

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KONTRASEPSI DENGAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KB

Yulia Nur Isnaini<sup>1)</sup>, Reni Dwi Setyaningsih<sup>2)</sup>, Tophan Heri Wibowo<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi S1 Keperawatan STIKES Harapan Bangsa Purwokerto

### Abstract

*The quality of contraception services is called good, if the services are able to give satisfaction to acceptor and based on with ethics code and also fulfill with standards of service. The facilities that available are not suitable with standards of quality in providing services to acceptors, it can decrease the acceptor participants.*

*The purpose of research is to know relationship between quality of contraception services and level of satisfaction acceptor in BPS Midwives of Sutiayah, Wiradadi Village, District Sokaraja, Purwokerto regency.*

*This research used observation analytic method, with cross sectional approach. The population in this research was the acceptor family planning in BPS Midwives of Sutiayah. The sampling method was accidental sampling. Totaling subjects were 53 respondents. Statistic analysis used in this research was statistic analysis spearman rank. This research was done in BPS Midwives of Sutiayah, Wiradadi Village, District Sokaraja, Purwokerto regency at May 15<sup>th</sup> until Juny 14<sup>th</sup> 2012.*

*The results of the spearman rank correlation coefficient test was no relationship between quality of contraception services and level of satisfaction acceptor p-value = 0.229 ( $\alpha = 0,05$ ).*

*The Conclusion was not relationship between quality of contraception services and level of satisfaction acceptor.*

*Key words : quality of contraception services, level of satisfaction acceptor*

### Latar belakang

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapat oleh pelanggan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada awal pelayanan dapat menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan (Rangkuti, 2006).

Menurut Saifuddin (2006), pelayanan kontrasepsi yang bermutu adalah pelayanan yang mempunyai staf

yang terlatih dalam bidang konseling, pemberian informasi dan keterampilan teknis. Selain itu, klien dan petugas mempunyai visi yang sama tentang pelayanan yang bermutu.

Akseptor akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh petugas penyedia pelayanan kontrasepsi. Menurut Imbalo (2006), penerapan pendekatan mutu layanan kesehatan akan menjadikan suatu layanan kesehatan yang menjadi lebih baik dalam sistem yang secara terus-menerus akan selalu diperbaiki.

Berdasarkan BKKBN Jawa Tengah per September 2011, didapatkan bahwa lebih dari separuh dari jumlah peserta KB (56,68% dari 775. 705 peserta) menggunakan KB suntik. Sedangkan sekitar 17,21% dari total jumlah Peserta KB di Jawa Tengah menggunakan jenis KB pil, dan sisanya menggunakan jenis KB IUD, MOW, implan, MOP dan kondom.

Kenyataannya menurut BKKBN menunjukkan kecenderungan pelayanan keluarga berencana makin merosot sehingga akseptor kurang merasa puas oleh pelayanan yang diberikan. Berdasarkan survei BKKBN 2002, kurang dari 10% fasilitas yang tersedia tidak memenuhi standar kualitas dalam memberikan pelayanan kepada peserta keluarga berencana dan calon peserta keluarga berencana sehingga berpotensi membahayakan klien dan mengakibatkan rendahnya peserta keluarga berencana (BKKBN, 2005).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2012 di BPS Bidan Sutiyah, desa Wiradadi, kecamatan Sokaraja, Kabupaten Purwokerto, didapatkan jumlah akseptor untuk periode bulan Januari 2012, berjumlah 53 akseptor. Dan ditemukan dari 8 akseptor KB, 2 diantaranya menyatakan kurang puas akan pelayanan kontrasepsi yang diberikan oleh bidan. Dikarenakan konseling yang kurang dimengerti oleh akseptor.

## Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasi analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2010), penelitian *cross sectional* merupakan penelitian yang mempelajari dinamika kolerasi antara faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau

pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberi pengamatan awal pada setiap akseptor yang datang untuk menggunakan pelayanan kontrasepsi, kemudian mengobservasi konseling yang dilakukan oleh bidan (penyedia pelayanan kontrasepsi) kepada akseptor. Setelah itu dilakukan evaluasi kepuasan akseptor terhadap pelayanan kontrasepsi yang telah ia gunakan.

## Instrument

1. Identitas responden untuk mengidentifikasi latar belakang responden, yang meliputi : nama, usia, pendidikan, jenis KB yang digunakan dan jenis kelamin.
2. Kuesioner berupa pertanyaan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kontrasepsi yang mengadopsi dari teori yang dikemukakan oleh Bruce dan kepuasan akseptor terhadap kualitas pelayanan yang mengadopsi dari teori yang dikemukakan oleh Anwar.

## Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua akseptor di BPS. Adapun jumlah populasi sebanyak 53 akseptor per Januari 2012

Sampel adalah bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti oleh peneliti (Hidayat, 2007). Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *accidental sampling* (aksidental), yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di BPS tersebut. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 53 responden (akseptor).

## Analisa data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Analisis univariat, yaitu adalah analisis data yang didasarkan pada masalah penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase dari setiap variabel. Dalam penelitian ini, analisis univariat untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor setelah menggunakan jasa pelayanan kontrasepsi dan kualitas pelayanan kontrasepsi.
- b. Analisis bivariat, yaitu untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang meliputi variabel bebas dan terikat.  
Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel terikat dan bebas, digunakan korelasi tata jenjang atau spearman rank.

## Hasil & Pembahasan

### 1. Kualitas Pelayanan Kontrasepsi

Tabel 1. Distribusi kualitas pelayanan kontrasepsi di BPS Bidan Sutiyah Sokaraja, Purwokerto, 2012

No.	Pelayana n kontrase psi	Frekue nsi	Persenta se (%)
1.	Cukup Baik	21	39,6
2.	Baik	32	60,4
Jumlah		53	100,0

Berdasarkan Tabel 4, responden yang menilai baik sekitar lebih dari separuh dari total : 53 responden (60,4%) menilai baik pada pelayanan yang diberikan oleh Bidan Sutiyah dan sisanya menilai cukup baik 39,6% (sebanyak 21 responden).

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bidan Sutiyah telah sesuai dengan harapan responden, antara lain : pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan oleh responden, biaya yang ditawarkan juga dapat dijangkau oleh responden. Serta petugas yang memberikan pelayanan itu sendiri ramah terhadap setiap kliennya. Selain itu responden juga merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia.

Menurut Collier (dalam Yamit, 2005), pelayanan terbaik adalah pelayanan yang mampu memberikan harapan pada pelanggan itu sendiri dan sistem kerja cara pelayanan (standar pelayanan, biaya dan keuntungan).

### 2. Tingkat Kepuasan Akseptor KB

Tabel 2 Distribusi tingkat kepuasan akseptor KB di BPS Bidan Sutiyah Sokaraja, Purwokerto, 2012

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang Puas	1	1,9
2.	Cukup Puas	9	17
3.	Puas	43	81,1
Jumlah		53	100,0

Lebih dari  $\frac{3}{4}$  dari total responden (81,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan kontrasepsi, sebanyak 9 responden (17%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kontrasepsi di Bidan Sutiyah dan sebanyak 1 responden (1,9%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hal ini karena akseptor memiliki kerentanan yang tidak sama

sesuai yang diinginkan oleh akseptor. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan responden tinggi karena melihat dari faktor petugas / penyedia pelayanan. Dimana petugas yang memberikan pelayanan dianggap mampu dan memiliki kemampuan dalam hal konseling KB dengan kata lain kinerja yang ditampilkan sesuai dengan yang diharapkan serta responden merasa nyaman karena fasilitas yang diberikan memadai. Serta adanya suatu sugesti dari masyarakat / responden tersebut tentang petugas setempat merupakan yang terbaik dan mereka telah percaya dengan kemampuan dan keahliannya.

Pelayanan yang bermutu membutuhkan petugas yang mendapat pelatihan dalam bidang konseling, pemberian informasi dan keterampilan teknis. Sehingga mampu memenuhi standar yang telah ditentukan. Dan mampu memberikan kepuasan pada klien (Saifuddin, 2006). Selain itu, Griffith (1987) dalam Purwanto (2007) , menyebutkan bahwa selain kualitas pelayanan yang bermutu, aspek yang mempengaruhi kepuasan klien, yaitu : sikap pendekatan penyedia pelayanan kepada klien, yaitu sikap penyedia pelayanan terhadap klien ketika pertama kali datang di tempat pelayanan tersebut. Kemudian Griffith juga menyebutkan bahwa fasilitas-fasilitas yang ada di tempat pelayanan, seperti kelengkapan alat kontrasepsi dan tempat tunggu, merupakan memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan pada klien.

