

Tingkat Kepuasan Akseptor Terhadap Pelayanan Konseling dan Penggunaan Metode Keluarga Berencana di UPT Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya

Nita Theresia

Dosen D III Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Palangka Raya; nitatheresiaforikes@gmail.com (koresponden)

Fina Ratih Wira Putri

Dosen D III Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Palangka Raya; finaratihwiraputri@gmail.com

ABSTRACT

The low number of active family planning (KB) participants can be influenced by the quality of services provided. This study aims to describe the level of acceptor satisfaction with counseling services and the use of family planning methods at UPT Puskesmas Pahandut, Palangka Raya City. The type in this study was descriptive. Data were collected through filling out questionnaires and then analyzed descriptively. The results showed that the level of satisfaction with all aspects of counseling was in the high category, including empathy, respect, audible, clarity and humble. Regarding the use of family planning methods, family planning acceptors feel that the family planning method is very effective.

Keywords: family planning; acceptor; satisfaction

ABSTRAK

Rendahnya jumlah peserta keluarga berencana (KB) aktif dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan konseling dan penggunaan metode KB di UPT Puskesmas Pahandut, Kota Palangka Raya. Desain pada penelitian ini ialah *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner lalu dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap seluruh aspek konseling berada dalam kategori tinggi, meliputi *emphaty, respect, audible, clarity* dan *humble*. Terkait dengan penggunaan metode KB, para akseptor KB merasakan bahwa metode KB sangat efektif.

Kata kunci: keluarga berencana; akseptor; kepuasan

PENDAHULUAN

Kelangsungan pemakaian kontrasepsi merupakan pemakaian alat kontrasepsi yang berlangsung secara terus menerus. Upaya pencapaian kelangsungan pemakaian kontrasepsi dibutuhkan pelayanan konseling keluarga berencana (KB) yang berkualitas. Saat melakukan konseling berarti petugas membantu dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang akan digunakan sesuai dengan pilihannya dan disamping itu dapat membuat merasa lebih puas. ⁽¹⁻³⁾ Layanan konseling keluarga berencana yang berkualitas akan memuaskan dan membuat pasien untuk terus menggunakan layanan yang diberikan. Kualitas proses pelayanan yang buruk akan mempengaruhi ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak tertarik untuk mengunjungi kembali pengobatan. Menurut Maulidawati (2017), salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi dalam mengikuti Keluarga Berencana (KB) adalah kepuasan akseptor terhadap pelayanan. ⁽⁴⁻⁶⁾

Kepuasan akan tercapai dan dapat dinikmati akseptor apabila kualitas pelayanan yang diberikan mampu memberikan nilai relatif terhadap harapan akseptor. Kualitas dimulai dari kebutuhan akseptor dan berakhir pada persepsi akseptor. Tingkat pelayanan konseling KB yang tinggi akan memberikan kepuasan dan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat dan memungkinkan terjadinya drop out KB. ^(7,8)

Berdasarkan Profil kesehatan Kota Palangka Raya tahun 2020 puskesmas pahandut memiliki peserta KB sebanyak 6886 akseptor. Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia rata-rata belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. ⁽⁹⁾ Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan yang masih kurang dan pegawai yang mempunyai tugas rangkap, fasilitas kesehatan dan jenis obat-obatan kurang lengkap dan terkesan lambat, sehingga masyarakat merasa kurang puas. Pemberian konseling mendorong lebih banyak penggunaan kontrasepsi dan tingkat kelangsungan yang tinggi. Terdapat enam komponen dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan akseptor yaitu pilihan kontrasepsi, informasi yang diberikan, kemampuan teknikal, hubungan interpersonal, tindak lanjut atau kesinambungan serta kemudahan pelayanan. Provider (pemberi pelayanan) perlu melakukan *inform choice* untuk membantu akseptor dalam menentukan pilihan kontrasepsinya. Kemampuan teknis yang perlu dikuasai oleh provider (pemberi pelayanan) meliputi berkomunikasi dan memberikan pelayanan KB, cara menjamin akseptor untuk tetap mendapatkan kontrasepsi dan pelayanan KB kelanjutannya dengan memberitahukan kapan kontrol atau kembali ke tempat pelayanan KB. ⁽¹⁰⁻¹²⁾

Berdasarkan Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2018 Akseptor KB dalam kurun waktu sering mengeluhkan masalah dan berhenti menggunakan Alat/cara KB dengan berbagai macam alasan terutama

pada masalah ketidakcocokan pengguna KB. Riset untuk mengungkap reaksi akseptor terhadap kualitas yang diberikan pelayanan kesehatan dengan mengukur tingkat kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut sangat relevan dan dibutuhkan oleh puskesmas yang berorientasi pada kepuasan akseptor. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh puskesmas apabila ingin mencapai nilai maksimal dalam pelayanan. ^(13,14)

