

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN KB SUNTIK  
DENGAN MINAT MENJADI AKSEPTOR TETAP  
DI BPM MUSTARDIYAH**  
*(The Correlation of Satisfaction of Birth Control Program  
by Contraception Injection with the Enthusiasm to be Acceptor  
in BPM Mustardiyah)*

**Nurhidayah<sup>1</sup> dan Emy Ismiaty<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi S1 Keperawatan, STIKes Ganesha Husada Kediri

<sup>2</sup>Program Studi D3 Kebidanan, STIKes Ganesha Husada Kediri

email: nurhida15@gmail.com, emyismiati@yahoo.com

**Abstract:** *The cause of drop out in using injection contraception caused by the couple factor, want to have more children, health factor and method of contraception that is the side effect and the cost. Besides, another factors that influence the choosing of contraception variation is education level knowledge, family prosperity, religion and support of husband and wife. Those factors will be influenced with the success of birth control program. The goal of this research was to identify the correlation of satisfaction of birth control program by injection with the enthusiasm to be acceptor in BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri. The research was correlational and used crosssectional approach. The variable of this research was the satisfaction as independent variable and prosperity as dependent variable. The population were all of Birth control acceptor as much as 108 respondents. The sample 52 respondents by simple random sampling. The data analysis used chi quadrat. The result showed that 34 mothers (65,4%) in category of satisfy, and 35 mothers (67,3 %) was enthusiasm to be acceptor from. The analysis of the two variables showed that  $p$  value  $< \alpha = 0,000 < 0,05$   $H^1$  accepted, means that there was correlation between birth controlsatisfaction and enthusiasm to be acceptor in BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri. It was suggested for midwife to increase their knowledge to make their service better.*

**Keywords:** *satisfaction on birth control, injection contraception, enthusiasm to be acceptor*

**Abstrak:** Penyebab drop out menggunakan KB suntik disebabkan antara lain karena ingin memiliki anak, faktor kesehatan dan faktor metode kontrasepsi yaitu efektivitas, efek samping, faktor pelayanan dan biaya. Selain faktor-faktor tersebut masih banyak faktor lain yang mempengaruhi pemilihan jenis kontrasepsi seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, kesejahteraan keluarga, agama, dan dukungan suami dari istri. Faktor-faktor ini nantinya juga akan mempengaruhi keberhasilan program KB. Tujuan penelitian ini adalah mencari hubungan kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah, Manyaran Banyakan Kabupaten Kediri. Penelitian ini adalah penelitian korelasional dan berdasarkan waktunya dikategorikan *crosssectional*. *Variable* penelitiannya adalah kepuasan *variable* bebas dan minat *variable* tergantung. Populasi seluruh akseptor KB Suntik sebanyak 108 akseptor dengan menggunakan *simple random sampling* maka besar sampel sebanyak 52 akseptor. Uji statistik yang digunakan adalah chi quadrat. Penelitian ini dilakukan pada 52 responden dengan hasil sebagian besar yaitu 34 ibu (65,4%) menyatakan puas, bahwa sebagian besar yaitu 35 ibu (67,3%) berminat. Analisis hubungan kedua *variable* menyatakan  $p$  value  $< \alpha = 0,000 < 0,05$  bermakna  $H^1$  diterima, yang berarti ada hubungan kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran Bayakan Kabupaten Kediri.

**Kata Kunci:** kepuasan pelayanan, kb suntik, minat menjadi akseptor

Dalam tiga dasawarsa terakhir Kontrasepsi di Indonesia ditunjukkan dengan 95% menggunakan cara kontrasepsi modern, yaitu terdiri dari pil KB atau kontrasepsi oral, suntikan atau *intravaginal*, penggunaan alat dalam saluran reproduksi (kondom, AKDR, Implan), operasi *tubektomi* ataupun *vasektomi*, dengan obat topikal vaginal yang bersifat spermicid. Dari sekian banyak alat tersebut penggunaan suntikan merupakan cara yang paling banyak digunakan karena sudah lama dikenal dan efektifitasnya sebagai alat kontrasepsi cukup tinggi KB suntik mempunyai efektifitas 99% bila digunakan secara tepat dan teratur (Surinah, 2007).

