

FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KB PADA FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA YANG TERINTEGRASI K/O/KB DI KOTA CILEGON TAHUN 2018

Sri Susanti¹, Ika Apriyanti¹, Rd Deden Gumilar Nugraha²

¹ Poltekkes ‘Aisyiyah Banten

² BKKBN Propinsi Banten

Korespondensi: sri.susanti80@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan keluarga berencana yang berkualitas merupakan unsur yang penting dalam usaha mencapai pelayanan kesehatan reproduksi. Peningkatan kualitas pelayanan keluarga berencana dilakukan dengan tujuan membantu akseptor KB agar tercapai kesehatan individu yang optimal. Dalam upaya mewujudkan pelayanan kontrasepsi yang berkualitas maka diperlukan penyediaan kebutuhan sarana penunjang pelayanan kontrasepsi yang aman, tenaga kesehatan yang kompeten, kecepatan dalam pemberian layanan serta kenyamanan lingkungan fasilitas pemberi layanan kontrasepsi. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dengan tingkat kepuasan Akseptor KB pada FKTP yang teregister K/O/KB di kota Cilegon.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Lokasi penelitian di fasilitas kesehatan tingkat pertama di kota Cilegon yang teregistrasi K/O/KB sebanyak 27 faskes. Populasi seluruh Akseptor KB yang berkunjung ke faskes di Cilegon yang telah teregistrasi K/O/KB. Sampel pada penelitian ini adalah 200 responden. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *Accidental Sampling*. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan bermakna antara Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kemampuan Petugas dan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan responden pengguna layanan KB.

Saran yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini adalah ;(1) Ketepatan waktu pelayanan (2) peningkatan kompetensi petugas dalam kegiatan KIE (3) perbaikan tata kelola penataan sarana dan prasarana di fasilitas kesehatan

(4) Pelatihan *customer satisfaction* bagi tenaga kesehatan (5) evaluasi secara berkelanjutan terhadap kinerja publik pemberi layanan KB pada faskes yang terintegrasi K/O/KB

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Akseptor KB

PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelayanan keluarga berencana yang berkualitas merupakan

unsur yang penting dalam usaha mencapai pelayanan kesehatan reproduksi. (Saefudin, 2013) Berbicara

mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja (*Provider*) tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (akseptor), karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Bharata, 2014).

Menurut (Peraturan Kepala Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, 2017) Fasilitas Kesehatan Keluarga Berencana adalah fasilitas yang mampu memberikan pelayanan kontrasepsi, berlokasi dan terintegrasi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), serta telah terdaftar di dalam data K/0/KB dan bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Tujuan disusunnya perka tersebut adalah untuk mewujudkan pelayanan kontrasepsi yang berkualitas melalui penyediaan kebutuhan sarana penunjang pelayanan kontrasepsi yang aman, bermanfaat dan bermutu (Azwar, 2010)

Kualitas pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi lainnya merupakan cara bagaimana klien/ Aseptor KB diperlakukan oleh

sistem pelayanan yang tersedia dengan baik. Kualitas pelayanan mencakup enam aspek, yaitu ketersediaan metode kontrasepsi, kualitas informasi yang diberikan kepada klien (akseptor), hubungan interpersonal antara pemberi layanan dan akseptor, kemampuan teknis petugas pelayanan, mekanisme pelayanan lanjutan, dan ketepatan pemberian layanan.

Lebih lanjut dari hasil penelitian Studi ketersediaan Alkon pada Fasilitas kesehatan di Era JKN di provinsi Banten tahun 2017, pada 30 faskes yang ada di kota Tangerang dan 22 faskes di kota Cilegon yang telah terregistrasi dalam K/0/KB didapatkan masih ditemukan kekosongan ALKON dan juga kualifikasi tenaga kesehatan yang belum terpenuhi untuk memberikan pelayanan KB. Hal serupa juga di temukan dari hasil assessment yang dilakukan oleh JSI *Research and Training Institute* bekerjasama dengan BKKBN di 11 kabupaten/kota pada tahun 2016 ditemukan bahwa terdapat 45 persen dari sampel fasyankes mengalami kekosongan alat kontrasepsi, beberapa alkon yang disediakan oleh BKKBN Terdapat 29 Fasyankes mengalami kekosongan metode suntik dan 21 persen

mengalami kekosongan metode implant..tentunya ini akan berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pada Akseptor KB.