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan konseling dan penggunaan metode KB di wilayah Puskesmas Pahandut, Kota Palangka Raya tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Populasi yang digunakan ialah semua wanita kawin berusia 15-49 tahun yang pernah atau sedang menggunakan KB di UPT Puskesmas Pahandut, Palangka Raya sebanyak 6886 orang. Pada penelitian ini prosedur pemilihan sampel menggunakan cara *incidental sampling*, di mana sampel diambil dari responden yang kebetulan ada pada saat peneliti turun kelapangan dan bertemu dengan responden secara langsung di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. Berdasarkan rumus Slovin, didapatkan ukuran sampel yaitu 44,16 dan ditambah menjadi 50 orang.

Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian tentang tingkat kepuasan akseptor pada pelayanan konseling dan penggunaan metode KB. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan analisis secara deskriptif berupa frekuensi dan persentase.

HASIL

Tingkat Kepuasan Terhadap Konseling KB

Tingkat kepuasan akseptor terhadap pelayanan konseling berdasarkan perspektif *The 5 Inevitable Laws of Effective* yang terdiri atas 5 butir pertanyaan terhadap kepuasan konseling KB. Berdasarkan tabel 1, untuk dimensi *respect*, kategori terbanyak adalah sangat nyaman (54,0%). Untuk dimensi *emphaty*, kategori terbanyak adalah bersedia (96,0%). Untuk dimensi *audible*, kategori terbanyak adalah tidak berbelit-belit (92,0%). Untuk dimensi *clarity*, kategori terbanyak adalah sangat nyaman (50,0%). Sedangkan untuk dimensi *humble*, kategori terbanyak adalah sangat ramah (70,0%).

Tabel 1. Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan konseling KB

Dimensi	Frekuensi	Persentase
<i>Respect</i>		
Kurang / tidak nyaman	0	0
Cukup nyaman	23	46,0
Sangat nyaman	27	54,0
<i>Emphaty</i>		
Tidak bersedia	0	0
Kurang bersedia	2	4,0
Bersedia	48	96,0
<i>Audible</i>		
Berbelit-belit	0	0
Sedikit berbelit-belit	4	8,0
Tidak berbelit-belit	46	92,0
<i>Clarity</i>		
Kurang / tidak jelas	0	0
Cukup jelas	25	50,0
Sangat jelas	25	50,0
<i>Humble</i>		
Kurang ramah	0	0
Cukup ramah	15	30,0
Sangat ramah	35	70,0

Tingkat Kepuasan Terhadap Penggunaan Metode KB

Berdasarkan tabel 2, untuk jenis metode KB, kategori terbanyak adalah KB suntik (76,0%). Untuk efektifitas metode KB, kategori terbanyak adalah sangat efektif (54,0%). Untuk lama pemakaian, kategori terbanyak adalah lebih dari 2 tahun (42,0%). Untuk jumlah anak, kategori terbanyak adalah multipara (58,0%). Sedangkan untuk efek samping, kategori terbanyak adalah peningkatan berat badan (70,0%).

Tabel 2. Tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *respect*

Dimensi	Frekuensi	Persentase
Jenis metode KB		
Suntik	38	76,0
Pil	12	24,0
Efektifitas metode KB		
Kurang / tidak efektif	0	0
Cukup efektif	23	46,0
Sangat efektif	27	54,0
Lama pemakaian metode KB		
<1 Tahun	12	24,0
1-2 Tahun	17	34,0
>2 Tahun	21	42,0
Jumlah anak yang dilahirkan		
Primipara (1 anak)	21	42,0
Multipara (2-4 anak)	29	58,0
Grandepara (≥ 5 anak)	0	00,0
Efek samping yang dirasakan		
Haid tidak teratur	14	28,0
Bertambah berat badan	35	70,0
Lainnya	1	2,0

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Akseptor Terhadap Konseling KB

Pada tingkat kepuasan berdasarkan *respect*, responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi ini yang terbanyak adalah sebanyak 27 (54,0%) responden mengatakan sangat nyaman, dan 23 (46,0%) responden mengatakan cukup nyaman. Hukum pertama yang terpenting adalah sikap menghargai (*respect*) setiap akseptor yang jadi tujuan pesan yang kita sampaikan. Jika membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka dapat membangun kerjasama yang antar petugas dan akseptor. Berdasarkan distribusi frekuensi sebagian besar responden mengatakan sangat nyaman dalam aspek *respect* yaitu sebanyak 27 Responden (54,0%).^(15,16)

