

Hubungan Pelayanan Kesehatan dan Jenis Metode Kontrasepsi dengan Kepuasan Akseptor KB di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate

Nahrul Heza Nanda¹, Nelli Roza^{2*}, Rofiqo Larasati Philip³

¹⁻³Institut Kesehatan Mitra Bunda, Indonesia

*Korespondensi penulis: nelliroza011201@gmail.com²

Abstract. *Background:* The government has implemented a program to increase the use of Long-Term Contraceptive Methods (LTCM) with a national target of 28% in 2024; however, the current achievement is only 23.5%. Batam City is one of the government's priority areas to increase contraceptive use, but several factors, such as satisfaction levels and health service quality, are still considered low. *Objective:* This study aims to analyze the relationship between health services and types of contraceptive methods with the satisfaction level of family planning acceptors in Rempang Cate Sub-district, Batam City. *Methods:* This quantitative research used an analytical observational design with a cross-sectional approach. The population consisted of fertile couples (PUS) in Rempang Cate Village. A total of 34 respondents were selected using purposive sampling techniques. Data were collected through observation sheets and questionnaires and analyzed using the Chi-square test. *Results:* The findings show that among 17 acceptors with poor health services, only 1 (5.9%) was satisfied, while among those with good health services, 16 were satisfied, and 1 (5.9%) was dissatisfied. Statistical analysis using SPSS showed a $p\text{-value} = 0.000$ ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between health services and family planning acceptor satisfaction. *Conclusion:* There is a significant relationship between health service quality and the satisfaction of family planning acceptors, but no significant relationship was found between the type of contraceptive method and satisfaction.

Keywords: Contraception; Contraception Methods; Fertile Couples; Health Service; Satisfaction.

Abstrak. *Latar Belakang:* Pemerintah memiliki program peningkatan penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) dengan target nasional sebesar 28% pada tahun 2024, namun capaian saat ini baru mencapai 23,5%. Kota Batam menjadi salah satu fokus utama pemerintah dalam upaya peningkatan penggunaan alat kontrasepsi. Rendahnya capaian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingkat kepuasan akseptor dan kualitas pelayanan kesehatan yang belum optimal. *Tujuan:* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan kesehatan dan jenis metode kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Kelurahan Rempang Cate, Kota Batam. *Metode:* Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan observasional analitik dan desain potong lintang (*cross-sectional*). Populasi penelitian adalah pasangan usia subur (PUS) di Kelurahan Rempang Cate dengan jumlah sampel 34 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa lembar observasi dan kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square*. *Hasil:* Dari 17 akseptor KB dengan pelayanan kesehatan buruk, hanya 1 (5,9%) yang puas, sedangkan pada kelompok dengan pelayanan baik terdapat 16 yang puas dan 1 (5,9%) yang tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), menandakan adanya hubungan signifikan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan akseptor KB. *Kesimpulan:* Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan akseptor KB, namun tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis metode kontrasepsi dengan kepuasan akseptor KB.

Kata kunci: Kepuasan; Kontrasepsi; Metode Kontrasepsi; Pasangan Usia Subur (PUS); Pelayanan Kesehatan.

1. LATAR BELAKANG

Tujuan program Keluarga Berencana adalah membantu anak-anak, remaja, dan dewasa mencapai potensi penuh mereka dengan mempromosikan, melindungi, dan memenuhi kebutuhan dasar mereka sesuai dengan standar produksi. Saat ini, program unggulan pemerintah adalah Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP), dengan target 28% pada tahun 2024. Menurut data UNDESA (2022), 46% perempuan di seluruh dunia menggunakan metode

analisis jangka pendek (kondom pria 21,8%, pil 15,7%, dan suntikan 7,5%). Sekitar 44% perempuan di kelompok rentan lainnya menggunakan metode kontrasepsi permanen reversibel dan jangka panjang (sterilisasi pria 1,8%, wanita 22,9%, IUD 16,8%, dan implan 2,6%). Metode tradisional memiliki persentase pengguna yang lebih rendah, sekitar 10%.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, pada tahun 2023, 55,49% masyarakat pinggiran kota (15–49 tahun) menggunakan alat kontrasepsi, dengan persentase pengguna tertinggi berasal dari Kalimantan Selatan (67,3%) dan Papua (21,2%). Angka untuk Provinsi Riau sebesar 42,82% (Statistik Demografi dan Sosial Kesehatan, 2023).