Survey angka kegagalan penggunaan kontrasepsi di 15 Negara berkembang menunjukkan bahwa di negara-negara berkembang angka kegagalan tahun pertama untuk kontrasepsi suntik (7,2%) lebih tinggi daripada untuk AKDR (4,3%) (Hartanto, 2010). Di Indonesia setiap tahun ada 2,3 juta keguguran di mana 700 ribu disebabkan kehamilan yang tidak diinginkan, sedangkan 600 ribu disebabkan kegagalan KB (Syarif, 2008. kompas.com). Sedangkan angka kegagalan secara pridiksi KB suntik adalah 1%, tetapi dalam kenyataannya angka kegagalan tersebut mencapai 4%-6% dari jumlah pengguna suntik (Hanafi, 2007).

Data Nasional berdasarkan SDKI tahun 2013 pengguna kontrasepsi suntik mencapai 42% dari pengguna KB lainnya (SDKI BKKBN, 2013) Sedangkan di Jawa Timur angka pengguna KB suntik mencapai 39% dari total akseptor KB (pemerintah Propinsi Jatim, 2013). Di Kabupaten Kediri Tahun 2013 pengguna KB suntik mencapai 35% dari seluruh akseptor (SBKKBN Kabupaten Kediri, 2013). Sedangkan di data di UPTD Puskesmas Tiron pengguna KB suntik mencapai 2542 akseptor (56%) dari seluruh akseptor KB. Sedangkan data *droup out* pengguna KB suntik untuk wilayah Kecamatan Banyakan sebanyak 423 akseptor. Sedangkan jumlah akseptor KB suntik di BPM Mustardiyah sebanyak 108 akseptor dan pada tahun 2014 sampai bulan September terdapat 32 akseptor (32%) yang *droup out*. Dari 32 ibu yang *droup out* disebabkan karena 17 akseptor (53,2%) kurang puas dengan alat kontrasepsi tersebut, 2 akseptor (6,25%) ibu mengalami hipertensi, 5 akseptor (15,6%) ingin memiliki anak lagi, 8 akseptor (25%) karena timbul hiperpigmentasi atau flek pada wajah.

Penyebab *droup out* menggunakan KB suntik disebabkan antara lain karena ingin memiliki anak,

faktor pasangan, faktor kesehatan dan faktor metode kontrasepsi yaitu efektivitas, efek samping, faktor pelayanan dan biaya. Selain faktor-faktor tersebut masih banyak faktor lain yang mempengaruhi pemilihan jenis kontrasepsi seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, kesejahteraan keluarga, agama, dan dukungan dari suami atau istri. Faktor-faktor ini nantinya juga akan mempengaruhi keberhasilan program KB. Hal ini dikarenakan setiap metode atau alat kontrasepsi yang dipilih memiliki efektivitas yang berbeda-beda faktor kualitas pelayanan. Kepuasan pelayanan tentang KB suntik merupakan penampilan yang pantas atau sesuai dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kehandalan (*reability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*asurance*), *empaty* (Kotler, 2009). Akibat yang ditimbulkan dari *droup out* antara lain target KB suntik kurang, timbul kehamilan sehingga meningkatkan jumlah penduduk.

Pelayanan yang di harapkan oleh masyarakat adalah pelayanan KB yang cepat, pelayanan yang ramah dan dengan teknologi keilmuan yang baru, oleh karena itu mutu pelayanan sangatlah penting untuk dikaji. Pengkajian mutu pelayanan KB suntik dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan di bidang kesehatan, sehingga profesionalismenya tidak diragukan. Dari hal diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul hubungan kepuasan pelayanan KB suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan crossecsional. Sampel dalam penelitian ini adalah 52 akseptor kb suntik dari total populasi 108 akseptor kb suntik yang ada di bpm mustardiyah manyaran banyakan kabupaten Kediri yang diambil secara simple random sampling.

Variable independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan kb suntik dan variable dependennya minat menjadi akseptor kb suntik tetap. Sedangkan instrumen yang digunakan berupa kuesioner skala linkert untuk mengetahui kepuasan pelayanan kb suntik dan minat menjadi akseptor kb tetap. Analisa data menggunakan chi square dengan tingkat kemaknaan  $p < 0,05$ .

