

**KEPUASAN AKSEPTOR KB TERHADAP PELAYANAN KB DI KLINIK BERSALIN**

**NELLY PADANGSIDIMPUAN**

**Helmy Apreliasari<sup>1</sup>, Adi Antoni<sup>2</sup>**

STIKes Aufa Royhan

[helmyaprelia@gmail.com](mailto:helmyaprelia@gmail.com), 082221222291

[adiantoni100@gmail.com](mailto:adiantoni100@gmail.com), 085266874155

**ABSTRAK**

Pelayanan KB sangat menekankan pada aspek demografis, yaitu pengendalian angka kelahiran salah satu aspek utama dalam program keluarga berencana adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Perbaikan kualitas pelayanan akan memperbesar jumlah peserta KB yang puas dan akan meningkatkan prevalensi dan menurunkan tingkat kelahiran (BKKBN, 2005). Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB di Klinik Nelly Padangsidimpuan Tahun 2018. Sampel pada penelitian ini berjumlah 73 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Hasil jawaban responden pada pelayanan KB, kemudian dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu kategori tingkat kepuasan tinggi, tingkat kepuasan sedang dan tingkat kepuasan rendah. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa orang (47%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan tinggi, (52%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan sedang dan (1%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap pelayanan KB. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB, mayoritas tingkat kepuasan akseptor pada kategori sedang.

**Kata kunci : Kepuasan Akseptor KB, Pelayanan KB**

**ABSTRACT**

*Family planning services strongly emphasize the demographic aspect, namely birth control one of the main aspects in the family planning program is the quality of services provided. Improved service quality will increase the number of satisfied family planning participants and will increase the prevalence and decrease the birth rate (BKKBN, 2005). The design used in this study is a descriptive design that aims to identify the satisfaction of family planning acceptors in family planning services at the Nelly Padangsidimpuan Clinic in 2018. The sample in this study amounted to 73 people. The sampling technique in this study was accidental sampling. The results of respondents' answers on family planning services, then divided into 3 categories, namely categories of high levels of satisfaction, moderate levels of satisfaction and low levels of satisfaction. The data obtained shows that people (47%) acceptors who have a high level of satisfaction, (52%) acceptors who have a moderate level of satisfaction and (1%) acceptors who have a low level of satisfaction with family planning services. This study shows that the satisfaction of family planning acceptors in family planning services, the majority of the level of satisfaction of acceptors in the medium category.*

**Keywords : KB Acceptor Satisfaction, KB Services**

**1. PENDAHULUAN**

Program keluarga berencana di Indonesia sebelum dan sesudah dilaksanakannya International Conference on

Population and Development (ICPD) di Kairo tahun 1994 mengalami perubahan secara nyata. Pada tahun 70-an sampai 90-an awal, pelayanan KB sangat menekankan pada aspek demografis, yaitu pengendalian angka kelahiran salah satu

aspek utama dalam program keluarga berencana adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Perbaikan kualitas pelayanan akan memperbesar jumlah peserta KB yang puas dan akan meningkatkan prevalensi dan menurunkan tingkat kelahiran (BKKBN, 2005).

Kenyataan di lapangan 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).

Pelayanan keluarga berencana bertujuan untuk mewujudkan keluarga berkualitas melalui pengaturan jumlah keluarga secara terencana dalam upaya mewujudkan keluarga kecil. Keluarga berencana memiliki peranan dalam menurunkan resiko kematian ibu melalui pencegahan kehamilan, menunda kehamilan, menjarangkan kehamilan atau membatasi kehamilan bila anak sudah dianggap cukup. Dengan demikian pelayanan keluarga berencana merupakan upaya pelayanan kesehatan preventif yang paling dasar dan utama (Asri, et al. 2008).

Akseptor akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, karena melalui pendekatan petugas membantu klien dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang akan digunakannya dan sesuai dengan keinginannya, membuat klien merasa lebih puas, meningkatkan hubungan dan kepercayaan yang sudah ada antara petugas dan klien, membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan keluarga berencana (Saroha, 2009).

Berdasarkan data tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kepuasan Akseptor KB terhadap

Pelayanan KB di Klinik Bersalin Nelly Padangsidempuan Tahun 2018.

