

Article

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Penggunaan Kontrasepsi KB Suntik Di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kecamatan Tekung Lumajang

¹Ike Ayu Desi Panjuati, ²Nur Hamim, ³lit Ermawati

¹S-1 Kebidanan, STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

² STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

³ STIKES Hafshawaty Zainul Hasan Probolinggo

SUBMISSION TRACK

Received: 5 February 2023

Final Revision: 25 February 2023

Available Online: 12 March 2023

KEYWORDS

Mutu, Kepuasan, Pelayanan, KB.

CORRESPONDENCE

Phone: 085232240404

E-mail: ikeayu041@gmail.com

ABSTRACT

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik dan gambaran dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan yang saat ini paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan di bidang kesehatan. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini dilihat dari kenaikan penggunaan kontrasepsi suntik KB di PMB Ike Ayu yang semakin naik tiap tahunnya. Akan tetapi pada tahun ini pengguna kontrasepsi KB suntik di PMB Ike Ayu mengalami penurunan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan penggunaan kontrasepsi KB suntik di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kecamatan Tekung, Lumajang. Desain penelitian ini menggunakan *survei*. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel 32 responden yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2022. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah lembar kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 32 responden untuk mutu pelayanan hampir seluruh responden menyatakan mutu pelayanan di PMB Ike Ayu baik dengan prosentase 81,25%. Sedangkan proporsi tertinggi pada kepuasan sebanyak 75% menyatakan baik. Pengolahan data menggunakan uji *chi square* yang dihitung dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai *p value* $< \alpha = 0,000$ (nilai $\alpha=0,05$). Dapat disimpulkan H_1 diterima yang artinya ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan penggunaan kontrasepsi KB suntik di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kecamatan Tekung, Lumajang

I. INTRODUCTION

Salah satu bentuk pelayanan yang saat ini paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di desa yaitu bidan. Masalah keterjangkauan dan efisiensi juga merupakan hal yang penting, namun layanan yang disediakan dalam suatu institusi kesehatan harus memiliki karakteristik tertentu, elemen mutu dan pasien merupakan yang terpenting. Jika pasien tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah didapat dan mudah dijangkau. Kualitas dan kepuasan tidak dapat dipisahkan seperti layaknya dua sisi mata uang yang saling berhubungan dan mempengaruhi.

Salah satu faktor utama dengan mengalami kenaikan ini karena pelayanan yang dari PMB Ike Ayu seperti penanganan langsung dari bidan Ike Ayu yang tidak menggunakan asisten serta informasi yang diberikan tidak terkesan terburu-buru dan tanggap, cepat dalam menangani pasiennya, akan tetapi pada tahun ini pengguna kontrasepsi kb suntik di Pmb Ike Ayu mengalami penurunan.

Berdasarkan survey kecil-kecilan yang kami lakukan pada bulan Januari-Februari sekitar 15% dari 60 kunjungan, sedangkan pada bulan Maret-April sekitar 20% dari 50 kunjungan dan pada bulan Mei-Juni sekitar 30% dari 45 kunjungan, disini peneliti ingin mengetahui apa penyebab dari penurunan pengguna akseptor kb suntik di Pmb Ike Ayu. (Buku laporan bulanan akseptor kb suntik, 2022).

II. METHODS

Desain penelitian ini menggunakan survey. Pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling dengan teknik total sampling dengan jumlah sampel 32 responden yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2022. Instrumen yang digunakan untuk

pengumpulan data adalah lembar kuesioner.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah bivariate. Analisis bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan uji chi square, uji chi-square di dapat nilai p value $< \alpha$, dengan $\alpha = 0,05$.

III. RESULT

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 32 responden untuk mutu pelayanan hampir seluruh responden menyatakan mutu pelayanan di PMB Ike Ayu baik dengan prosentase 81,25%. Sedangkan proporsi tertinggi pada kepuasan sebanyak 75% menyatakan baik. Pengolahan data menggunakan uji chi square yang dihitung dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai p value $< \alpha = 0,000$ (nilai $\alpha=0,05$).

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan, Pekerjaan Pengguna Kontrasepsi KB

No	Variabel	f	%
1	Umur		
	18-23 Tahun		
	24-29 Tahun	0	0
	30-35 Tahun	11	34.4
	36-41 Tahun	16	50.0
	≥ 42 Tahun	5	15.6
2	Pendidikan		
	SLTP	6	18.8
	SLTA	21	65.6
	D3	0	0
	S1	5	15.6
3	Pekerjaan		
	PNS	3	9.3
	GURU	1	3.1
	SWASTA	10	31.3
	LAINNYA	18	56.3

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kec. Tekung, Lumajang Bulan Juli 2022

Mutu Pelayanan	f	%
Baik	26	81.25
Cukup	6	18.75
Kurang	0	0
Jumlah	32	100

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Penggunaan Kontrasepsi KB Suntik di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kec. Tekung, Lumajang Bulan Juli 2022

Kepuasan Pasien	f	%
Baik	24	75.00
Cukup	8	25.00
Kurang	0	0
Jumlah	32	100

Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Penggunaan Kontrasepsi Kb Suntik Di PMB Ike Ayu Dusun Krajan Desa Tukum Kec. Tekung, Lumajang Bulan Juli 2022.

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	24	75	2	6,25	0	0	26	81,25
Cukup	0	0	6	18,75	0	0	6	18,75
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	24	75	8	25	0	0	32	100

P value 0,000

IV. DISCUSSION

Mutu Pelayanan Kontrasepsi KB Suntik

Pada penelitian ini sebagian besar responden yaitu sebanyak 81.25 % menyatakan mutu pelayanan di PMB Ike Ayu baik, sedangkan 18.75 % menyatakan cukup. Mutu pelayanan dapat pula diartikan memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga

dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan.