## HASIL PENELITIAN

### Kualitas Pelayanan KB Suntik di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014

**Tabel 1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan KB suntik di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014**

No	Kepuasan pelayanan KB Suntik	f	%
1	Sangat Puas	4	7,7
2	Puas	34	65,4
3	Tidak puas	14	26,9
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan KB suntik pada tabel 1 dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar yaitu 34 ibu (65,4%) menyatakan puas

### Minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014

**Tabel 2. Distribusi frekuensi minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014**

No	Minat	f	%
1	Tidak berminat	17	32,7
2	Berminat	35	67,3
<b>Total</b>		<b>66</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi minat menjadi akseptor KB tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri tingkat kepuasan pada tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar yaitu 35 ibu (67,3%) berminat.

### Kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014

Berdasarkan hasil tabulasi silang kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar yaitu 32 ibu (61,5%) menyatakan

**Tabel 3. Tabulasi silang kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri Bulan September 2014**

Kepuasan	Minat		Total	
	Tidak berminat	Berminat	Σ	%
Sangat Puas	1	3	4	7,7
Puas	2	32	34	65,4
Tidak puas	14	0	14	26,9
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

kepuasan pada kategori puas dan berminat menjadi akseptor KB suntik tetap.

Berdasarkan analisis hubungan yang menggunakan uji chi kuadrat dengan teknik penghitungan menggunakan program SPSS di dapatkan *p value* = 0,000 <  $\alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat di baca ada hubungan kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri, keeratan hubungan dalam analisis tersebut mendapat hasil 0,660 yang dapat diartikan terdapat keeratan kuat. Sehingga dapat disimpulkan semakin puas ibu maka semakin berminat menggunakan KB suntik tetap.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan akseptor KB suntik

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu 34 ibu (65,4%) menyatakan puas dengan pelayanan kb suntik. Kepuasan pasien terkait dengan Berkualitas layanan menurut pemakai jasa pelayanan kesehatan merupakan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan pasien, bahwa kualitas pelayanan yang diterima merupakan hasil dari membandingkan kenyataan dengan harapan, dan bila tidak puas maka keinginannya tidak bisa terpenuhi seperti harapannya (Saifudin, 2006). Setiap orang yang menilai kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria karakteristik yang berbeda beda. Perbedaan ini antara lain disebabkan oleh perbedaan dalam latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan (Jocobalis, 2006).

Berdasarkan hasil dan teori di atas bahwa dalam menilai pelayanan karena didasarkan atas kemampuan responden dalam menerima pelayanan

yang diberikan, selain itu subjektifitas penilaian pelayanan juga dapat dinilai oleh responden yang didasarkan atas standart yang responden ketahui. Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh aspek pendidikan responden. Hal ini dapat dilihat bahwa yang berpendidikan SD merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya sehingga merasakan juga kepuasan yang sesuai dengan pelayanan yang diterimanya, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan dapat mempengaruhi penilaian responden dalam menilai berkualitas pelayanan. Semakin tinggi pendidikan responden semakin lebih sensitif dalam menilai kualitas pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan yang dirasakannya. Pada dasarnya responden yang berpendidikan tinggi lebih bisa menilai berkualitas pelayanan yang dibandingkan dengan standart yang berlaku akan tetapi responden yang berpendidikan rendah akan lebih sulit untuk menilai objektifitas pelayanan yang diberikan. Selain itu cara pemberi pelayanan dan kemampuan dari pemberi pelayanan juga baik, hal ini karena petugas kesehatan melakukan posyandu tergesa gesa dan beralasan bahwa petugas kesehatan segera mau rapat sehingga pelayanan tidak maksimal.

### **Minat menjadi akseptor KB tetap**

Hasil penelitian minat menjadi akseptor KB tetap menyatakan bahwa sebagian besar yaitu 35 ibu (67,3%) berminat menjadi akseptor KB tetap. Minat adalah suatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap. Minat dan sikap merupakan dasar dari prasangka, dan minat juga penting dalam mengambil keputusan. Minat dapat menyebabkan seseorang giat melakukan sesuatu kegiatan yang telah menarik minatnya. Beberapa Kondisi Yang Mempengaruhi Minat salah satunya adalah pendidikan. Semakin tinggi dan semakin formal tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang maka semakin besar minatnya untuk menjadi akseptor KB tetap (Gunarsa, 2008).