## 2. METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB di Klinik Nelly Padangsidempuan Tahun 2018. Sampel pada penelitian ini berjumlah 73 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Peneliti menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner kepuasan akseptor yang berisi sejumlah pernyataan yang digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB yang dibuat oleh peneliti dan berdasarkan literatur.

Setelah data tersebut terkumpul, maka data dianalisa secara deskriptif. Data demografi disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Sedangkan data hasil kuesioner terlebih dahulu akan diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut: (1) *Editing* (2) *Coding*, (3) Entri data (4) Kemudian data dianalisis secara univariat, lalu data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

## 3 HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Karakteristik Responden yang Menerima Pelayanan KB.**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
18-22 tahun	7	9%
23-27 tahun	11	15%
28-32 tahun	21	29%
33-37 tahun	19	26%
38-42 tahun	10	14%
43-47 tahun	5	7%
Total	73	100%
Agama		
Islam	60	82,19%
Kristen	13	17,80%
Total	73	100%
Suku		

Melayu	8	10,95%
Jawa	27	36,98%
Batak	29	39,72%
Padang	8	10,95%
Gayo	1	1,36%
Total	73	100%
Pendidikan		
Terakhir	5	6,84%
SD	13	17,80%
SMP	50	68,49%
SMA	5	6,84%
Perguruan		
Tinggi		
Total	73	100%
Pekerjaan		
	42	57,53%
IRT	22	30,13%
Wiraswasta	6	8,21%
	3	4,10%
PNS		
DII		
Total	73	100%
Penghasilan		
Perbulan	26	35,61%
<Rp.1.000.000,-	25	34,24%
000,-	22	30,13%
Rp.1.000.000-2.000.000,-		
>Rp.2.000.000,-		
000,-		
Total	73	100%
Kontrasepsi		
Pil	21	28,76%
	41	56,16%
Suntik	6	8,21%
	5	6,84%
Spiral		
Implant		
Total	73	100%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 28-32 tahun sebanyak 21 orang responden (29%). Berdasarkan agama sebagian besar responden beragama Islam (82,19%). Sebagian besar responden bersuku Batak (39,72%). Sementara berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden adalah berpendidikan SMA (68,49%). Sebagian

besar responden hanya bekerja sebagai ibu rumah tangga (57,53%), dan responden yang berpenghasilan <Rp.1.000.000,- sebesar (35,61%). Sedangkan, berdasarkan kontrasepsi sebagian besar responden memakai kontrasepsi suntik (56,16%).

#### Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan KB

**Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Akseptor KB terhadap Pelayanan KB**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Tingkat kepuasan tinggi	34	47%
Tingkat kepuasan sedang	38	52%
Tingkat kepuasan rendah	1	1%
Jumlah	73	100%

Hasil jawaban responden pada pelayanan KB, kemudian dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu kategori tingkat kepuasan tinggi, tingkat kepuasan sedang dan tingkat kepuasan rendah. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa orang (47%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan tinggi, (52%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan sedang dan (1%) akseptor yang memiliki tingkat kepuasan rendah terhadap pelayanan KB di klinik Nelly Padangsidempuan Tahun 2018.

#### 4 PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB adalah sedang (52%). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harianto (2005), yang hasilnya menyatakan

bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keluarga berencana rumah sakit Budhi Asih Jakarta pada tingkat sedang (70%). Ada juga penelitian yang dilakukan oleh Anjar (2008) tentang kualitas pelayanan KB terhadap kepuasan pasien puskesmas Depok di Sleman yang hasil penelitiannya menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan dalam kategori sedang. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tatok (2001) tentang kualitas pelayanan KB oleh bidan desa dengan tingkat kepuasan akseptor KB mandiri di kecamatan Cangkringan kabupaten Sleman yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan akseptor tinggi. Meskipun demikian tingkat kepuasan pada setiap individu berbeda dan bervariasi

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan aspek kenyataan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 43,8% akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa ruangan nyaman, alat yang ada lengkap, obat atau alat kontrasepsi masih dalam keadaan bersegel, semua alat bersih, bidan mencuci tangan dan memakai sarung tangan dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas.

Kemudian aspek kehandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 46,6% akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa bidan langsung melayani, bidan cepat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, bidan terampil, pelayanan yang diberikan bidan memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh bidan diterapkan dengan baik, tetapi 1,4% akseptor menyatakan sangat tidak puas.