Berdasarkan data diatas ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pogram Keluarga Berencana,.Atas dasar tersebut penelitian ini perlu dilakukan sehingga diketahui dengan pasti bagaimana kinerja pelayanan publik pada FKTP yang terintegrasi dengan K/O/KB di wilayah kota Cilegon.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode *crosssectional* penelitian ini dilakukan di 27 fasilitas kesehatan di kota Cilegon yang sudah terregistrasi K/O/KB yang berjumlah 27 tempat. Populasi adalah aseptor KB , Sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden,. pengambilan sampel ini menggunakan *Accidental Sampling*. Tehnik pengumpulam data dengan menggunakan kuisisioner .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pada FKTP Yang Teregristrasi K/O/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	14	7
2	Puas	186	93
Total		200	100

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan karakteristik pelayanan pada FKTP Yang Teregristrasi K/O/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018

No	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1	Prosedur Pelayanananan		
	Tidak Mudah	8	4
	Kurang Mudah	6	3
	Mudah	154	77
	Sangat Mudah	32	16
2	Kecepatan Pelayanananan		
	Tidak Cepat	6	3
	Kurang Cepat	11	5.5
	Cepat	162	81.0
	Sangat Cepat	21	10.5

3	Kemampuan Pelayanan		
	Tidak Mampu	7	3.5
	Kurang Mampu	6	3.0
	Mampu	161	80.5
	Sangat Mampu	26	13.0
4	Kenyamanan tempat		
	Tidak nyaman	8	4
	Kurang nyaman	9	4,5
	Nyaman	151	75.5
	sangat nyaman	32	16.0
	Total	200	100

Tabel 3
Hubungan Antara Prosedur Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Provinsi Banten Tahun 2018

Prosedur Layanan	Kepuasan				Jumlah		Value P 0,000
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Tidak Mudah	7	87,5	1	12,5	8	100	
Kurang Mudah	6	100	0	0	6	100	
Mudah	1	0,6	153	99,4	154	100	
Sangat Mudah	0	0,0	32	100	32	100	
	14	7,0	186	93	100	100	

Dari tabel menunjukkan bahwa responden yang mengatakan kurang mudah dalam prosedur pelayanan seluruhnya mengatakan tidak puas sebesar 100 % terhadap pelayanan yang di berikan dibandingkan dengan responden yang mengatakan mudah yang menyatakan tidak puas sebesar 0,6% . Hasil uji statistik diperoleh *P value* 0.000 dengan tingkat kepercayaan 95% maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan akseptor

KB pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018.

Indikator prosedur pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, dan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan, setelah dilakukan tabulasi data diperoleh data bahwa mayoritas responden menyatakan kondisi pelayanan di FKTP yang

terintegrasi K/0/KB yang berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan yang terdiri dari tiga indikator tersebut diatas sudah baik, namun jika di lihat dari konsep mutu masih di temukan keluhan, berarti masih ada GAP yang di rasakan oleh responden terkait dengan prosedur pelayanan yang di berikan. Hasil tabulasi ketidak puasan yang di rasakan oleh responden adalah pada point keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan ini menandakan bahwa masyarakat sangat menginginkan adanya kejelasan informasi dan prosedur pelayanan yang terbuka guna memperoleh layanan kesehatan Faskes yang terintegrasi dengan K/0/KB, Prosedur yang jelas dan mudah dimengerti merupakan langkah awal agar masyarakat menjadikan Faskes yang terintegrasi dengan K/0/KB sebagai alternatif pertama dalam memperoleh layanan KB

Adapun Hasil uji hubungan yang di lakukan mengatakan bahwa seluruh responden yang memberikan penilaian kurang mudah dan tidak

mudah terhadap prosedur layanan menyatakan tidak puas terhadap layanan yang di berikan. Hal ini sesuai dengan Ferry Efendi (2009) yang menjelaskan bahwa unsur ini tidak berhubungan langsung, tetapi mempengaruhi kepuasan klien (konsumen) sehingga mendorong klien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut bila dibutuhkan. Kesederhanaan alur pelayanan pasien yang tidak berbelit – belit dapat menimbulkan kepuasan klien kepada instansi layanan kesehatan.

Penelitian ini juga sejalan dengan (7) yang menyatakan Prosedur pelayanan adalah salah satu faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. akan menimbulkan kemudahan bagi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan pada akhirnya akan membuat pasien merasa puas terhadap layanan yang di berikan.

Tabel 4.
Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB
Pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Clegon Tahun 2018

Kecepatan	Kepuasan				Jumlah		Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	P
	N	%	N	%			
Tidak Cepat	6	100	0	0	6	100	
Kurang Cepat	8	72,7	3	27,3	11	100	
Cepat	0	0	162	100	162	100	
Sangat Cepat	0	0	21	100	21	100	
	14	7.0	186	93	200	100	

Menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan tidak cepat seluruhnya (100%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan dibandingkan Responden yang menyatakan pelayanan dengan katagori cepat seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan (100%) , uji statistik diperoleh *P value* 0.000 dengan tingkat kepercayaan 95% maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecepatan pelayanan dengan kepuasan akseptor KB.