Pendidikan salah satu faktor yang mempengaruhi minat ibu dalam menjadi akseptor KB suntik tetap, hal ini dapat dibuktikan dengan tabulasi silang antara pendidikan dengan minat ibu menjadi akseptor KB tetap bahwa dari 28 ibu yang berpendidikan SD 53,8% berminat menggunakan KB suntik tetap, hal ini disebabkan karena pendidikan SD lebih nurut kepada provider untuk menjalankan apa yang di berikan oleh bidan. Selain itu kepuasan ibu dalam merasakan pelayanan yang diberikan akan menjadi

tumbuh motivasi serta minat untuk menetapkan pilihan menggunakan kontrasepsi yang aman dan nyaman di gunakan dan kontrsepsi tersebut sudah pernah dipakai dan ibu juga berpengalaman menggunakannya sehingga ibu akan tetap menggunakan kontrasepsi tersebut.

### **Hubungan kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri**

Berdasarkan hasil tabulasi silang kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar yaitu 32 ibu (61,5%) menyatakan kepuasan pada kategori puas dan berminat menjadi akseptor KB suntik tetap. Berdasarkan analisis hubungan yang menggunakan uji chi kuadrat dengan teknik penghitungan menggunakan program SPSS di dapatkan p value = 0,000 <  $\alpha = 0,05$ , yang berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat di baca ada hubungan kepuasan pelayanan KB Suntik dengan minat menjadi akseptor tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri, keeratan hubungan dalam analisis tersebut mendapat hasil 0,660 yang dapat diartikan terdapat keeratan kuat. Sehingga dapat disimpulkan semakin puas ibu maka semakin berminat menggunakan KB suntik tetap.

Dimensi kepuasan yang disusun tergantung pada jenis produk yang dikutip Pohan (2007) menjelaskan ada dimensi Berkualitas pelayanan kesehatan yakni kompetensi teknis, keterjangkauan atau akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi dan ketepatan waktu pelayanan. Menurut Tjiptono (2010) mengemukakan 5 (lima) dimensi yang digunakan untuk mengukur Berkualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsivines*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*)

Dari hasil diatas dapat dijelaskan bahwa kepuasan responden secara objektif dipengaruhi oleh faktor Berkualitas produk, Berkualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Sehingga responden bisa dikatakan puas bila mereka memikirkan lima penilaian tersebut. Kepuasan pelayanan sendiri terbagi menjadi lima dimensi yang semuanya jadi bahan pertimbangan responden untuk menilai kualitas pelayanan tersebut. Jadi responden yang menyatakan puas pasti akan menilai faktor faktor diatas sebagai

alat ukur penilaian mereka. Akan tetapi secara dasar responden hanya bisa membandingkan antara harapan dia tentang kualitas dan kenyataan yang dirasakannya. Bila responden merasakan bahwa harapan akan kualitas itu didapatkannya maka responden akan menilainya dengan perasaan puas, akan tetapi bila harapannya tidak tercapai maka akan menyatakan tidak puas. Kepuasan tersebut akan berpengaruh pada minat dalam menentukan pilihan dan ketetapan yang diinginkan sebagai keinginan menjadi akseptor KB suntik tetap. Penentuan menjadi akseptor KB suntik tetap maka angka kehamilan menjadi rendah, yang berarti dapat disimpulkan bahwa semakin puas akseptor maka semakin berminat menggunakan KB suntik tetap sehingga angka kehamilan menurun.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Sebagian besar akseptor yaitu 65,4% menyatakan puas dengan pelayanan KB Suntik di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten

Kediri. Sebagian besar akseptor menyatakan berminat menjadi akseptor KB tetap di BPM Mustardiyah Manyaran, Banyakan Kabupaten Kediri.

### **Saran**

Bagi perawat, diharapkan perawat dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap akseptor sehingga minat akseptor dalam mengikuti KB suntik lebih yakin sehingga akseptor yang mengikuti program KB suntik lebih banyak yang mengikuti.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Gunarsa. 2008. *Keaktifan dan Minat serta Motivasi*. Jakarta: EGC.
- Hanafi, H. 2007. *Keluarga berencana dan Kontrasepsi*. Jakarta: EGC.
- Hartanto, H. 2007. *Keluarga Berencana Dan Kontrasepsi*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Saifuddin, A., dkk. 2006. *Buku Paduan Paktis Pelayanan Kontrasepsi Cetakan 2*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran: Ed Revisi*. Yogyakarta: ANDI.