu sebanyak 2 akseptor masih merasa kurang puas. Pada indikator ini, unsur kemudahan mendapatkan informasi terkait pelayanan MOP memperoleh nilai yang rendah dikarenakan beberapa akseptor masih merasa kesulitan untuk mencari informasi saat awal memilih untuk menjadi akseptor. Calon akseptor merasa cukup sulit mencari informasi tentang tempat pelayanan MOP, persyaratan yang harus disiapkan dan juga petugas yang dapat memberi konseling terkait pelayanan KB MOP. Tidak semua fasilitas kesehatan yang mereka datangi dapat memberi info terkait pelayanan MOP.

Penyebab rendahnya penilaian suatu layanan publik oleh masyarakat dikarenakan oleh minimnya komunikasi dan koordinasi, terbatasnya media penyebaran mengenai suatu layanan masyarakat, dll (Simanjutak & Happy, 2017). Selain itu, Faktor lain yang juga

dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu transparansi informasi yang harus didapatkan oleh penerima pelayanan publik. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik terhindar dari penyimpangan yang dapat merugikan masyarakat. Kurangnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk dan akan merusak kepercayaan publik terhadap pemerintah (Titania & Nursad, 2023).

4.3 Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator waktu pelayanan MOP yaitu sebanyak 20 akseptor (57,14%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Pada pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik, telah menentukan bahwa jangka waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu komponen minimal yang harus ada dalam setiap standar pelayanan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Prasetya (2023), mengenai kepastian waktu terhadap pemberian pelayanan publik mengarah kepada prediktabilitas yang bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Pada konteks yang lebih luas, prediktabilitas ini dirumuskan sebagai salah satu unsur penyelenggaraan tata kelola yang baik (good governance element). Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan publik, merupakan salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga harus senantiasa dipatuhi dan diimplementasikan oleh

setiap penyelenggara pelayanan publik.

4.4 Biaya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator biaya pelayanan MOP yaitu sebanyak 31 akseptor (88,57%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Suatu pelayanan publik dapat juga diberikan secara gratis oleh pemerintah, termasuk lembaga pemerintah BKKBN memberikan program Vasektomi secara gratis (BKKBN, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, suatu lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan publik memiliki ukuran penilaian masyarakat terhadap pelayanan prima. Salah satunya dengan menurunkan/ menggratiskan biaya pelayanan. pelayanan prima akan memberikan citra baik bagi pemerintah, yang pada gilirannya akan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat menjadi tinggi. Tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada pemerintah, akan mendorong peran serta masyarakat dalam berbagai bidang pemerintahan dan pembangunan (MENPANRB, 2016).

Pelayanan KB MOP di Satya Gatra Kota Surabaya tidak dikenakan biaya/ gratis. Berdasarkan PERBAN no 14 tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis BOKB tahun 2024 tiap akseptor KB MOP berhak mendapat biaya pengganti tidak bekerja sebesar maksimal Rp. 450.000,- per peserta KB.

4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan MOP yaitu sebanyak 19 akseptor (54,29%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Informasi yang tepat mengenai suatu jenis pelayanan perlu dan wajib diketahui pengguna. Penyelenggara suatu layanan wajib mempublikasikan produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna layanan dapat melihat seluruh produk yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga. Kesesuaian sebuah produk spesifikasi yang tepat, dengan jenis pelayan juga dapat mampu memuaskan suatu konsumen (OMBUDSMAN, 2017).

4.6 Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator kompetensi pelaksana pelayanan MOP yaitu sebanyak 24 akseptor (68,57%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dalam hal ini, pemberi layanan wajib memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional, dan

etika profesi serta kebutuhan penerima pelayanan. Indikator kompetensi pelaksana juga merupakan perilaku kunci yang esensial dalam sebuah kompetensi yang dapat menentukan suatu layanan dapat dikatakan baik atau kurang prima (Undang Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009). Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan juga harus akurat sesuai dengan yang ditawarkan dan memuaskan pasien (Simanjuaik & Siallagan, 2017).

