

PEMENUHAN HAK-HAK AKSEPTOR KB SUNTIK BULANAN DI BKIA 'AISYIYAH KARANG KAJEN YOGYAKARTA TAHUN 2010'¹

Eggy Widya Larasati², Mufdlilah³

ABSTRACT

This research use descriptive research method that is describing the situation or the status of phenomena. The population in this study are all family planning patients who received family planning services Inject Inject in maternal and child centre 'Aisyiyah Karangajen some 100 people and 80 people the same amount of sample, sampling method is purposive sampling. Once data is collected and analyzed, the results of this study concluded that the rights of the fulfillment of family planning acceptors in maternal and child centre injecting 'Aisyiyah consisting 11 of the highest right are met is 57,5% right to privasi confidentiality right and the right 56,3%, 57,5% indemnity. The conclusion of this research is the fulfillment of the rights of family planning acceptors has been met with a monthly injection well where all rights are fulfilled above 50%. Suggestions in this study is that midwives can meet the rights of family planning acceptors as well as possible.

Key words : *Compliance, the rights of injecting acceptors*

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek pun berkembang. Dimulai dengan kebutuhan sandang, pangan, papan dan termasuk juga dalam bidang kesehatan. Bidan sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan yang terjun langsung menghadapi masyarakat pun dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan. Seorang bidan yang dianggap mampu berkompeten apabila ia mampu memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan ditentukan oleh persepsi pasien oleh karena itu kita dapat menilai mutu pelayanan yang kita berikan dengan melihat tingkat kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan kita (Richard, 2004).

Memberikan asuhan kepada wanita dari masa konsepsi hingga lansia merupakan tugas seorang bidan. Salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan keluarga berencana (KB). Pemerintah sangat mendukung program pelayanan keluarga berencana hal itu terbukti dengan adanya beberapa kebijakan. Tujuan dari program ini adalah

mewujudkan keluarga berkualitas 2015 (Sujiyatni, 2009).

Di Indonesia, data dari SDKI 2007 menyebutkan 61% perempuan menikah menggunakan kontrasepsi, dengan 57% di antaranya menggunakan kontrasepsi modern, hanya 4% yang memilih kontrasepsi tradisional. Kontrasepsi modern yang paling banyak digunakan saat ini adalah metode suntik, sebanyak 32% (www.infoseputardokter.com).

Bidan sebagai salah satu pemberi layanan KB diharapkan dapat membantu program yang dicanangkan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan bukan hanya berupa memberikan pemberian alat kontrasepsi tetapi juga konseling dan semua itu lebih menekankan pada mutu pelayanan. Jika mutu pelayanan baik maka pasien akan bertambah. Karena mereka akan merekomendasikan anda kepada kerabat, dan teman-temannya (Richard, 2004).

1. Judul Skripsi

2. Mahasiswa Prodi DIV Kebidanan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

3. Dosen STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Penelitian ini dilakukan di BKIA 'Aisyiyah Karangjajen dengan alasan karena berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan April didapatkan 5 dari 10 pasien KB suntik di BKIA 'Aisyiyah karang kajen tidak mengetahui hak-hak pasien yang seharusnya diterima. Masyarakat yang semakin berpikir kritis saat ini tak ragu membandingkan pelayanan antara bidan satu dengan bidan yang lainnya. Hal tersebut dapat diukur dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan terhadap pasien. Selain kepuasan, pemenuhan hak pun menjadi tuntutan yang mereka minta. Supaya semua dapat berjalan secara berkesinambungan seharusnya pemberi layanan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dan hak-haknya pun terpenuhi. Yaitu hak atas keamanan dan keselamatan, hak untuk memperoleh informasi, hak didengar, hak memilih dan hak memperoleh ganti rugi sesuai dengan hasil konferensi Kairo 1994. Hal ini diperkuat dengan UU No.8 tahun 1999 Perlindungan konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif* yaitu menggambarkan keadaan atau status fenomena (Arikunto,2002). Metode ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karang kajen secara terbuka tanpa analisis dan menarik kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono,2002).

Pendekatan waktu pada penelitian ini secara *cross sectional*, yaitu pengumpulan data variabel terikat dan variabel bebas dilakukan secara bersama-sama atau simultan (Notoatmodjo, 2005).