Mutu pelayanan yang baik adalah memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan.

Untuk mendukung mutu pelayanan yang baik Bidan Ike Ayu akan selalu melakukan adanya perubahan-perubahan inovasi dalam pelayanan kebidanan terutama dalam pelayanan di bidang KB (Keluarga Berencana), dengan cara selalu mengikuti adanya seminar-seminar, pelatihan, update ilmu lainnya demi terciptanya mutu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga para akseptor KB yang datang di PMB Ike Ayu mencapai kepuasan dari mutu pelayanan yang dilakukan oleh Bidan Ike Ayu.

Dengan ini ketika mutu pelayanan dan kepuasan yang baik sudah tercapai diharapkan kedepannya bisa mempengaruhi atau menambah jumlah akseptor yang sebelumnya berkurang.

Kepuasan Ibu Mengenai Alat Kontrasepsi Suntik

Pada penelitian ini sebagian besar responden yaitu sebanyak 75 % menyatakan baik pada kepuasan penggunaan KB suntik di PMB Ike Ayu, sedangkan 25 % menyatakan cukup pada kepuasan penggunaan KB suntik di PMB Ike Ayu dan tidak ada responden (0%) yang menyatakan kurang pada kepuasan penggunaan KB suntik di PMB Ike Ayu.

Kepuasan pengguna layanan kesehatan memiliki kaitan yang erat dengan hasil pelayanan yang baik secara medis seperti kepatuhan pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis serta kelangsungan

perawatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa tersebut

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Penggunaan KB Suntik

Pada penelitian ini dilakukan analisa data dengan cara uji chi-square untuk mencari hubungan antara mutu pelayanan dengan Kepuasan Penggunaan KB Suntik, analisis bivariat ini bertujuan membandingkan dari Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Penggunaan KB Suntik, karena hipotesis yang digunakan adalah hipotesis komparatif kategorik pada kelompok tidak berpasangan. Hasil uji chi-square di dapat nilai p value $< \alpha$, dengan $\alpha = 0,05$ artinya mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan penggunaan KB suntik di praktek mandiri Bidan Ike Ayu.

V. CONCLUSION

Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan penggunaan KB suntik di Praktek Mandiri Bidan Ike Ayu yang beralamat di Dusun Krajan Desa Tukum Kecamatan Tekung Kabupaten Lumajang.

REFERENCES

- Alwi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Keunggulan Kompetitif (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: BP FEE.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BKKBN. (2016). *Kebijakan Program Kependudukan , Keluarga Berencana , dan Pembangunan Keluarga*. Jakarta: BKKBN.
- BPS Jawa Timur. (2019). *Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2019*. Jawa timur: Statistic Jawa Timur.
- BPS Jawa Timur. (2020). *Jumlah penduduk Jawa Timur Hasil Sensus Penduduk 2020*.
- Brady, & Cronin. (2001). *Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, 65(July), 32–46.
- Damanik, J. S. (2021). *Literature Review: Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien*. Karya Tulis Ilmiah.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Fausi, A. (2020). *Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN PBI dan Non PBI di Unit Rawat Jalan RS X*. Skripsi. Universitas Jember.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hikmawati. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasim, J., & Muchtar, A. (2019). *Penggunaan Kontrasepsi IUD terhadap Seksualitas pada Pasangan Usia Subur di Wilayah Kerja Puskesmas Pallangga Kab. Gowa*. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 14(2), 141–145.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kemenkes RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS*. Balitbang Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2016). *Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi Balita Pendek*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.
- Kusumastuti, D. A., & Hartinah, D. (2018). *Hubungan Antara Periode Penggunaan Alat Kontrasepsi Suntik 3 Bulan dengan Siklus Menstruasi*. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 9(2), 177–191.
- Marmi. (2016). *Intranatal Care*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muninjaya. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Narimawati, U., Anggadini, S. D., & Ismawati, L. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan tugas Akhir*. Jakarta: Grafika.
- Nurchayanti, E., & Setiawan, H. (2017). *Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 3(1), 15–30.

- Nursalam. (2013). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prijatni, I., & Rahayu, S. (2016). *Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Purwoastuti, E., & Walyani, E. S. (2015). *Panduan Materi Kesehatan Reproduksi dan Keluarga Berencana*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Qomariyah, S., & Sartika, W. (2018). Analisis Penggunaan Kontrasepsi Suntik terhadap Gangguan Menstruasi. *Jurnal Asuhan Ibu & Anak*, 3(1), 11–17.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Rohim, S. (2016). Argumen program Keluarga Berencana (KB) dalam Islam. *Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 1(2), 147–170.
- Sangadji. (2013). *Consumer Behavior. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Septianingrum, Y., Wardani, E. M., & Kartini, Y. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingginya Akseptor KB Suntik 3 Bulan. *Jurnal Ners Dan Kebidanan*, 5(1), 015–019.
- Setiawati, E., Handayani, O. W. K., & Kuswardinah, A. (2017). Pemilihan Kontrasepsi Berdasarkan Efek Samping pada Dua Kelompok Usia Reproduksi. *Unnes Journal of Public Health*, 6(3), 168–173.
- Setya, R. E. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, & Poltak, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7, 31–38.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. In Cetakan ke Tujuh. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syukaisih. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemilihan Kontrasepsi di Puskesmas Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 3(1), 34–40.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149–155.
- Wiratna, S. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.