Indikator kecepatan pelayanan dilihat dari 1 indikator yaitu tingkat ketepatan waktu proses pelayanan dimana beberapa responden mengeluhkan

proses pelayanan agak lama, sehingga beranggapan bahwa petugas pelayanan kurang mampu dalam memahami akan kebutuhan pelayanan pengobatan pada dirinya. Hal ini sesuai dengan teori (7) yang menyatakan bahwa karena kecepatan dalam pelayanan akan menimbulkan rasa puas bagi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Diperkuat dengan Hal ini di dukung oleh Teori (8) yang mengatakan bahwa Kecepatan dalam pelayanan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan..

Tabel 5
Hubungan Antara Kemampuan Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018

Kemampuan Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	P
	N	%	N	%			
Tidak Mampu	7	100	0	0	7	100	
Kurang mampu	6	100	0	0	6	100	
Mampu	1	0,6	160	99,4	161	100	
Sangat Mampu	0	0	26	100	26	100	
	14	7.0	186	93	200	100	

Dari tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan petugas tidak mampu dalam pelayanan seluruhnya (100%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan di bandingkan pasien yang memberikan penilaian mampu pada petugas hampir seluruhnya mengatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan (99,4%). Hasil uji statistik diperoleh *P value* 0.000 dengan tingkat kepercayaan 95% maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kemampuan pelayanan dengan kepuasan akseptor KB pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018.

Indikator kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari tiga sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat kemampuan fisik petugas, tingkat kemampuan intelektual dan tingkat kemampuan administrasi ,dari hasil penelitian point yang di rasakan kurang oleh responden adalah kemampuan intelektual responden mengatakan kurang puas terhadap pemberian informasi yang di berikan kepada pasien terkait dengan kebutuhan informasi yang di butuhkan oleh responden.

Kualitas pelayanan dalam sebuah instansi pemberi layanan umum sangat tergantung pada pengelolaan

segala sumber daya yang dimilikinya, disamping dituntut adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Salah satu penunjang utama dari sumber daya internal adalah kualitas pelayanan internal sebagai komponen dasar kemampuan sumber daya manusia

dengan yang dimiliki oleh organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Sehingga dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan (customer satisfaction) (9)

Tabel 6
Hubungan Antara Kenyamanan lingkungan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018

Kenyamanan Lingkungan	Kepuasan				Jumlah		Value <i>P</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	0,000
	N	%	N	%			
Tidak nyaman	8	100	0	0	8	100	
Kurang nyaman	5	55,6	4	44,4	9	100	
Nyaman	1	0,7	150	99,3	151	100	
Sangat nyaman	0	0	32	100	32	100	
	14	7.0	186	93	200	100	

Dari tabel 4.13 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan tidak nyaman 100% mengatakan tidak puas dalam menerima pelayanan yang di berikan dibandingkan dengan responden yang mengatakan nyaman hampir seluruhnya mengatakan puas (99,3%) terhadap pelayanan yang di berikan. Hasil uji statistik diperoleh *P value* 0.000 dengan tingkat kepercayaan 95% maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan

antara kenyamanan pelayanan dengan kepuasan akseptor KB pada FKTP Yang Teregister K/0/KB Di Kota Cilegon Tahun 2018.

Indikator kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam yaitu tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan, tingkat ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana dan tingkat kemutahiran

dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.

Hasil tabulasi di dapatkan data bahwa keluhan responden terhadap kenyamanan lingkungan terdapat pada sub indikator tingkat ketersediaan fasilitas pendukung sarana seperti kurang nyamannya ruang tunggu, kurang nyaman sarana prasarana proses pendaftaran dan kurang nyamannya sarana parkir kendaraan.

Hasil uji hubungan di dapatkan hasil ada hubungan antara kenyamanan lingkungan dan kepuasan responden asektor KB. Hal ini sesuai dengan (9) yang menyatakan bahwa unsur ini tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan klien (konsumen) sehingga mendorong klien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan klien kepada instansi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenikmatan akan mempengaruhi klien untuk membayar biaya layanan kesehatan. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan seperti peralatan yang tersedia.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara prosedur pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lingkungan dengan kepuasan responden di FKTP yang terintegrasi dengan K/0/KB di kota cilegon tahun 2018.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chasanah U. Pengukuran Kinerja Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Kalirungkut Surabaya. *J Ilmu Ris Akunt.* 2013;2 (3).
2. Saefudin. Buku Panduan Pelayanan Kontrasepsi. In Jakarta: Yayasan Bina Pustaka; 2013.
3. Bharata. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. In Jakarta: Media Komutinda Gramedia; 2014.
4. Pemerintah BPUPIKMUPI. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. In 2004.
5. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. In: Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 2010.
6. Mukti AG. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan

- Kesehatan Yogyakarta. In Yogyakarta: Karya Husada Mukti; 2007.
7. Nurnawati. Mutu Pelayanan Kebidanan. In Jakarta: Trans Info Media; 2010.
 8. Efendi F. Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan Pada Puskesmas Kalingurut Surabaya. In Jakarta: Salemba Medika; 2009.
 9. Zeithaml VAJ of the AMS. Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers. <https://link.springer.com/journal/11747>. 2000;28:67.