Metode ini bertujuan memperoleh data yang lengkap dalam waktu singkat (Suharsimi, 2006: 89).

Penelitian ini hanya menggunakan variabel tunggal yaitu pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangjajen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum

BKIA 'Aisyiyah Karangjajen berada di Jalan Menukan Yogyakarta. Secara geografis batas wilayah BKIA 'Aisyiyah Karangjajen Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Brontokusuman
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sewon Pangunharjo Bantul
- Sebelah Barat : Kecamatan Minggiran
- Sebelah Timur : Kecamatan Sewon Pangunharjo Bantul

Pelayanan yang diberikan oleh BKIA 'Aisyiyah Karangjajen meliputi : pemeriksaan hamil atau ANC, persalianan, KB, imunisasi dan anak sakit, poliklinik umum, senam hamil, home care, konseling KIA dan tindakan Vakum dan Curetage oleh dokter. Pelayanan kesehatan dilakukan setiap hari dan pelayanan imunisasi dijadwalkan pada hari kamis dan pemeriksaan Dokter anak serta Dokter kandungan setiap hari senin sore. BKIA 'Aisyiyah Karangjajen menyediakan fasilitas rawat inap bagi ibu bersalin yaitu ruangan Vip, kelas 1, II, dan

kelas III dengan jumlah 16 tempat tidur.

Pelayanan kesehatan didukung oleh, 1 orang dokter obstetri dan ginekologi, 1 orang dokter spesialis anak, 3 orang bidan, 2 orang CS dan 6 orang prakarya dan 2 orang administrasi. Pelayanan KB, ANC, Poli Umum dan persalinan diberikan setiap hari. Jumlah ibu bersalin di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen setiap bulan berjumlah 15 orang baik persalinan spontan, induksi maupun Vakum. Proses pemberian pelayanan KB dimulai dengan pendaftaran,

meminta kartu KB, mengecek tanggal suntik, memeriksa tekanan darah, menimbang, melakukan penyuntikan dan konseling.

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010, maka dapat dideskripsikan karakteristik data penelitian dalam tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik responden akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010

Karakteristik	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1. Umur		
25- 30 tahun	15	33,3
31 – 35 tahun	22	48,9
36 – 40 tahun	8	17,8
2. Pendidikan		
SMA	37	82,2
Diploma/PT	8	17,8
3. Pekerjaan		
PNS	3	6,7
Pegawai swasta/Wiraswasta	5	11,1
Buruh/Tani	7	15,6
Ibu Rumah Tangga	30	66,7
4. Penghasilan		
< Rp. 500.000,-	30	66,7
Rp. 500.00 s/d Rp 1 juta	9	20,0
1 juta s/d Rp 2 juta	5	11,1
> Rp 2 juta	1	2,2
5. KB yang pernah digunakan		
KB IUD	10	22,2
KB Implan	16	35,6
KB Pil	19	42,2
Jumlah	45	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel 3 diatas umur responden terbanyak 31-35 tahun yaitu 22 (48,9%) orang, pendidikan terbanyak lulusan SMA yaitu 37 (82,2%) orang, pekerjaan terbanyak sebagai ibu rumah tangga yaitu 30 (66,7%) orang, penghasilan terbanyak

kurang dari Rp. 500.00,- yaitu 30 (66,7%) orang dan alat KB yang pernah digunakan terbanyak KB Pil yaitu 19 (42,2%) orang.

3. Pemenuhan hak-hak akseptor KB

Hak-hak akseptor KB di BKIA
'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta

tahun 2010 dapat dilihat pada
tabel dibawah ini:

Tabel 4. Hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010

No	Hak-hak akseptor KB	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Informasi		
	Baik	21	46,7
	Cukup	14	31,1
	Kurang	10	22,2
2.	Akses		
	Baik	30	66,7
	Kurang	15	33,3
3.	Pilihan		
	Baik	27	60,0
	Kurang	18	40,0
4.	Keamanan		
	Baik	27	60,0
	Kurang	18	40,0
5.	Privasi		
	Baik	21	57,8
	Kurang	19	42,2
6.	Kerahasiaan		
	Baik	25	55,6
	Kurang	20	44,4
7.	Hakekat		
	Baik	24	53,3
	Kurang	21	46,7
8.	Berpendapat		
	Baik	25	55,6
	Kurang	20	44,4
9.	Kenyamanan		
	Baik	27	60,0
	Kurang	18	40,0
10.	Keberlangsungan		
	Baik	26	57,8
	Kurang	19	42,2
11.	Ganti rugi		
	Baik	23	51,1
	Kurang	22	48,9
	Jumlah	45	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel diatas
dapat diketahui bahwa hak

informasi akseptor KB suntik
bulanan terbanyak dengan

kategori baik yaitu 21 (46,7%) orang, hak akses akseptor terbanyak dengan kategori baik sebanyak 30 (66,7%) orang dan hak pilihan terbanyak dengan kategori baik yaitu 27 (60,0%) orang. Hak keamanan akseptor KB suntik bulanan terbanyak dengan kategori baik yaitu 27 (60,0%) orang, hak privasi terbanyak dengan kategori baik yaitu 26 (42,2%) orang dan hak kerahasiaan terbanyak dengan kategori baik yaitu 25 (55,6%) orang. Hak harkat akseptor KB suntik bulanan terbanyak kategori baik yaitu 24 (53,3%) orang, hak berpendapat terbanyak dengan kategori baik yaitu 25 (55,6%)

orang dan hak berpendapat terbanyak dengan kategori baik yaitu 25 (55,6%) orang. Hak kenyamanan akseptor KB suntik bulanan terbanyak kategori baik yaitu 27 (60,0%) orang, hak keberlangsungan terbanyak dengan kategori baik yaitu 26 (57,8%) orang dan hak ganti rugi terbanyak dengan kategori baik yaitu 23 (51,1%) orang.

Pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010

No	Pemenuhan hak-hak akseptor KB	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Baik	24	53,3
2.	Cukup	13	28,9
3.	Kurang	8	17,8
	Total	45	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 24 (53,3%) orang, kategori cukup 13 (28,9%) dan kategori kurang sebanyak 8 (17,8%) orang.

Pembahasan

1. Hak –hak askseptor KB

Hak informasi akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 21 (46,7%) orang, kategori cukup 14 (31,1%) dan kategori kurang sebanyak 10 (22,2%) orang. Bidan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen telah berusaha memberikan informasi yang lengkap mengenai alat kntrasepsi yang

ada. Apa kehebatannya atau kelebihan KB Suntik disamping juga karakteristik alat kontrasepsi tersebut juga cocok untuk konsumen seperti apa dan *resiko* atau *side effect* yang mungkin akan ditimbulkannya resiko kegagalan dan juga biayanya. Keterbatasan pengetahuan bidan dalam memberikan informasi yang diberikan menjadi kurang lengkap.

Informasi yang diberikan oleh bidan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen untuk setiap orang yang berkonsultasi baik secara langsung maupun dengn telepon. Informasi yang paling dasar

tersebut perlu diberikan kepada siapapun calon konsumennya baik mereka yang membayar alat dan jasa KB maupun mereka yang tidak membayarnya (Susilo, 1997).

Hak akses akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 30 (66,7%) orang dan kategori kurang sebanyak 15 (33,3%) orang. Pelayanan KB yang diberikan BKIA 'Aisyiyah Karangkajen dapat dinikmati oleh siapa saja sebagai pelaksanaan dari pemenuhan hak reproduksi bagi setiap individu. BKIA 'Aisyiyah Karangkajen merupakan balai kesehatan ibu dan anak yang berlandaskan agama Islam namun tidak pernah membedakan jenis kelamin, agama, kepercayaan, suku dan status perkawinan .

Hak pilihan akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 27 (60,0%) orang dan kategori kurang sebanyak 18 (40,0%) orang. Bidan BKIA 'Aisyiyah Karangkajen memberikan konseling kepada Pasutri atau calon akseptor terlebih dahulu sebelum memutuskan dengan cara apa klien akan ber-KB. Penjelasan yang diberikan meliputi indikasi kontra, efektivitas dan keamanan setiap jenis kontrasepsi tetapi akhirnya pasutrilah yang menentukan pilihannya. Hak untuk memilih ini berkaitan dengan hak untuk menghentikan dan mengganti cara atau jenis kontrasepsi. Penghentian dan penggantian cara kontrasepsi ini berkaitan dengan problem kesehatan terkait, pengalaman atau efek samping yang kurang menyenangkan pada pemakai serta perubahan situasi pada konsumen.