### 3. Korelasi antara kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor

Tabel 3 daftar distribusi korelasi kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB

		Puas			p-value
		KP	CP	P	
Pelayanan	CB	1	5	14	0,229
Kontrasepsi	B	0	4	29	

Ket : KP : Kurang Puas, CP : Cukup Puas, P : Puas, CB : Cukup Baik, dan B : Baik.

pelayanan kontrasepsi dengan pelayanan cukup banyak, responden yang merasa kurang puas sebanyak 1 responden (1,9%), yang merasa cukup puas sebanyak 5 responden (9,4%) dan yang merasa puas sebanyak 14 responden (26,4%). Dan pelayanan kontrasepsi dengan pelayanan baik, responden yang merasa cukup puas sebanyak 4 responden (7,5%) dan sebanyak 29 responden (54,8%). Serta didapatkan p-value bernilai 0,229, artinya tidak ada hubungan antara pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB.

Hal ini terjadi karena adanya nilai kepercayaan responden terhadap pihak penyedia pelayanan, adanya harga yang mampu dijangkau oleh responden. Serta responden mencari suatu pelayanan bukan karena kualitas yang bermutu melainkan adanya kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan kontrasepsi tersebut.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Purwoirawan (2001), yang

menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara prosedur pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB. Berdasarkan hasil penelitiannya pada tahun 2001, menunjukkan sebagian responden menyatakan metode kontrasepsi sudah memadai, sikap bidan sudah baik, informasi kepada akseptor memadai, kondisi tempat pelayanan sudah memadai waktu pelayanan dan mekanisme pelayanan lanjutan sudah baik. Sedangkan prosedur pelayanan KB sebagai besar responden menyatakan tidak baik.

Kabira (2005) juga menyebutkan bahwa pelayanan kontrasepsi yang berkualitas dengan staf yang terlatih tidak menjamin kepuasan pada klien dan kelanjutan penggunaan pelayanan. Kariba juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kontrasepsi yang baik adalah akses ke pelayanan yang lengkap dengan staf yang terlatih. Tetapi hal tersebut tidak menjamin terhadap kepuasan pada klien. Sedangkan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa klien mencari suatu pelayanan dimana mereka dapatkan, mudah mendapatkan metode kontrasepsi seperti yang mereka harapkan dan diperlakukan dengan baik oleh penyedia pelayanan.

### **Keterbatasan penelitian**

Menurut peneliti, dalam penelitian ini terdapat keterbatasan dalam penelitian, antara lain : peneliti hanya melakukan pengukuran satu waktu dalam mengukur kualitas pelayanan kontrasepsi. Selain itu peneliti hanya meneliti kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan, tanpa melihat / meneliti kontinuitas pemakaian pelayanan kontrasepsi. Sehingga bila peneliti selanjutnya tertarik untuk

meneliti tentang kualitas pelayanan kontrasepsi, dapat melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan kontrasepsi terhadap kontinuitas pemakaian pelayanan kontrasepsi.

### **Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian di BPS Bidan Sutiyah, Desa Wiradadi, Kecamatan Sokaraja, Purwokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sekitar 60,4% menilai baik pada pelayanan kontrasepsi yang telah diberikan.
2. Sekitar 81,1% menyatakan puas terhadap pelayanan kontrasepsi.
3. Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB (p-value = 0,229)

### **Referensi**

- Bruce, J. (1990) *Fundamental Element of the Quality of Care : A Sample Framework*, J Stor, 21:61-91. Diakses tanggal 3 Januari 2012.
- BKKBN Jateng. (2011) *Pencapaian Indikator Sasaran Kinerja BKKBN Provinsi Jateng Bulan s/d September 2011*. Diakses tanggal 2 Februari 2012. <http://jateng.bkkbn.go.id/unduh/data/582/>.
- BKKBN. (2005) *Badan Kebijakan Program Keluarga Berencana Nasional*. Jakarta
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan Dan Teknik Penullisan Ilmiah*, Jakarta : Salemba Medika
- Imbalo, S., (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.

- Kabira, D., (2005) *Client satisfaction in family planning and related reproductive health services in Tanzania*. Diakses tanggal 7 Juli 2012 di [rmorgan@pathfind.org](mailto:rmorgan@pathfind.org)
- Notoadmodjo, S., (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Purwanto, S. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses tanggal 28 Januari 2012 dari <http://klinis.wordpress.com/2008/3/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Purwoirawan, T., (2001) Hubungan Kualitas Pelayanan KB oleh Bidan Desa dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Mandiri di Kecamatan Cangkringan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2001. Diakses tanggal 27 Januari 2012
- Rangkuti, F., (2006) *Measuring Customer Satisfaction Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Saifuddin, A. (2006) *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*, Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Yamit, Z., (2005) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta