

Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Tahun 2022

Yesi Mustika Sari¹

¹Universitas Adiwangsa Jambi, Jambi

INFORMASI ARTIKEL	A B S T R A K
Diajukan : 20 Desember 2022 Diterima : 05 Januari 2023 Dipublikasi : 31 Januari 2023	Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.
KEYWORD	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat.
Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Akseptor KB	Jenis penelitian <i>analitik</i> dengan desain <i>cross sectional</i> . Populasi penelitian adalah seluruh akseptor KB aktif Bulan Januari s/d September Tahun 2021 yang berjumlah 2.928 orang. Sampel diambil dengan teknik <i>accidental sampling</i> yang berjumlah 110 orang. Penelitian dilaksanakan Januari 2022 di wilayah kerja Puskesmas Simpang Kecamatan Pamenang Barat. Pengumpulan dengan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian dianalisis secara univariat dan bivariat.
KORESPONDENSI E-mail: yesi.mustikasari@gmail.com	Hasil penelitian diperoleh sebagian besar kualitas pelayanan baik adalah 68 responden (61,8%), sebagian besar tingkat kepuasan pasien adalah sangat puas 54 responden (49,1%). Hasil uji statistik didapat bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB dengan p-value 0,008.
Sitasi : Sari, Yesi Mustika.2023."Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Tahun 2022". Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), 2 (1), 27—30.	

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat berbagai isu implementasi perlu dianalisis dan diperhatikan agar implementasi otonomi daerah dapat berjalan dengan baik agar tercipta pola pemerintahan yang baik efisien dan efektif untuk memberikan pelayanan ke publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Permenpan, 2017).

Program menjaga mutu dapat dilaksanakan banyak manfaat yang akan diperoleh, yaitu dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksana pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Untuk menerapkan program menjaga

mutu pelayanan kesehatan diperlukan strategi program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor pendorong penerapan program menjaga mutu pelayanan kesehatan, yaitu faktor profesi seperti etika profesi, berkembangnya otonomi profesi, pertanggungjawaban profesi, hubungan antar profesi dan masalah moral; faktor ekonomi seperti perubahan demografi dan distribusi sumber daya; faktor sosial politik seperti kesadaran masyarakat, harapan masyarakat, peraturan perundang-undangan, keputusan Menteri Kesehatan, akreditasi, dan tekanan internasional (Sriyanti, 2016).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individu maupun secara organisasi. Hal tersebut membutuhkan pelayanan prima (*service excellence*) dari pemberi jasa pelayanan (Harda, 2013).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dan desain penelitian *cross sectional* yaitu pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam waktu yang bersamaan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh akseptor KB aktif di wilayah kerja Puskesmas Simpang Kecamatan Pamenang Barat Bulan Januari s/d September Tahun 2021 yang berjumlah 2.928 orang. Setelah melalui proses perhitungan didapatkan sampel sebesar 110 orang. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Simpang Limbur Desa Pinang Merah Kecamatan Pamenang Barat yang dilaksanakan pada Januari 2022.

HASIL PENELITIAN
Gambaran Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Pada Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022

Dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1
Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Akseptor Kb Di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022

Kualitas Pelayanan Kontrasepsi	f	Persentase (%)
Kurang Baik	8	7.3
Baik	68	61.8
Sangat Baik	34	30.9
Jumlah	110	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah baik yaitu sebanyak 68 responden (61,8%).

Gambaran Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022

Tingkat Kepuasan Akseptor KB	f	Persentase (%)
Kurang Puas	8	7.3
Puas	48	43.6
Sangat Puas	54	49.1
Jumlah	110	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah sangat puas yaitu sebanyak 54 responden (49,1%).

Tabel 3
Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022

Kualitas Pelayanan Kontrasepsi	Kepuasan Pasien						f	p-value
	Kurang Puas		Cukup Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%		
Kurang Baik	3	37,5	1	12,5	4	50	8	0,0
Baik	4	5,9	2	42,6	3	51,5	68	
Sangat Baik	1	2,9	1	52,9	1	44,1	34	
Total	7	7,3	4	43,6	5	49,1	110	0

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 8 responden yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik 3 (37,5%) responden merasa kurang puas, 1 (12,5%) responden cukup puas dan 4 (50%) merasa puas. Dari 68 responden memiliki kualitas pelayanan baik 4 (5,9%) responden merasa kurang puas, 29 responden (42,6%) merasa cukup puas dan 35 (51,5%) responden merasa tidak puas. Dari 34 responden memiliki kualitas pelayanan sangat baik 1 (2,9%) responden merasa kurang puas, 18 (52,9%) responden merasa cukup puas dan 15 (44,1%) responden merasa puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan nilai pvalue $0,008 < 0,05$ maka ada hubungan kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Tahun 2022.

