

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KONSELING
KB DI PUSKESMAS KALASAN
SLEMAN YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
Ridha Setia Maulidawati
1610104188**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG D IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2017**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KONSELING
KB DI PUSKESMAS KALASAN
SLEMAN YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Sains Terapan
Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta



**Disusun oleh:
Ridha Setia Maulidawati
1610104188**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KONSELING KB DI PUSKESMAS KALASAN
SLEMAN DIY**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh:
Ridha Setia Maulidawati
1610104188**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Program Studi Bidan Pendidik Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Sri Lestari, S.ST., MMR
Tanggal : September 2017



Tanda Tangan :

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KONSELING KB DI PUSKESMAS KALASAN SLEMAN YOGYAKARTA¹

Ridha Setia Maulidawati², Sri Lestari³

Email : ridhasetia.m@gmail.com

Latar belakang : Konseling merupakan aspek yang sangat penting dalam Pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Konseling merupakan peran petugas membantu dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang digunakan sesuai pilihannya, konseling yang baik akan membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan KB. **Metode :** Penelitian *deskriptif* dengan menggunakan rancangan *cross sectional*, teknik *proportional random sampling*, sebanyak 32 responden, menggunakan data primer. Analisis data menggunakan analisa univariat. **Hasil :** Dari total responden 32 akseptor KB, tingkat kepuasan mayoritas terdapat pada kategori kurang puas yaitu 19 responden (59,4%). **Simpulan :** Mayoritas tingkat kepuasan akseptor terdapat pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%). Jika dilihat dari 5 aspek pelayanan KB, 93,8% akseptor puas dengan pernyataan yang ada pada aspek kenyataan (*tangibles*), 81,2% tidak puas dengan pernyataan yang ada pada aspek kehandalan (*Realibility*), 81,2% tidak puas dengan pernyataan yang ada pada aspek ketanggapan (*Responsiveness*), 84,4% puas dengan pernyataan yang ada pada aspek jaminan (*Assurance*), dan 53,1% tidak puas dengan pernyataan yang ada pada aspek empati (*Emphaty*).

Background: Counseling is a very important aspect in Family Planning and Reproductive Health Service. Counseling is the role the officer assists in choosing and deciding what type of contraception is used as the choice, good counseling will help the client in using contraception for longer and improve the success of family planning. **Method:** Descriptive research using cross sectional design, proportional random sampling technique, as many as 32 respondents, using primary data. Data analysis using univariate analysis. **Results:** Of the total of 32 KB acceptors, the majority satisfaction level was in the less satisfied category, 19 respondents (59,4%). **Conclusion:** The majority of satisfaction level of acceptors are in the less satisfied category as many as 19 respondents (59.4%). When viewed from 5 aspects of FP services, 93.8% acceptors are satisfied with the statement on the aspects of reality (*tangibles*), 81.2% not satisfied with the statement on the reliability aspect (*Realibility*), 81.2% not satisfied with the statement which is in the aspect of responsiveness (*Responsiveness*), 84.4% are satisfied with the assurance statement (*Assurance*), and 53.1% are not satisfied with the statement on aspect of empathy (*Emphaty*).

PENDAHULUAN

Laju pertumbuhan penduduk yang tidak dapat dikendalikan mengakibatkan masih banyak penduduk yang menderita kekurangan makan dan gizi sehingga mengakibatkan tingkat kesehatan memburuk, mempunyai pendidikan yang rendah, dan kekurangan lapangan pekerjaan. Untuk menghindari terjadinya ledakan penduduk tersebut, maka perlu dilakukan akselerasi revitalisasi yang terkait dengan capaian sasaran *Millenium Development Goals* (MDGs) yaitu meningkatkan derajat kesehatan ibu serta tercapainya akses universal terhadap layanan kesehatan reproduksi sehingga dapat menurunkan angka kelahiran atau Total Fertility Rate (TFR) mencapai level sebesar 2,1. (Kemenkes RI, 2012)

Pemerintah Indonesia melalui program Keluarga Berencana telah menerapkan suatu kebijakan kependudukan yang diharapkan pada *zero population growth*. Konseling merupakan aspek yang sangat penting dalam Pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Konseling merupakan peran petugas membantu dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang digunakan sesuai pilihannya, konseling yang baik akan membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan KB. (Saifuddin, 2014)

Kelangsungan pemakaian kontrasepsi merupakan pemakaian alat kontrasepsi yang berlangsung secara terus menerus. Untuk mencapai kelangsungan pemakaian kontrasepsi ini dibutuhkan pelayanan keluarga berencana (KB) yang berkualitas. Salah satu elemen kualitas pelayanan keluarga berencana adalah informasi yang diberikan kepada klien dan mekanisme *follow-up* dan kontak kembali. Informasi yang diberikan kepada klien ini terdapat dalam proses konseling kontrasepsi. Konseling kontrasepsi merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan keluarga berencana

dan kesehatan reproduksi. Pemberian konseling kontrasepsi peserta KB dapat mengetahui secara jelas dan benar tentang maksud dan tujuan pemakaian alat kontrasepsi, cara-cara KB yang tersedia, kemungkinan efek samping dan dapat mencegah timbulnya kecemasan dan ketakutan terhadap pemakaian membahas tentang keluhan-keluhan saat menggunakan alat kontrasepsi. (Sulistyawati, 2013)

Hal tersebut sesuai dengan standar kompetensi bidan yang ke dua berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 369/MENKES/SK/III/2007 tentang standar profesi bidan. Para bidan diharapkan memberikan asuhan yang bermutu tinggi, pendidikan kesehatan yang tanggap terhadap budaya dan pelayanan menyeluruh di masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan kehidupan keluarga yang sehat, perencanaan kehamilan dan kesiapan orang tua.

Menurut laporan WHO (2014) penggunaan kontrasepsi telah meningkat di banyak bagian dunia, terutama di Asia dan Amerika Latin dan terendah di Sub-Sahara Afrika. Secara global, pengguna kontrasepsi modern telah meningkat tidak signifikan dari 54% pada tahun 1990 menjadi 57,4% pada tahun 2014. Secara regional, proporsi pasangan usia subur 15-49 tahun melaporkan penggunaan metode kontrasepsi modern telah meningkat minimal 6 tahun terakhir. Di Afrika dari 23,6% menjadi 27,6%, di Asia telah meningkat dari 60,9% menjadi 61,6%, sedangkan Amerika latin dan Karibia naik sedikit dari 66,7% menjadi 67,0%. Kebutuhan yang belum terpenuhi untuk kontrasepsi masih terlalu tinggi. Ketidakadilan didorong oleh pertumbuhan populasi. (WHO, 2014)

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di wilayah Kerja Puskesmas Kalasan Sleman pada tahun 2016 akseptor KB baru sebanyak 567 akseptor. IUD sebanyak 81 (14,4%) akseptor, Implan sebanyak 24 (4,3%)

akseptor, suntikan sebanyak 411 (73,0%) akseptor, pil sebanyak 20 (3,6%) akseptor dan kondom sebanyak 27 (4,8%) akseptor.

Hasil wawancara terhadap 10 akseptor KB mengenai kepuasan ibu terhadap pelayanan konseling dari petugas kesehatan, didapatkan 70% akseptor KB yang tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan disebabkan karena keterbatasan ruang dan waktu serta kurangnya komunikasi dari bidan dalam menjelaskan tentang kontrasepsi.

Memperhatikan hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KB.

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif*. Metode penelitian dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu usia produktif menggunakan alat kontrasepsi yang berkunjung di Puskesmas Kalasan Sleman. Populasi pada penelitian ini berjumlah 127 responden. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan tehnik *proportional random sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 32 responden.

Pada penelitian ini, metode pengambilan data dengan menggunakan data primer yaitu kuesioner. Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisa univariat.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Akseptor KB di Puskesmas Kalasan Sleman DIY.