Berdasarkan statistik Sistem Informasi Peringatan Dini Pengendalian Penduduk (SIPERINDU) tahun 2023, provinsi Kalimantan Selatan memiliki prevalensi MKJP terendah sebesar 9,39%. Menurut SIPERINDU (2023), pemanfaatan MKJP Kepulauan Riau saat ini sebesar 24,84%. Angka ini turun dibandingkan tahun 2022 yang sebesar 27,80% (SIPERINDU, 2023).

Menurut data BKKBN Provinsi Kepulauan Riau hingga Desember 2023, terdapat sekitar 182.910 pengguna KB aktif. Persentase pengguna akseptor aktif yang menggunakan alat kontrasepsi dalam rahim (AKDR) adalah 8,46%, diikuti oleh wanita (MOW) sebesar 6,66%, pria (MOP) sebesar 0,20%, kondom sebesar 4,32%, implan sebesar 5,93%, suntik sebesar 65,63%, dan pil KB sebesar 15% (BKKBN, 2023). Data ini menunjukkan bahwa penggunaan alat kontrasepsi seperti AKDR, MOW, MOP, dan implan masih di bawah target (28%). Terdapat dua puluh satu puskesmas di Batam sendiri, dengan total 265.846 pengguna subsektor yang aktif menggunakan KB. Penggunaan alat kontrasepsi di 21 puskesmas bervariasi dengan penggunaan alat non-MKJP, sedangkan program pemerintah saat ini adalah MKJP. Terdapat tiga puskesmas dengan angka akseptor KB metode MKJP yang hadir: Puskesmas Rempang Cate dengan persentase 0,43 persen; Puskesmas Galang yang persentasenya 0,78 persen; dan Puskesmas Bulang yang persentasenya sebesar 0,89 persen (Laporan seksi Kesga dan Gizi Dinkes Kota Batam, 2023). Data ini menunjukkan tingkat penerimaan KB dengan metode MKJP di Puskesmas Rempang Cate.

Hasil penelitian (Setiati et al., 2021) yang berjudul “Hubungan Antara Pelayanan KB Implan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Implan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandirancan Kabupaten Kuningan” menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara implan KB dengan implan akseptor KB di Wilayah Kerja Puskesmas Mandirancan Kabupaten Kuningan. Hasil uji statistik berdasarkan nilai *p value* sebesar 0,0000 dan ambang batas 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keduanya.

Dalam bukunya “Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan”, Richard L. Oliver menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kegembiraan atau kekecewaan yang dikembangkan setiap orang dengan membandingkan produksi suatu produk dengan sudut pandangnya (Diana dan Tjiptono, 2022).

Pelayanan sangat penting karena melibatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang efektif sehingga mereka mendapatkan kepuasan. Pelayanan mengacu pada setiap tindakan untuk membantu atau menolong individu, konsumen, atau pelanggan dalam memperoleh kepuasan. Setiap tindakan yang berkontribusi terhadap kebutuhan orang lain dapat disebut sebagai pelayanan, termasuk yang berkaitan dengan kesehatan (Zaini Miftach & Mamik, 2018).

Selain itu, ambang batas penerimaan KB dapat ditentukan oleh kualitas produk dan layanan kesehatan dalam hal ini, yang didasarkan pada jenis alat kontrasepsi yang digunakan. Nilai kepuasan mengacu pada rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mereka membandingkan atau mengevaluasi kinerja suatu produk dan risikonya (Daga, 2017). Kualitas produk yang diproduksi mencakup semua jenis alat kontrasepsi yang akan digunakan oleh KB serta alat yang digunakan sebagai ukuran untuk mengurangi kepuasan KB. Seperti yang dapat dilihat, ada berbagai jenis alat kontrasepsi yang dapat digunakan sebagai alat untuk membantu KB mendeteksi kebocoran, seperti pantang berkala, suhu basal, layanan lendir, coitus interruptus, MAL, diafragma, KB suntik, pil KB, kondom, IUD, implan, MOW dan MOP.