Empati merupakan kemampuan tenaga medis untuk menempatkan diri sendiri pada situasi atau kondisi akseptor. antrian. Komunikasi empatik dilakukan dengan memahami dan mendengar orang lain terlebih dahulu, kita dapat membangun keterbukaan dan kepercayaan yang kita perlukan dalam membangun kerjasama. Tingkat kepuasan akseptor pelayanan konseling dan KB di Puskesmas Pahandut berdasarkan dimensi *emphaty*, yang terbanyak adalah 48 (96,0%) responden mengatakan petugas bersedia mendengarkan keluhan, serta 2 (4,0%) responden mengatakan petugas kurang bersedia mendengarkan keluhan.^(17,18)

Pada dasarnya, *audible* bisa bermakna seperti ini: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. *Audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh akseptor. Pada penelitian ini berdasarkan prinsip *audible*, maka sebanyak 46 (92,0%) responden mengatakan tidak berbelit belit, dengan 4 responden (8,0%) mengatakan sedikit berbelit-belit.^(19,20)

Tingkat kepuasan akseptor pelayanan KB berdasarkan hukum ini adalah, sebanyak 25 (50,0%) responden mengatakan cukup jelas, dan 25 (50,0%) responden mengatakan sangat jelas. *Clarity* adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang berbeda-beda. Salah penafsiran dalam komunikasi dapat menimbulkan berbagai dampak yang tidak sepele. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan. Dalam berkomunikasi perlu bersikap terbuka antara petugas dan akseptor, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari petugas.^(21,22)

Hukum kelima dalam membangun komunikasi efektif adalah sikap *humble* atau rendah hati. Sikap ini ada kaitan dengan hukum pertama yaitu membangun rasa menghargai orang lain. *Humble* didampingi dengan sikap terbuka dengan kritik dan saran, tidak memandang rendah orang lain, memaafkan, berani mengakui kesalahan, dan penuh pengendalian diri. Tingkat kepuasan akseptor pelayanan konseling dan KB di Puskesmas Pahandut berdasarkan dimensi *humble*, sebanyak 35 (70,0%) responden mengatakan sangat ramah, dan 15 (30,0%) responden mengatakan cukup ramah.^(23,24)

Tingkat Kepuasan Terhadap Penggunaan KB

Keluarga berencana merupakan upaya pemerintah dalam pelayanan kesehatan preventif yang paling dasar dan utama, serta pencegahan kematian ibu dan anak. Berbagai macam alat atau cara ditawarkan baik hormonal

maupun non hormonal. Alat kontrasepsi tersedia dalam berbagai bentuk, antara lain pil KB, suntik KB, implan atau susuk, IUD atau spiral, kondom, dll. Pada saat dilakukan penelitian di lapangan hanya didapatkan responden yang menggunakan jenis suntik dan pil. Distribusi responden berdasarkan jenis KB yang digunakan adalah, sebanyak 38 responden (76,0%) menggunakan jenis suntik, sedangkan 12 responden (24,0%) menggunakan jenis pil. ^(8,25)

Tingkat keefektifan bagi akseptor KB sangat beragam tergantung pada kondisi tubuh mereka. Namun SDKI (2018) mengatakan bahwa terdapat alasan berhenti atau mengganti alat KB karena ingin alat yang lebih efektif yaitu IUD (5,3%), Suntik KB (5,2%), Susuk Kb (8,1%), Pil (9,5%), Kondom (13,3%), pantang berkala (11,8%), senggama terputus (16,9%), dan lainnya (35,5%). Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan bagi akseptor untuk menggunakan KB dalam. Dalam penelitian ini distribusi responden berdasarkan keefektifan alat / cara KB adalah, sebanyak 27 responden (54,0%) mengatakan sangat efektif, dan 23 responden (46,0%) mengatakan cukup efektif. ^(10,24)

Berdasarkan penelitian terdahulu, lama penggunaan KB suntik dari 41 responden yang menggunakan kontrasepsi suntik, 28 akseptor termasuk dalam kategori lama artinya bahwa akseptor lebih cocok untuk memakai kontrasepsi suntik sehingga akseptor memakai kontrasepsi suntik dalam jangka waktu lama yaitu lebih dari 25 bulan. Dari 28 akseptor yang menggunakan kontrasepsi suntik lebih dari 25 bulan sebanyak 19 akseptor belum pernah ganti metode kontrasepsi lain. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin lama penggunaan KB maka tingkat kepuasan akseptor tersebut makin tinggi. Sejalan dengan penelitian tersebut didapatkan Distribusi responden berdasarkan lama pemakaian KB adalah, sebanyak 21 responden (42,0%) pengguna KB >2 tahun, kemudian sebanyak 17 responden (34,0%) pengguna KB 1-2 tahun, dan 12 responden (24,0%) pengguna KB <1 tahun. ^(4,26)