Hak keamanan akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 27 (60,0%) orang dan kategori kurang sebanyak 36 (45,0%) orang. Masalah pelayanan KB ini sangat berkaitan erat dengan pelayanan medis. BKIA 'Aisyiyah Karangkajen

telah menggunakan pelayanan medis sesuai dengan prosedur pelayanan telah diatur cukup ketat agar keamanan konsumen dan keefektifan pelayanan dapat terjaga. Aman berarti pelayanan yang diberikan dapat meminimalkan efek samping yang dapat muncul serta mengurangi kelemahan-kelemahannya. Efektif berarti pelayanan yang diberikan dapat mengoptimalkan hasil yang diharapkan, sehingga konsumen sebenarnya dapat berfikir kritis dan memberikan penilaian apakah pelayanan yang diberikan cukup aman serta efektif.

Hak privasi akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 26 (57,8%) orang dan kategori kurang sebanyak 19 (42,2%) orang. BKIA 'Aisyiyah Karangkajen di dalam memberikan konseling menggunakan tempat tertutup dan hanya ada klien dengan petugas saja. Secara sederhana konseling digambarkan sebagai suatu proses komunikasi yang melibatkan dua pihak dimana masing-masing pihak memiliki peran yang berbeda. Bidan di BKIA selalu berusaha membangun suasana komunikasi yang terjadi bersifat dua arah. Konselor BKIA telah diikat oleh kode etik tertentu yang harus dipatuhinya. dipatuhi oleh konselor adalah menjaga privasi klien. Maksudnya pada saat konselor mengadakan konseling, klien harus diberi situasi yang dapat membuat klien secara psikologis merasa aman sehingga klien leluasa untuk mengungkapkan pikiran dan pertanyaan-pertanyaannya.

Hak kerahasiaan akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 25 (55,6%) orang dan kategori kurang sebanyak 20 (46,7%) orang. Bidan di BKIA dalam selalu berpegang pada PP 10 tahun 1996 tentang wajan simpan rahasia kedokteran serta menjaga sikap professional jelas harus dimiliki oleh penyedia layanan untuk menegakkan hak bagi konsumen. Bidan-bidan di BKIA tersebut selalu berusaha menyimpan rahasia pada orang lain alat KB yang sering dipakai oleh klien-kliennya. Bidan-bidan juga tidak menceritakan pada orang lain mengapa si "A" tidak mau memakai alat "X" tapi alat ini atau mengapa si "B" tidak mau memakai alat kontrasepsi ataupun mengapa si "C" sekarang hamil lagi.

Hak harkat akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 24 (53,3%) orang dan kategori kurang sebanyak 21 (46,7%) orang. Bidan di BKIA berusaha tidak membedakan perlakuan dalam rangka bersikap professional. Kewajiban bagi setiap bidan yang terlibat sebagai penyedia layanan kesehatan (termasuk konselor) untuk memberikan pelayanan yang manusiawi, menunjukkan sikap menghargai dan memberikan perhatian yang sama tanpa membedakan.

Hak berpendapat akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 25 (55,6%) orang dan kategori kurang sebanyak 20 (44,4%) orang. Bidan di BKIA memberikan kesempatan bagi pasien untuk menyatakan pendapatnya jika mereka tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan atau sebaliknya sangat menginginkan pelayanan tertentu. Komentar atas pelayanan ini harus diterima lapang dada sebagai bahan lagi upaya peningkatan mutu pelayanan. sikap kritis dan pengetahuan yang memadai tentang berbagai metode

kontrasepsi sangatlah diperlukan agar konsumen dapat mempergunakannya.