Menurut teori (Andersen, 1970), terdapat tiga faktor yang memengaruhi penggunaan layanan kesehatan oleh seseorang. Faktor pertama adalah predisposisi (mempermudah), pemungkin (memungkinkan), dan kebutuhan (*need*). Menurut Andersen, ketiga faktor predisposisi tersebut adalah demografi, struktur sosial, dan kepercayaan terhadap kesehatan. Dalam hal ini, KB percaya bersifat reseptif terhadap jenis alat kontrasepsi yang sudah tersedia dan akan digunakan, sementara faktor pemungkin juga dianggap sebagai salah satu alasan utama mengapa orang menggunakan layanan kesehatan berkualitas tinggi (Andersen, 1970).

Pelayanan dan kualitas produk juga dianggap sebagai salah satu faktor kunci dalam penerimaan KB (La Ode Almana, Sudarmanto, 2021). Studi perilaku konsumen dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas produk, kualitas layanan atau produk, harga, situasi, dan informasi pribadi konsumen. Namun, hanya dua faktor yang dicakup dalam studi ini: kualitas produk dan kualitas layanan. Penelitian mengenai akseptor kepuasan KB sudah banyak dilakukan, seperti penelitian mengenai kualitas akseptor kepuasan KB dibandingkan dengan akseptor KB; penelitian tingkat akseptor KB dibandingkan dengan keikutsertaan menggunakan metode kontrasepsi jangka panjang; dan penelitian mengenai KB implan

dibandingkan dengan tingkat implan KB. Penelitian ini akan dilakukan terhadap akseptor kepuasan KB dengan memasukkan tiga variabel yaitu akseptor kepuasan KB, pelayanan kesehatan, dan jenis kontrasepsi.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merangkum penyediaan layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memajukan kesejahteraan individu. Oleh karena itu, layanan ini direkomendasikan untuk meningkatkan kesehatan dan mengatasi berbagai masalah kesehatan secara komprehensif (Arifin & Rahman, 2013).

Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan. Pertama, ketersediaan sumber daya penting, seperti tenaga kesehatan yang diaktifkan dan fasilitas yang sesuai, sangat penting. Di sisi lain, lingkungan yang lebih luas, seperti konteks politik dan manajerial, tetap mempertahankan peran yang penting. Terakhir, penting bagi para profesional medis dan non-medis untuk mematuhi standar profesional (Zaini Miftach & Mamik, 2018).

Kualitas Pelayanan

Kualitas berkaitan dengan bagaimana suatu produk, layanan, atau prosedur mengurangi atau memitigasi risiko pelanggan (Indrasari, 2019). Kualitas mencakup semua fitur dan atribut yang memungkinkan suatu produk atau layanan memuaskan atau memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sasaran. Suatu produk atau layanan dianggap berkualitas tinggi jika bebas dari keluhan konsumen dan menawarkan manfaat yang signifikan.

Parasuraman (1985) menegaskan bahwa kualitas layanan pada dasarnya mengevaluasi hubungan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual mereka dengan layanan tersebut. Perspektif ini selanjutnya didukung oleh (Rahayu, 2019) dan konsisten dengan pernyataan Parasuraman. Parasuraman dkk. (1988) memperkenalkan model SERVQUAL, juga dikenal sebagai model kesenjangan, untuk mengukur kualitas layanan. Model ini secara sistematis mencerminkan perhatian dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka dapatkan. Persepsi kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti interaksi dengan staf dan pengalaman layanan secara keseluruhan, dengan signifikansi khusus dalam konteks layanan kesehatan (Rahayu, 2019). *Tangibel* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsivitas* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empati* (empati) adalah lima dimensi kualitas layanan.

Kontrasepsi

Kontrasepsi berfokus pada metode dan teknik yang digunakan untuk mencegah kehamilan. Konsep ini berasal dari kata "kontra" yang berarti "mencegah" dan "konsepsi" yang mengacu pada proses penciptaan yang memengaruhi kehamilan (Febrianti & Aslina, 2019). Akseptor harus menjalani pemeriksaan sesegera mungkin sebelum mulai menggunakan alat kontrasepsi (Priyatni dkk., 2022). Hal ini dilakukan untuk memastikan adanya kehamilan pada akseptor. Kondisi akseptor yang memerlukan perhatian khusus, seperti diabetes melitus atau tekanan darah tinggi, memerlukan perawatan dan perhatian yang lebih intensif.