Paritas adalah jumlah anak yang pernah dilahirkan seorang wanita (Alwi, 2012). Paritas adalah keadaan seorang ibu yang melahirkan lebih dari satu. Status seorang wanita sehubungan dengan jumlah anak yang pernah dilahirkan. Pada penelitian ini, berdasarkan jumlah anak yang dilahirkan adalah, sebanyak 21 responden (42,0%) primipara (1 anak), kemudian sebanyak 29 responden (58,0%) multipara (2-4 anak). ^(8,24)

Efek samping dalam dunia kesehatan adalah suatu dampak atau pengaruh yang merugikan dan tidak diinginkan, yang timbul sebagai hasil dari suatu pengobatan atau intervensi lain. Efek samping yang sering dirasakan oleh ibu pengguna KB suntik adalah haid tidak teratur, sakit kepala, penambahan berat badan. Pada penelitian ini berdasarkan efek samping penggunaan KB adalah, sebanyak 14 responden (28,0%) mengatakan haid tidak teratur, kemudian sebanyak 35 responden (70,0%) mengatakan bertambah berat badan, dan 1 responden (2,0%) mengatakan lainnya. ^(27,28)

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap seluruh aspek konseling berada dalam kategori tinggi, meliputi *emphaty, respect, audible, clarity* dan *humble*. Terkait dengan penggunaan metode KB, para akseptor KB merasakan bahwa metode KB sangat efektif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alwi H. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka; 2012.
2. Anjaryani. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan. Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro; 2009.
3. Sofyan S. Konseling Keluarga. Bandung: Alfabeta; 2014.
4. Anggi. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. Jember: Universitas Jember; 2014.
5. Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya. Profil Kesehatan Kota Palangka Raya tahun 2019. Palangka Raya: Dinas Kesehatan Kota Palangka Raya; 2020.
6. Tjiptono F, Diana A. Pelanggan Puas? Tak Cukup. Yogyakarta; Andi; 2015.
7. Gerson FR. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM; 2017.
8. Yulia. Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan. 2014.
9. Irianto K. Pelayanan Keluarga Berencana. Bandung: Alfabeta; 2014.
10. Juniastian. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015. Surakarta: UMS; 2015.
11. Manuaba. Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan Keluarga Berencana untuk Pendidikan Bidan. Jakarta: EGC; 2012.
12. Sari SW, Suherni, Purnamaningrum YE. Gambaran efek samping kontrasepsi suntik pada akseptor KB suntik. Yogyakarta: Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2015.
13. Kasmir. Kepuasan Konsumen. Depok: PT Raja Grafindo Persada; 2017.
14. Kemenkes RI. Survei Demografi Kesehatan Indonesia, Jakarta: Kemenkes RI; 2018.
15. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.

16. Nurekawati, Santosa, Sarwono. Pola persebaran dan karakteristik sosial ekonomi demografi peserta keluarga berencana menurut jalur pelayanan penggunaan alat kontrasepsi dan metode kontrasepsi yang dipakai PUS di Kecamatan Matesih, Kabupaten Karanganyar tahun 2013. Surakarta: UNS; 2013.
17. Novita. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas kepuasan pasien di Puskesmas Kota Bandar Lampung 2016. Bandar Lampung: Poltekkes Tanjungkarang; 2016.
18. Siswosuharjo, Suwignyo, Chakrawati F. Panduan Super Lengkap Hamil Sehat. Semarang: PT Niaga Swadaya; 2011.
19. Ratnasari. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia; 2011.
20. Sulistyawati. Asuhan kebidanan pada masa kehamilan. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
21. Sulistyawati. Pelayanan Keluarga Berencana. Jakarta: Salemba Medika; 2013.
22. Tjiptono S. Teori dan Teknik Konseling. Jakarta Barat: PT Indeks Kusuma Wijaya; 2011.
23. Sundari. Gambaran Tingkat Kepuasan Pus Terhadap Pemakaian Kb Suntik 3 Bulan Di BPM Lilik Rukiyannah, di Desa Lembeyan Wetan Kab. Magetan. 2016.
24. Yuhedi, Kurniawati T. Buku Ajar Kependudukan dan Pelayanan KB. Jakarta: EGC; 2013.
25. Isnaini YN, Setyaningsih RD, Wibowo TH. Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB. Viva Medika. 2014;7(12):1-6.
26. Maulidawati RS. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta; 2017.
27. Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah. Profil Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2017. Palangka Raya: Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah; 2018.
28. Sagala S. Konsep dan Makna Pembelajaran. Bandung: Alfabeta; 2011.