4.7 Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator perilaku pelaksana pelayanan MOP yaitu sebanyak 28 akseptor (80%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sangat sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Perilaku petugas layanan publik sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan dan efisiensi operasional instansi. Semakin baik kualitas perilaku, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) (Sururi, 2019). Perilaku yang baik dapat meningkatkan pengalaman positif pengguna layanan, sedangkan perilaku yang kurang baik dapat merusak citra instansi. Terdapat beberapa indikator yang wajib dilakukan pada petugas layanan publik diantaranya kesopanan terutama 5S, ramah, responsif, empati, disiplin, tanggung jawab, taat aturan. Sejalan dengan Sururi (2019), OMBUDSMAN (2017) juga menyimpulkan bahwa para pengguna layanan publik tidak hanya berharap memperoleh produk layanan (barang/jasa publik atau pelayanan

administratif) secara mudah, cepat, dan jelas persyaratan, prosedur, biaya maupun waktunya, tetapi juga berharap mengalami perlakuan yang berkualitas dari para pelaksana yanlik. 5S: Senyum, Salam, Sapa, Sabar, Sopan. Ini penting, agar pengguna layanan mendapatkan kepuasan dan pemberi layanan meraih penilaian positif atas kinerja mereka.

4.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan MOP yaitu sebanyak 23 akseptor (65,71%). Persyaratan pelayanan tersebut telah dinilai sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Studi mengenai manajemen pengaduan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memberikan rekomendasi dalam upaya pengelolaan pengaduan melalui perencanaan penanganan pengaduan, penyusunan dan penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan yang jelas, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan, peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan, sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh pihak terkait (OMBUDSMAN, 2023). Pengelolaan pengaduan menjadi bagian penting dalam proses pelayanan publik karena pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Untuk itu, pengelolaan pengaduan pada setiap unit kerja menjadi hal yang prinsip yang harus

dipenuhi dan diimplementasikan sesuai dengan ketentuan dalam regulasi pelayanan publik.

4.9 Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator sarana dan prasarana pada pelayanan MOP yaitu sebanyak 19 akseptor (54,28%). Meskipun sebagian besar akseptor sudah merasa puas, namun masih ada beberapa akseptor yaitu sebanyak 4 akseptor masih merasa kurang puas.

Kondisi sarana prasarana yang perlu mendapat perhatian di Satya Gatra Kota Surabaya meliputi kondisi pendingin ruangan, pencahayaan di ruang konseling dan petunjuk nama ruang pelayanan. Pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik dan juga lampu ruang konseling yang terlalu redup menyebabkan akseptor tidak merasa nyaman.

Jika sarana dan prasarana tidak tersedia, maka kegiatan pelayanan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan (Saleh, 2019). Sejalan dengan penelitian Anela (2021), yaitu adanya pengaruh yang signifikan pada pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa ada hubungan ketersediaan sarana prasarana dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Lembaga pelayanan publik dapat memaksimalkan ketersediaan sarana prasarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kepuasan yang baik bagi masyarakat.

Perawatan sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk menjaga agar tetap dalam kondisi baik. Perawatan

sarana dan prasarana tempat pelayanan sesuai standar dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas yang ada tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan. Perawatan sarana dan prasarana yang baik dapat menjamin kesiapan operasional peralatan, ketersediaan peralatan yang diperlukan, dan keselamatan orang yang menggunakan alat tersebut.

4.10 Gambaran Kepuasan

Akseptor MOP di Satya Gatra Surabaya

nilai keseluruhan indikator berkategori puas, namun ada yang memiliki jawaban kurang puas yaitu indikator sistem, mekanisme, prosedur dan indikator sarana prasarana. Sehingga diperlukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan agar mendapatkan nilai kepercayaan yang lebih dari masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga keinginan masyarakat atas pelayanan publik yang didapatkan memberikan kepuasan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara perbandingan antara persepsi masyarakat dari pelayanan yang didapatkan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Apabila pelayanan yang didapatkan masyarakat melampaui ekspektasi dan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang berikan oleh pemerintah jauh dari harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan masyarakat (Titania & Nursadi, 2023). Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan service

excellence, yang merupakan indikator apakah pelayanan publik sudah optimal dan berkualitas. Pelayanan prima merupakan bentuk pengakuan pemerintah atas tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan dan menanggapi segala kebutuhan masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang lebih memuaskan kepada masyarakat dengan tujuan sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Selain itu, pelayanan yang berkualitas tentu akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk melakukan inovasi sehingga kualitas pelayanan publik terus diperbaiki dan seluruh instansi pemerintah dapat mewujudkan pelayanan prima (OMBUDSMAN, 2021). Penilaian yang dilakukan diharapkan mampu menjadi dorongan bagi instansi pemerintah untuk terus mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu sarana pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat menjadi titik tolak perbaikan pelayanan agar pelayanan yang diberikan berkualitas (Rauf, 2015).