Kepuasan Akseptor

Menurut Richard L. Oliver dalam bukunya “Management dan Strategi Kepuasan Pelanggan,” “kepuasan pelanggan pada dasarnya menentukan besarnya kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami individu ketika mengevaluasi kinerja suatu produk dalam kaitannya dengan harapannya sendiri” (Tjiptono & Diana, 2022).

Menurut Danaher dan Mattson (1994), “kepuasan dievaluasi berdasarkan layanan yang diberikan selama transaksi individu.” Selain itu, mereka menyatakan bahwa "kepuasan secara keseluruhan berkaitan dengan persepsi agregat dari berbagai layanan." Perspektif ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja secara komprehensif mencakup rangkuman hasil berbagai interaksi layanan, seperti yang dijelaskan oleh (La Ode Almana, Sudarmanto, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mencakup analisis observasional dengan rancangan *cross sectional* yang dilakukan di Puskesmas Wilayah Kerja Kabupaten Rempang. Ukuran sampel penelitian ini adalah 34 Pasangan Usia Subur (PUS). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini disebut *purposive sampling*. Kuesioner dan lembar observasi digunakan untuk memperoleh data awal. Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner SERVQUAL, yang terdiri dari dua bagian: instrumen ekspektasi dan persepsi, sedangkan variabel kepuasan pasien diukur menggunakan *Patient Satisfaction Short-Form* (PSQ-18). Analisis data dilakukan dengan uji *chi-square* untuk menguji hubungan antara kepatuhan pelayanan kesehatan, jenis metode kontrasepsi, dan penerimaan KB.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

a. Data Umum

Data umum pada penelitian ini berupa karakteristik akseptor KB. Adapun distribusi frekuensi dari masing-masing karakteristik akseptor KB sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Akseptor KB Berdasarkan Usia di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

No	Usia	Frekuensi (n)	Presentasi %
1.	< 20 Tahun	0	0
2.	20-34 Tahun	21	61,8
3.	≥ 35 Tahun	13	38,2
	Total	34	100

Sumber: Kelompok Usia (WHO).

Berdasarkan tabel 4.1, yang menunjukkan distribusi pengguna akseptor KB di Kelurahan Rempang Cate, mayoritas responden berada dalam rentang usia 20–34 tahun, dengan total 21 akseptor, atau 61,8% dari seluruh sampel. Kelompok ini merupakan kelompok paling produktif dalam hal kehamilan dan pengaturan kehamilan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Akseptor KB Berdasarkan Pekerjaan Di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentasi %
1.	IRT	17	50,0
2.	Pegawai Swasta	12	35,3
3.	Wirausaha	5	14,7
	Total	34	100

Berdasarkan tabel 2, distribusi pekerjaan berdasarkan akseptor KB menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antar kelompok kerja. Akseptor KB terbesar di Kelurahan Rempang Cate menunjukkan bahwa Ibu Rumah Tangga (IRT), yang mencakup 50,0% dari seluruh responden, merupakan akseptor KB terbesar di Kelurahan Rempang Cate Kota Batam. Hal ini menunjukkan bahwa banyak perempuan yang berpartisipasi dalam program KB adalah ibu rumah tangga dan guru tangga rumah yang mungkin tidak bekerja di rumah, tetapi tetap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan keputusan terkait kesehatan keluarga dan kelahiran.

b. Data Khusus

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pelayanan Kesehatan Di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

No	Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (n)	Presentasi %
1.	Buruk	17	50,0
2.	Baik	17	50,0
	Total	34	100

Berdasarkan Tabel 4.3, terdapat sekitar 17 akseptor (50,0%) yang memberikan pelayanan kesehatan berkualitas baik dan sekitar 17 akseptor (50,0%) yang memberikan pelayanan kesehatan berkualitas buruk.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Akseptor KB Berdasarkan Metode Kontrasepsi di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

No	Metode Kontrasepsi	Frekuensi (n)	Presentasi %
1.	Modern	34	100
2.	Klasik	0	0
	Total	34	100

Berdasarkan Tabel 4.4, sebagian besar KB di Kelurahan Rempang Cate Kota Batam sudah menggunakan metode regresi yang terkini (100%), sedangkan sebagian besar responden masih menggunakan metode regresi klasik (0,0%) yang terdapat di Kelurahan Rempang Cate.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Akseptor KB Di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

No	Kepuasan Akseptor	Frekuensi (n)	Presentasi %
1.	Tidak Puas	17	50,0
2.	Puas	17	50,0
	Total	34	100

Berdasarkan Tabel 4.5, akseptor terbesar (50,0%) merasa puas dengan KB yang dibuang, sementara 50,0% tidak merasa puas. Hal ini menunjukkan ambang batas kepuasan yang baik, meskipun terdapat beberapa akseptor yang kurang puas. Ketidakpuasan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya teknik diagnostik yang tepat, atau masalah dengan layanan medis yang diterima.

Analisis Bivariat**Tabel 6.** Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Akseptor KB Di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Akseptor				Total		χ^2	P-Value	Nilai PR (Prevalence Ratio)
	Tidak Puas		Puas						
	N	%	n	%	N	%		0,000	16,000
Buruk	16	94,1	1	5,9	17	100	23,059		
Baik	1	5,9	16	94,1	17	100			
Total	17	50,0	17	50,0	34	100			

Hasil dari 17 akseptor KB (50,0%) di Kelurahan Rempang Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Wilayah dengan Pelayanan Kesehatan Buruk menunjukkan 1 akseptor KB (5,9%) yang puas, sesuai tabel 4.6. Dari 17 akseptor KB (50,0%) dengan luaran kesehatan baik, terdapat 1 akseptor KB (5,9%) yang tidak puas.

Hasil uji Chi-Square menggunakan perangkat lunak SPSS menunjukkan nilai p sebesar 0,000000 (nilai $p < 0,05$), yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara penerimaan KB dan luaran pelayanan kesehatan.

Tabel 7. Hubungan Jenis Metode Kontrasepsi Dengan Kepuasan Akseptor KB Di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam.

Metode Kontrasepsi	Kepuasan Akseptor						X ²	P-Value	Nilai PR (Prevalence Ratio)
	Tidak Puas		Puas		Total				
	N	%	N	%	N	%			
Modern Non-MKJP	10	45,5	12	54,5	22	100	0,129	0,720	0,779
	7	58,3	5	41,7	12	100			
Klasik	0	0	0	0	0	0			
Total	17	50.0	17	50.0	34	100			

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil dari 22 akseptor KB di Kelurahan Rempang Wilayah Kerja Puskesmas Rempang yang menggunakan metode non-MKJP terkini menunjukkan bahwa terdapat 12 akseptor KB yang puas (54,5%). Dari 12 akseptor KB tersebut, 5 akseptor (41,7%) ditemukan menggunakan metode analisis MKJP terkini.

Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai p sebesar 0,720 (nilai $p > 0,05$), yang menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara jenis metode yang digunakan untuk analisis dan tingkat penerimaan KB.

Pembahasan

Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat sekitar 17 akseptor (50,0%) untuk pelayanan kesehatan buruk dan 17 akseptor (50,0%) untuk pelayanan kesehatan baik di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam. Temuan ini diperoleh dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi. Hal ini menandakan bahwa sistem pelayanan kesehatan di Puskesmas Rempang Cate sudah berfungsi dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Handayani Sri (2016) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno” dianalisis dengan membandingkan harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada bidang berikut: berwujud 72.76%, kuisin 72.09%, empati 72.89%, ketanggapan 72.88%, dan jaminan 72.22 %. Berdasarkan tingkat kepuasan secara keseluruhan, sebesar 72,58 persen tergolong puas.

Metode Kontrasepsi

Dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas peserta lebih memilih menggunakan akseptor modern non-MKJP 22 (64,7%), akseptor MKJP 12 (35,3%), dan metode klasik 0 untuk analisis regresi di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam. Dibandingkan dengan jenis alat lainnya, masyarakat yang menggunakan suntik alokon suntik pada metode KB non-MKJP lebih banyak (sekitar 14 akseptor, 41,2%) dan metode IUD MKJP (17,6%).

Berdasarkan temuan penelitian (Ma. Iballa & Hanum, 2024) berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akseptor Dalam Memilih Alat Kontrasepsi Di PMB Dince Safrina”, sekitar 64,7% responden memilih menggunakan metode hormonal (suntik KB, PIL KB, dan IUD) dan 35,3% memilih metode non hormonal.

Sejalan dengan penelitian (Mahmudah & Daryanti, 2023) berjudul “Karakteristik Akseptor KB Dan Pemilihan Metode Alat Kontrasepsi Pada Wanita Usia Subur Dimasa Pandemi” disebutkan bahwa mayoritas responden (85,2%) menggunakan KB suntik, disusul IUD (38,7%), pil (13,3%), dan terakhir implan (7,8%).

Kepuasan Akseptor KB

Hasil penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi jenis metode survei yang digunakan di Kelurahan Rempang Cate Wilayah Kerja Puskesmas Rempang Cate Kota Batam dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi menunjukkan persentase responden terbanyak sebanyak 17 akseptor (50,0%) dan yang tidak akseptor (17,0%).

Menurut Richard L. Oliver dalam bukunya “Management dan Strategi Kepuasan Pelanggan,” “kepuasan pelanggan pada dasarnya menentukan besarnya kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami individu ketika mengevaluasi kinerja suatu produk dalam kaitannya dengan harapannya sendiri” (Tjiptono & Diana, 2022).

Hasil penelitian yang dilakukan Setiati dkk. (2021) menunjukkan bahwa dari 128 responden, kelompok terbesar memiliki tingkat kepuasan yang terekspresikan sepenuhnya yaitu sebanyak 69 responden (53,9%), diikuti oleh kelompok responden yang memiliki tingkat kepuasan sebanyak 55 responden (43,0%), dan kelompok responden yang tidak terekspresikan sepenuhnya sebanyak 55 responden (43,0%), dan kelompok responden yang tidak terekspresikan sepenuhnya sebanyak 4 responden (3,1%).

Berdasarkan penelitian (Sakdiyah et al., 2023) bertajuk “Hubungan Tingkat Kepuasan Akseptor Dengan Keikut sertaan Menggunakan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Di UPT Puskesmas Gesang Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang”, kurang lebih 48 responden

(80%) memenuhi kriteria ikut MKJP yaitu tuntas sebanyak 29 responden (82.8%) dan tidak MKJP yang tuntas sebanyak 19 responden (76%).

Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Akseptor KB

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan akseptor KB dan pelayanan kesehatan, dengan nilai korelasi ($\alpha=0,05$) yang diperoleh dari uji chi-square dan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara akseptor KB dan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merangkum penyediaan layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memajukan kesejahteraan individu. Oleh karena itu, layanan ini direkomendasikan untuk meningkatkan kesehatan dan mengatasi berbagai masalah kesehatan secara komprehensif (Arifin & Rahman, 2013).

Layanan ini mencakup berbagai kegiatan yang diperlukan untuk meningkatkan kesehatan, mengobati penyakit, dan membantu individu maupun masyarakat (Zaini Miftach & Mamik, 2018). Ada tiga faktor utama yang memengaruhi layanan kesehatan. Pertama, ketersediaan kebutuhan pokok sehari-hari, seperti lingkungan yang sehat dan fasilitas yang memadai. Di sisi lain, lingkungan yang lebih luas, seperti konteks politik dan manajerial, memegang peran penting. Terakhir, penting bagi tenaga medis maupun non-medis untuk mematuhi standar profesional (Zaini Miftach & Mamik, 2018).

Menurut penelitian Riska Dwi Pramita Sari dkk. (2023) berjudul “Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Mempengaruhi Kepuasan Akseptor di Masa Pandemi Covid-19”, kontribusi akseptor KB terhadap kualitas pelayanan KB pada masa pandemi COVID-19 di Sleman adalah sekitar 93,6%. Kepuasan akseptor KB dan kualitas pelayanan KB dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempunyai hubungan yang signifikan ($p < 0,05$).

Hubungan Jenis Metode Kontrasepsi Dengan Kepuasan Akseptor KB

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis metode yang digunakan untuk analisis dan penerimaan KB. Nilai korelasi ($\alpha=0,05$) diperoleh dari hasil uji chi-kuadrat, dan nilai p sebesar $0,720 < 0,05$ menunjukkan batas kemaknaan = 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis metode yang digunakan untuk analisis dan penerimaan KB.

Kepuasan dapat diidentifikasi dari aspek biaya. Misalnya, jika seorang akseptor memiliki alat kontrasepsi suntik yang tergolong mahal, harganya jauh lebih murah daripada akseptor yang memiliki alat kontrasepsi IUD, yang membutuhkan biaya lebih besar, hal ini

dapat menjadi indikasi kepuasan seorang akseptor. Aspek kepuasan selanjutnya dapat dilihat dari kenyamanan akseptor KB saat menggunakan alat pemindai yang disebutkan di atas untuk menentukan apakah terdapat efek pengambilan sampel darinya. Selain itu, kenyamanan akseptor KB saat menggunakan alat pemindai didasarkan pada kemungkinan bahwa alat tersebut dapat menjadi kurang sensitif ketika ada benda asing yang masuk ke dalam tubuh.

Program Keluarga Berencana (KB) merupakan inisiatif untuk mendorong tumbuh kembang anak, remaja, dan dewasa yang ideal melalui promosi, perlindungan, dan pendampingan yang sesuai dengan prinsip reproduksi sehat untuk mendukung kelujudkan berkualitas tinggi (Febrianti & Aslina, 2019). Kontrasepsi berfokus pada metode dan teknik yang digunakan untuk mencegah kehamilan. Konsep ini berasal dari kata "kontra" yang berarti "mencegah" dan "konsepsi" yang mengacu pada proses penciptaan yang memengaruhi kehamilan (Febrianti & Aslina, 2019).

Ada dua jenis metode analisis: metode kontemporer dan metode klasik. Ada dua jenis metode kontrasepsi saat ini: non-MKJP dan MKJP. Cara klasik atau sederhana ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu KB alamiah tanpa peralatan apapun dan dengan peralatan. Cara KB alamiah tanpa alat apapun adalah sebagai berikut: kalender, pantang berkala, suhu basal, lendir serviks, gejala termal, dan senggama terputus. Sebaliknya, metode yang aman menggunakan alat-alat antara lain spermasida, intravaginal barrier, dan kondom. Alat kontrasepsi modern meliputi alat kontrasepsi hormonal seperti pil, suntik, Alat Kontrasepsi Bawah Kulit (AKBK), dan Alat Kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR), serta alat kontrasepsi non hormonal seperti tindakan operasi vasektomi dan tubektomi (Afifah Nurullah, 2021).

Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) dan kontrasepsi jangka pendek, yang juga dikenal sebagai non-MKJP, didasarkan pada efektivitas atau durasi penggunaan di Indonesia. MKJP merupakan salah satu jenis akad yang dapat dipakai secara tetap selama tiga tahun sampai meninggal dunia. Jenis MKJP mencakup antara lain vasektomi pada wanita atau Metode Operatif Wanita (MOW), vasektomi pada laki-laki atau Metode Operatif Pria (MOP), Alat Kontrasepsi Dalam Rahim (AKDR), disebut juga *IntraUterine Device* (IUD), dan Alat Kontrasepsi Bawah Kulit (AKBK), juga disebut implan. Namun metode non-MKJP antara lain pil, suntik, kondom, dan metode lain yang sudah termasuk dalam MKJP (Afifah Nurullah, 2021).

Temuan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen” (Asti & Ayuningtyas, 2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik Kualitas Pelayanan maupun Harga terhadap perilaku konsumen, sedangkan Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap perilaku pelanggan di

Resto Oto Bento Villa Nusa Indah. Uji thitung (signifikan korelasi) untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah nilai thitung = 5,953, variabel Kualitas Produk adalah nilai thitung = - 0,788, dan variabel Harga adalah nilai thitung = 4,089, sedangkan ttabel yang diperoleh dengan menggunakan nilai alfa ($\alpha=5\%$) lebih besar dari nilai ttabel, dengan H1 diterima dan H0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Resto Vila Oto Bento Nusa Indah, sedangkan nilai thitung variabel X2 lebih kecil daripada nilai ttabel, H1 ditolak dan H0 diterima yang artinya tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Oto Bento Villa Nusa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan akseptor KB di Kelurahan Rempang Cate, sedangkan jenis metode kontrasepsi tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan akseptor. Dengan demikian, mutu pelayanan menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan akseptor KB. Puskesmas Rempang Cate diharapkan meningkatkan mutu pelayanan kontrasepsi melalui penguatan kompetensi tenaga kesehatan dan penyediaan sarana yang memadai. Akseptor diharapkan lebih aktif dalam menyampaikan kebutuhan atau keluhan, sedangkan penelitian selanjutnya dapat mengkaji faktor lain seperti sosial budaya dan dukungan keluarga untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Puskesmas Rempang Cate, pembimbing, dan semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah Nurullah, F. (2021). Perkembangan Metode Kontrasepsi di Indonesia. *Cermin Dunia Kedokteran*, 48(3), 166. <https://doi.org/10.55175/cdk.v48i3.1335>
- Andersen, R. M. (1970). Revisiting the Behavioral Model and Access to Medical Care: Does it Matter? *Current Therapeutic Research - Clinical and Experimental*, 12(10), 645–647.
- Arifin & Rahman, 2013. (2013). Buku Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- BKKBN. (2023). *Laporan Data KB- BKKBN.pdf*.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Febrianti & Aslina. (2019). *Praktik Klinik Kebidanan 1*. PT. PUSTAKA BARU.
- Handayani Sri. (2016). the Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers. *Profesi*, 14(1), 42–48.
- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In *Unitomo Press* (p. 61).
- La Ode Almana, Sudarmanto, I. S. W. (2021). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*.
- Laporan seksi Kesga dan Gizi Dinkes Kota Batam. (2023). *DATA AKSEPTOR KB DINAS KESEHATAN KOTA BATAM 2023.pdf*.
- Ma. Iballa, B. D., & Hanum, W. S. (2024). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Akseptor Dalam Memilih Alat Kontrasepsi Di Pmb Dince Safrina. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)*, 8(1), 71–80. <https://doi.org/10.36341/jomis.v8i1.4059>
- Mahmudah, N., & Daryanti, M. S. (2023). Karakteristik Akseptor Kb Dan Pemilihan Metode Alat Kontrasepsi Pada Wanita Usia Subur Di Masa Pandemi. *IMJ (Indonesian Midwifery Journal)*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.31000/imj.v5i1.6008>
- Prijatni, I., Nazera Iskandar, F., Jannatul Wahidah, N., Nur Rohmah, A., Secha Primindari, R., Nurul Hidayati, U., Aistania Putri, F., Nur Kholifah, S., Rahmaningtyas, I., Iffah Agustasari, K., Satus Syarifah, A., Lumban Siantar, R., Rina Aritonang, T., Ratnaningsih, T., Mega Septiasari, R., Rochimatul Lailiyah, S., Ika Rahmawati, E., Dianita Irawan, D., Herman, S., ... Masa Kini, K. (2022). *Perkembangan Metode Alat Kontrasepsi*.
- Rahayu, S. (2019). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Objek Wisata. In *Penerbit Anugrah Jaya* (Vol. 4, Issue 1).
- Sakdiyah, H., Hikmawati, N., & Wahyuningsih, S. (2023). *Hubungan Tingkat Kepuasan Akseptor Dengan Keikutsertaan Menggunakan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Di UPT Puskesmas Gesang Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang . The Correlation Between Acceptor Satisfaction Levels and Participation in Using Long-Term C. 2*(2), 14–18.
- Setiati, N. W., Ai, N., & Yuliani, I. (2021). Hubungan Antara Pelayanan Kb Implan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor Kb Implan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandirancan Kabupaten Kuningan. *Journal of Midwifery Care*, 1(02), 98–108. <https://doi.org/10.34305/jmc.v1i02.255>
- SIPERINDU. (2023). *HASIL PREVALENSI PEMAKAIAN MKJP NASIONAL TAHUN 2023*.

Statistik Demografi Dan Sosial kesehatan. (2023). *jumlah-peserta-kb-aktif*.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN*

UNDESA, family planning. (2022). *WORLD FAMILY PLANNING*.

Zaini Miftach, & Mamik. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*.