Selanjutnya pada aspek ketanggapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 37% akseptor puas dengan kondisi yang

menyatakan bahwa bidan tanggap dengan keluhan yang timbul, bidan menyelesaikan masalah, bidan memberi saran dan nasehat, bidan mampu menjawab semua pertanyaan dan bidan langsung memberitahu pelayanan yang akan diberikan dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas.

Lebih lanjut aspek jaminan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 50,7% akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa kerahasiaan dan privasi sangat dijaga oleh bidan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, akseptor percaya dengan pelayanan yang diberikan, harga terjangkau, bidan menjamin rasa aman dan nyaman dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas.

Demikian juga pada aspek konseling, hasil penelitian menunjukkan bahwa 36,7% akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa bidan ramah dan sopan saat berkomunikasi serta mendengarkan keluhan dengan baik, penjelasan yang disampaikan sesuai kebutuhan dan mudah dimengerti, bidan menjelaskan berbagai metode kontrasepsi yang ingin dipakai dan mengganti metode kontrasepsi, bidan menjelaskan efek samping dan cara pemakaian. Namun 1,4% akseptor menyatakan sangat tidak puas pada aspek konseling.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB di klinik bersalin Nelly Padangsidimpuan, mayoritas tingkat kepuasan akseptor pada kategori sedang. Jika dilihat dari 5 aspek pelayanan KB, 43,8% akseptor puas dengan pernyataan yang ada pada aspek kenyataan, 46,6% akseptor puas pada aspek kehandalan, 37% akseptor puas pada aspek ketanggapan, 50,7% akseptor puas pada aspek jaminan, dan 39,7% akseptor puas pada aspek konseling.

Namun dari kelima aspek tersebut, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan

pada aspek kehandalan, yaitu bidan harus segera melayani, cepat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, harus lebih terampil, pelayanan yang diberikan lebih memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh bidan diterapkan dengan baik serta pada aspek konseling yaitu bidan harus lebih ramah dan sopan saat berkomunikasi serta mendengarkan keluhan dengan baik, penjelasan yang disampaikan seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan mudah dimengerti, bidan harus menjelaskan berbagai metode kontrasepsi yang ingin dipakai dan mengganti metode kontrasepsi, serta menjelaskan efek samping dan cara pemakaian.

#### Saran

Memahami aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB diharapkan kepada bidan agar lebih tanggap akan keluhan dan kebutuhan pasien.

#### 6. REFERENSI

- Anjar, (2005). *Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok di Sleman*. Diakses 20 September 2009 dari <http://digilib.its.ac.id/detil.php?id=6481&q=Kualitas-Pelayanan-KB-Terhadap-Kepuasan-Pasien-Puskesmas-Depok-di-Sleman/doc>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*, Jakarta : Pineka Cipta
- Asri., Mufdillah. (2008). *Konsep Kebidanan Plus Materi Bidan Delima*, Yogyakarta : Mitra Cendekia Press
- BKKBN. (2002). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Keluarga Berencana*, Jakarta
- Baziad, Ali. (2002). *Kontrasepsi Hormonal*, Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Brockopp, D. (1999). *Dasar-Dasar Riset Keperawatan*, Jakarta : EGC
- Danim, S. (2003). *Riset Keperawatan : Sejarah Dan Metodologi*, Jakarta : EGC
- Erna. (2008). *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, Jakarta : EGC
- Everett, Suzanne. (2007). *Buku Saku Kontrasepsi Dan Kesehatan Seksual Reproduksi*, Jakarta : EGC
- Gebbie, Alisa. (2005). *Keluarga Berencana Dan Kesehatan Reproduksi*, Jakarta : EGC
- Harianto, (2005). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keluarga Berencana di Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Diakses 20 September 2009 dari <http://id.wordpress.com/tag/tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keluarga-berencana-rumah-sakit-budhi-asih-jakarta/do>
- Hidayat, A. A. A. (2007). *Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Jakarta : Salemba Medika
- Imbalo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.
- Manuaba, Ida, Bagus. (1999). *Memahami Kesehatan Reproduksi Wanita*, Jakarta : Arcan
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Noviawati, Dyah., Sujiyatini. (2008). *Panduan Lengkap Pelayanan KB Terkini*, Yogyakarta : Mitra Cendekia Press
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan (edisi kedua)*, Jakarta ; Salemba Medika