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
1. Umur		
a. 20 – 35	26	81,2
b. > 35	6	18,8
Jumlah	32	100
2. Pendidikan Terakhir		
a. SD	6	18,8
b. SMP	16	50,0
c. SMA	8	25,0
d. PT	2	6,2
Jumlah	32	100
3. Pekerjaan		
a. IRT	25	78,2
b. PNS	2	6,2
c. Wiraswasta	5	15,6
Jumlah	32	100
4. Penghasilan		
a. < Rp. 1.000.000	16	50,0
b. Rp. 1.000.000-2.000.000	14	43,8
c. > 2.000.000	2	6,2
Jumlah	32	100
5. Jenis Kontrasepsi		
a. Pil	10	31,2
b. Suntik	20	62,5
c. Implant	1	3,1
d. Spiral	1	3,1
Jumlah	32	100

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa dari total responden 32 akseptor KB, karakteristik usia mayoritas terdapat pada usia 20-35 tahun sebanyak 26 responden (81,2%), karakteristik pendidikan terakhir mayoritas terdapat pada tingkat smp sebanyak 16 responden (50,0%) karakteristik pekerjaan mayoritas

terdapat pada IRT sebanyak 25 responden (78,1%), karakteristik penghasilan perbulan mayoritas terdapat pada jumlah <Rp.1.000.000 sebanyak 16 responden (50,0%), karakteristik jenis kontrasepsi mayoritas terdapat pada penggunaan alat kontrasepsi suntik sebanyak 20 responden (62,5%).

2. Univariat

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman DIY

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	4	12,5%
Cukup puas	9	28,1%
Kurang puas	19	59,4%
Jumlah	32	100,0%

Sumber : DataPrimer 2017

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa dari total responden 32 akseptor KB, tingkat kepuasan mayoritas terdapat pada kategori kurang puas yaitu 19 responden (59,4%).

PEMBAHASAN

Hasil diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%). Hal ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden, dimana jenjang pendidikan dari 19 responden diatas yaitu sebanyak 9 (28,1%) responden memiliki tingkat pendidikan smp. Menurut Penelitian Sarwadana (2014) tingkat pendidikan menengah kebawah berpengaruh pada kemampuan dalam memahami informasi yang diberikan oleh petugas, tidak mampu menyimak bahkan memahami komunikasi yang terjadi antara petugas dan pasien. Gerson (2010) menyebutkan bahwa aspek terpenting dalam memberikan kepuasan pasien adalah aspek afektif yaitu pasien diperhatikan

oleh bidan dengan penuh perhatian, mendengarkan keluhan dan mempunyai empati yang tinggi. Pada kategori cukup puas sebanyak 9 responden (28,1%), hal ini disebabkan karena responden merasa telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari segi keramahan maupun dari segi pemenuhan kebutuhan responden. Sedangkan pada kategori puas sebanyak 4 responden (12,5%), hal ini disebabkan karena dari pelayanan yang dirasakan oleh responden telah maksimal, seperti bidan ramah dan sopan saat melakukan pelayanan serta berusaha untuk memahami kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman DIY, mayoritas tingkat kepuasan akseptor terdapat pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%).

2. Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akseptor kurang puas mendapatkan pelayanan KB. Hal ini dapat menjadi data dasar bagi bidan supaya lebih memahami aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB sehingga diharapkan kepada bidan agar lebih tanggap akan keluhan dan kebutuhan pasien, lebih handal dalam memberikan pelayanan dan lebih empati dalam memberikan asuhan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- BKKBN., 2007. Profil Perkembangan Pelaksanaan Program KB di Indonesia, BKKBN, Jakarta.
- BPS, BKKBN, Kemenkes, dan ICF International. (2013). Survei Demografi Kesehatan Indonesia

2012. BPS, BKKBN, Kemenkes, dan ICF International : Jakarta.
- Gerson, R., 2010. Buku Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM – Bisnis2030, Jakarta.
- Indah P, 2012, Analisis Kualitas Pelayanan KB Terhadap Kelangsungan Pemakaian Alat Kontrasepsi Hormonal, Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.
- Jones, D.I., 2009. *Panduan terlengkap tentang kesehatan, kebidanan dan kandungan*, Delaprastra, Jakarta.
- Notoatmodjo,S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Reflita. 2010. Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas, Ners Jurnal Keperawatan, Vol 6 No.2, Desember 2010: 99-100. Khusnawati. 2010. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu Raya, *Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.*
- Saifuddin, A.B., 2014. Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi, Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta.
- Sarwadana, (2014). Hubungan Pelaksanaan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Bombana Tahun 2014, *Skripsi.*
- Sulistiyawati, A., 2013. Buku Pelayanan Keluarga Berencana, Salemba Medika, Jakarta.