Hal ini membuktikan pelayanan KB berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan akseptor KB yang berarti semakin baik pelayanan yang diterima responden maka tingkat kepuasan akseptor semakin puas.

Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan pada responden maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan responden dan semakin kurang pelayanan yang diberikan pada responden maka tingkat kepuasan responden semakin tidak puas. Adanya hubungan ini juga berguna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan untuk dapat memahami dan melaksanakan pelayanan yang sesuai standar guna meningkatkan kepuasan pasien.

Didukung dengan penelitian sebelumnya Nia Wahyuningrum dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan KB AKBK (Alat Kontrasepsi Bawah Kulit)” di Puskesmas Wonosobo I Kecamatan Wonosobo Kabupaten Wonosobo, telah responden dengan hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan KB AKBK di Puskesmas Wonosobo I dengan presentase sebesar 77,70% (Wahyuningrum & Sutomo, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang dikemukakan oleh para ahli tersebut maka penulis berasumsi bahwa, pelayanan yang baik bagi klien biasanya dikaitkan dengan terpenuhinya kebutuhan pasien dalam pelayanan kontrasepsi. Sebaiknya akseptor akan menganggap pelayanan jelek apabila menurut akseptor tersebut pelayanan tidak sesuai keinginan seperti antri lama. Dan ada beberapa akseptor juga yang masih merasa pelayanan yang diberikan kurang baik biasanya faktor tersebut dari status pendidikan akseptor yang lebih tinggi.

Hasil analisis penelitian didapat bahwa masih terdapat kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 15 (55,6%) merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor tidak hanya berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan namun dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya. Menurut Sudibyo (2014) terdapat beberapa variabel nonmedik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu : tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi.

KESIMPULAN

Pelayanan menurut akseptor atau klien berkaitan dengan kepuasan. Dalam melaksanakan peningkatan pelayanan dan kinerja perlu adanya prinsip yaitu antara lain dimulai dengan data, komitmen dan konsisten serta berkesinambungan, konseling yang baik, bekerja sesuai standar dan berfokus pada kepuasan akseptor atau klien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB, maka diperlukan peningkatan pelatihan dan pembinaan bagi petugas agar dapat meningkatkan keterampilannya dalam memberikan pelayanan KB sehingga mampu meningkatkan kepuasan akseptor.

SARAN

1. Disarankan kepada akseptor untuk lebih bisa menyampaikan pendapat mengenai pelayanan yang ada.
2. Bagi bidan atau pusat kesehatan masyarakat yang ada di Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat untuk bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan kontrasepsi sehingga lebih meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- [2] BKKBN. ,2014. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi Edisi 3*. Jakarta: PT Bina Pustaka.
- [3] Harda. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang*. Jurnal. Universitas Diponegoro.
- [4] Isnaini. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB*. Jurnal
- [5] Kamaruddin. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Qiara Media.
- [6] Mulyani S.N, dan Rinawati M. 2013. *Keluarga Berencana dan Alat Kontrasepsi*. Yogyakarta: Nuha Medika
- [7] Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- [8] Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- [9] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [10] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

RESEARCH

OPEN ACCES

- [11] Rahma. 2015. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan KB antara Puskesmas Tekung dan Puskesmas Randuagung di Kabupaten Lumajang
- [12] Setiyaningrum E, Zulfa. 2014. *Pelayanan Keluarga Berencana Dan Kesehatan Reproduksi*. Jakarta: CV. trans info media.
- [13] Sriyanti. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*.Kemenkes RI.
- [14] Sudibyo. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014*.Jurnal
- [15] Suparyanto. 2011. *Indek Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)*. <https://dr-suparyanto.blogspot.com/2011/02/indek-kepuasan-masyarakat-public.html>
- [16] Sugiharti. et.al. *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- [17] Wulandari. 2016. *Hubungan Tingkat Kemandirian dan Kualitas Pelayanan KB Dengan Level Kepuasan Akseptor Kb Di Puskesmas Pudak Payung Kota Semarang Triwulan I Tahun 2016*.Jurnal.
- [18] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.