V. CONCLUSION

Melalui penelitian ini, ditarik simpulan gambaran kepuasan pelayanan KB MOP / Vasektomi di Satya Gatra Kota Surabaya sebagai berikut:

- a. Sebagian besar dari akseptor merasa puas pada indikator

- persyaratan untuk mendapat pelayanan MOP yaitu sebanyak 24 akseptor (68,57%).
- b. Sebagian besar dari akseptor merasa puas pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapat pelayanan MOP yaitu sebanyak 21 akseptor (60%).
 - c. Sebagian besar dari akseptor merasa puas pada indikator waktu pelayanan MOP yaitu sebanyak 20 akseptor (57,14%).
 - d. Sebagian besar dari akseptor merasa sangat puas pada indikator biaya pelayanan MOP yaitu sebanyak 31 akseptor (88,57%).
 - e. Sebagian besar dari akseptor merasa sangat puas pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan MOP yaitu sebanyak 19 akseptor (54,29%).
 - f. Sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator kompetensi pelaksana pelayanan MOP yaitu sebanyak 24 akseptor (68,57%).
 - g. Sebagian besar dari akseptor menjawab sangat puas pada indikator perilaku pelaksana pelayanan MOP yaitu sebanyak 28 akseptor (80%).
 - h. Sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan MOP yaitu sebanyak 23 akseptor (65,71%).
 - i. Sebagian besar dari akseptor menjawab puas pada indikator sarana dan prasarana pada pelayanan MOP yaitu sebanyak 19 akseptor (54,28%).

REFERENCES

- Arsesiana, A., Alestari, R. O., & Susanti, A. S. (2022). Gambaran Pengetahuan Suami tentang Kontrasepsi dengan Metode Operasi Pria (MOP). *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 8(2), 1–9.
- BKKBN. (2024). Peserta KB Baru Menurut Jenis Alokon.
- Estuti, E. P., Fauziyanti, W., & Hendrayanti, S. (2021). Analisis Deskriptif dan Kuantitatif. Pekalongan: NEM.
- Febrianto, A. (2023). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati Tahun 2023. Semarang: Departemen Politik dan Pemerintahan Universitas Diponegoro.
- MENPAN RB (2016). Stop!!! Pelayanan Gratis, Tapi 'Mohon Sumbangan Seikhlasnya'. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Mildaratu. (2023). Edukasi Penanganan Efek Samping pada Akseptor KB Hormonal. Pekalongan: NEM.
- OMBUDSMAN, R. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU NO. 25 Tahun 2009. Jakarta: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.
- OMBUDSMAN. (2021). Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021. Jakarta: https://earsip.bontangkota.go.id/images/5_62_24341483823039278.pdf.
- OMBUDSMAN. (2023). Meningkatkan Kepercayaan Publik Melalui Pengarustamaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Perangkat Daerah. Jakarta: OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.
- Prasetya, H. I. (2023). Urgensi Pelayanan Publik Tepat Waktu dan Implementasinya oleh KPKNL. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Rauf, R. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Di Indonesia. *Jurnal Publika*, hlm. 230-241.
- Santika, E. (2024). Suntikan Jadi Metode KB Terbanyak Pemuda yang Menikah 2023.
- Simanjutak, M., & Siallagan, H. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS GLUGUR KOTA MEDAN. *JURNAL ILMIAH PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA*, 316-326.
- Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *JURNAL NATAPRAJA*, 105-120.

BIOGRAPHY

First Author :

Penulis merupakan mahasiswa di STIKES Ngudia Husada Madura program studi S1 kebidanan alih jenjang. Saat ini juga bekerja dan aktif sebagai tenaga kesehatan di Pusyan Satya Gatra Kota Surabaya.

Second Author

Penulis merupakan dosen di STIKES Ngudia Husada Madura pada program studi Kebidanan. Saat ini mengampu mata kuliah kesehatan reproduksi dan KB serta promosi kesehatan. Penulis telah menghasilkan karya publikasi baik nasional maupun internasional dengan topik kesehatan reproduksi dan KB serta kesehatan ibu dan anak.