Hak kenyamanan akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 27 (60,0%) orang dan kategori kurang sebanyak 18 (40,0%) orang. Bidan di BKIA dalam memberikan pelayanan KB selalu menjaga kenyamanan psikologis. Bidan BKIA selalu berusaha memenuhi hak yang telah diuraikan sebelumnya bagi konsumen, dengan beberapa jaminan diatas maka akan terbentuk kepercayaan konsumen pada penyedia layanan sehingga merkapun merasa nyaman, Kenvamanan dalam layanan meliputi dua hal sekaligus yaitu nyaman yang tercipta dari sarana fisik dan nyaman secara psikologis yang tercipta dari pelayanan yang baik.

Hak keberlangsungan akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 26 (57,8%) orang dan kategori kurang sebanyak 19 (42,2%) orang. BKIA 'Aisyiyah Karangjaten telah memberikan jaminan ketersediaan metode KB secara lengkap dan pelayanan berkesinambungan selama diperlukan. Mereka juga menyediakan segala sarana dan prasarana ketika metode KB terutama alat-alat kontrasepsi modern ditawarkan. Faktor yang ditekankan bukan hanya pada saat pertama kali alat dikonsumsi oleh konsumen namun perlu juga dipikirkan mengenai ketersediaan alat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen serta kesinambungan. Dalam masalah penggunaan alat kontrasepsi ini

penyedia layanan cukup tahu bahwa tidak mudah untuk begitu saja mengganti alat yang berbeda bagi konsumen yang sudah cocok menggunakan jenis tertentu seharusnya cukup banyak pertimbangan yang harus dipikirkan ketika menawarkan penggantinya.

Hak ganti rugi akseptor KB suntik bulanan dengan kategori baik sebanyak 23 (51,1%) orang dan kategori kurang sebanyak 22 (48,9%) orang. Bidan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen selalu memperhatikan UU No.B tahun 1999 perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen. Bidan BKIA selalu menggunakan informed consent sesuai dengan Permenkes RI No.290/Menkes/Per/2009. Pengadaan informed consent pada dasarnya bermuatan informasi tindakan medis terhadap pasien dan pasien mengijinkan atau menolak tindakan yang akan diberikan.

2. Pemenuhan hak –hak askseptor KB

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan secara keseluruhan di BKIA "Aisyiyah Karangkajen dengan kategori baik sebanyak 24 (53,3%) orang, kategori cukup 13 (28,9%) dan kategori kurang sebanyak 8 (17,8%) orang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Chrismis Novalinda Ginting (2002) dengan judul "Penerapan Hak-Hak Konsumen dalam Pelayanan Keluarga Berencana di Puskesmas Mergangsang Yogyakarta 2002", yang menunjukkan bahwa pemenuhan hak-hak konsumen di Puskesmas Mergangsang dalam kategori baik. Demikian juga dengan penelitian Wiwit Fitriani (2006) dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan dengan

tingkat Kepuasan Ibu hamil Pengguna Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin di Puskesmas Ngampilan Yogyakarta Tahun 2006", yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ibu hamil pengguna Askes Keluarga Miskin semakin meningkat jika mutu pelayanan juga meningkat.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yaitu uji validitas tidak dilakukan karena keterbatasan waktu peneliti dan tidak dilakukan wawancara hanya menggunakan wawancara sehingga mengandung kelemahan seperti keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan yang telah diberikan, sehingga akan mempengaruhi hasil penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada akseptor KB Suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010 dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangkajen Yogyakarta tahun 2010 sebagai berikut hak informasi termasuk kategori baik (46,7%), hak akses termasuk kategori baik (66,7%), hak pilihan termasuk kategori baik (60,0%), hak keamanan termasuk kategori baik (60,0%), hak privasi termasuk kategori baik (57,8%), hak kerahasiaan termasuk kategori baik (55,6%), hak harkat termasuk kategori baik (53,3%), hak berpendapat termasuk kategori baik (55,6%), hak kenyamanan termasuk

kategori baik (60,0%), hak keberlangsungan termasuk kategori baik (57,8%) dan hak ganti rugi juga termasuk kategori baik (51,1%).

2. Pemenuhan hak-hak akseptor KB suntik bulanan di BKIA 'Aisyiyah Karangjajen Yogyakarta tahun 2010 termasuk kategori baik (53,3%).

Saran

1. Bagi ilmu pengetahuan khususnya pelayanan kontrasepsi, penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan untuk meningkatkan pemenuhan hak-hak bagi akseptor KB.
2. Bagi bidan BKIA 'Aisyiyah Karangjajen, agar dapat meningkatkan pelayanan KB terutama dalam pemenuhan hak-hak akseptor KB.
3. Bagi akseptor KB, penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan terutama mengenai hak-hak yang dimiliki oleh akseptor KB tersebut.
4. Bagi Mahasiswa, penelitian dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah referensi tentang hak-hak yang dimiliki oleh akseptor KB.
5. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan memasukkan faktor dari dalam atau luar yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- BKKBN, 1996, *Informasi Dasar Gerakan Keluarga Berencana Pembangunan Keluarga Sejahtera*, BKKBN, Jakarta.
- BKKBN, 2001, *Kumpulan Data Kependudukan Keluarga Berencana dan Keluarga Sejahtera*, BKKBN, Jakarta

- Chrismis, 2001, *Penerapan Hak-Hak Konsumen KB di Puskesmas Mergangsan Tahun 2001*, hal 23-26, UGM, Yogyakarta
- Corwin, Elizabeth J, 2001, *Patofisiologi*, EGC, Jakarta.
- Depkes RI, 2001, *Profil Kesehatan Indonesia 2000*, Jakarta.
- Derek Llewellyn-Jones, 2001, *Dasar-Dasar Obstetri dan Ginekologi*, Hipocrates, Jakarta.
- Elis Setyaningrum, Desti, 2005, *Hubungan Lama Pemakaian KB Suntik dengan Libido pada Akseptor KB Suntik Di Desa Rejosari Kalikajar Wonosobo tahun 2005*, Stikes 'Aisyiyah, Yogyakarta.
- Glasier, Anna, 2005, *Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi*, EGC, Jakarta
- Gerson, F, Richard, Ph.D, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Hanafiah, J, Amir, A, 1999, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Hartanto, Hanafi, 1996, *Keluarga Berencana dan Kontrasepsi*, Jilid 4, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Hartanto, Hanafi, 2003, *KB dan Kontrasepsi*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Koblinsky, Marge, Timyan, J., Gay, J., 1997, *Kesehatan Wanita Sebuah Prespektif Global*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Kotler, 2000, *Penggunaan dan Pelayanan Hak-Hak Konsumen*, Jakarta
- Lestari. W, 2003, *Hubungan Lama Pemakaian Kontrasepsi Suntik dengan Kejadian Amenore Sekunder pada*

- akseptor KB Suntik di BPS Ruswati Jatipurno Wonogiri*, Stikes 'Aisyiah, Yogyakarta.
- Manuaba, I.B. G., 2002, *Obstetri dan Ginekologi*, EGC, Jakarta.
- Mochtar, Roestam, 1998, *Sinopsis Obsetri*, Jilid 2, EGC, Jakarta.
- Prawirohardjo, Sarwono, 2005, *Ilmu Kebidanan*, Yayasan Bina Pustaka-Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Prawirohardjo, Sarwono, 2005, *Ilmu Kandungan*, Yayasan Bina Pustaka-Sarwono Prawirohardjo, Jakarta
- Rayburh, Wiliam F, Carey, J. C., 2001, *Obstetri dan ginekologi*, Widya Medika, Jakarta.
- Rekomendasi Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB*, Edisi Ke enam, STARH Programs Johns Hopkins Bloobar School Of Public Health, Jakarta.
- Saifuddin, 2003, *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*, Yayasan Bina Pustaka-Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Soebrata, Djamhoer. M, sastrawinata, S., Syaifudin, A. Bari, 2005, *Obstetri Ginekologi Sosial*, Yayasan Bina Pustaka-Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Speroff, Leon dan Philip Darney, 2005, *Pedoman Klinis Kontrasepsi*, EGC, Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suratun, Tim, 2008, *Pelayanan Keluarga Berencana dan Pelayanan Kontrasepsi*, Trans Info Media, Jakarta
- Tjiptono, fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi offset, Yogyakarta
- Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi offset, Yogyakarta
- Wijono, Djoko, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya
- Rendit, U, Brahm, 2007, *Ragam Metode Kontrasepsi*, EGC, Jakarta
- Wash, T. Declan, 1997, *Kapita Selekta Penyakit dan Terapi*, EGC, Jakarta.