

**KEPUASAN AKSEPTOR KB TERHADAP PELAYANAN KB DI BIDAN SURATMI  
KOTA BATAM****<sup>1</sup>Nova Roza, <sup>2</sup>Silvia Mona**<sup>1</sup> novaroza@univbatam.ac.id, <sup>2</sup> silviamona88@univbatam.ac.id<sup>1,2</sup> Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Batam  
Jl. Abulyatama No 5**ABSTRACT**

*Family planning services strongly emphasize the demographic aspect, namely birth control one of the main aspects in the family planning program is the quality of services provided. Improved service quality will increase the number of satisfied family planning participants and will increase the prevalence and decrease the birth rate (BKKBN, 2015). The design used in this study is a descriptive design that aims to identify the satisfaction of family planning acceptors in family planning services at the Midwifery Suratmi 2022. The sample in this study amounted to 96 people. The sampling technique in this study was accidental sampling. The results of respondents' answers on family planning services, then divided into 3 categories, namely categories of high levels of satisfaction, moderate levels of satisfaction and low levels of satisfaction. The data obtained shows that people (79%) acceptors who have a high level of satisfaction, (18%) acceptors who have a moderate level of satisfaction and (2%) acceptors who have a low level of satisfaction with family planning services. This study shows that the satisfaction of family planning acceptors in family planning services, the majority of the level of satisfaction of acceptors in the medium category.*

---

**Keywords : KB Acceptor Satisfaction, KB Services**

**PENDAHULUAN**

Program KB Indonesia mengalami perubahan nyata sebelum dan sesudah pelaksanaan International Conference on Population and Development (ICPD) yang diadakan di Kairo pada tahun 1994 Pada tahun 1970-an dan awal 1990-an, pelayanan KB sangat menitikberatkan pada aspek demografi. kontrasepsi Salah satu aspek utama program KB adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan meningkatkan jumlah peserta KB yang puas dan meningkatkan prevalensi serta menurunkan angka kelahiran. (BKKBN, 2015).

Selain program pendidikan dan kesehatan, Keluarga Berencana (KB) juga berperan dalam mewujudkan manusia Indonesia yang sejahtera dan berkualitas.

Kesadaran akan manfaat program KB Indonesia harus lebih ditingkatkan untuk menghindari puncak populasi (BKKBN, 2018).

Sebagai salah satu program pembangunan nasional, program KB memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan masyarakat Indonesia yang sejahtera disamping program pendidikan dan kesehatan. Kondisi ini tidak terlepas dari strategi komunikasi yang mendukung pelaksanaan program-program lapangan yang sebagian besar mendukung terselenggaranya pelayanan Program Keluarga Berencana Nasional. Program Keluarga Berencana ditetapkan sebagai pelayanan sosial dasar melalui Peraturan Menteri Perekonomian Daerah No. 13 yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri pada tahun 2007.

Tujuan kebijakan Keluarga Berencana (KB) adalah untuk mengendalikan pertumbuhan penduduk dengan cara menurunkan angka kelahiran. Kebijakan keluarga berencana ini bersama dengan inisiatif pembangunan lainnya akan semakin memperkuat kesejahteraan keluarga. Tujuannya untuk menekan angka kelahiran dengan mengajak pasangan usia subur (PUS) untuk ber-KB. Bersama dengan itu, warga usia pra reproduksi (Pra-PUS) diberikan pemahaman tentang KB. Beberapa kebijakan telah dirumuskan untuk mendukung dan mempercepat pencapaian tujuan pembangunan KB, antara lain perluasan kegiatan, pelatihan peserta KB dalam penggunaan alat kontrasepsi secara berkelanjutan, kelembagaan dan pembudayaan KB. Meningkatkan keterpaduan pelaksanaan NKKBS dan KB (Ervandi, 2010).

Program Keluarga Berencana Indonesia bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Keberhasilan KB di Indonesia ditandai dengan tumbuhnya pelayanan KB. Keluarga Berencana adalah upaya mengatur kelahiran, jarak dan usia ideal anak dengan mengatur kehamilan, mempromosikan, melindungi dan membantu mewujudkan keluarga yang berkualitas sesuai dengan hak-hak reproduksi (Mujiati, 2013). Program Keluarga Berencana Indonesia bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Keberhasilan KB di Indonesia ditandai dengan tumbuhnya pelayanan KB. Keluarga Berencana adalah upaya mengatur kelahiran, jarak dan usia ideal anak melalui persalinan, mempromosikan, melindungi dan membantu pengaturan kehamilan sesuai dengan hak reproduksi untuk mewujudkan keluarga yang berkualitas (Mujiati, 2013).

Sebagai negara yang berkembang dengan jumlah penduduk 262.000.000 jiwa (Kemenkes RI, 2019) serta laju pertumbuhan penduduk relatif tinggi (1,48%), maka perlu ditekan jumlah dan meningkatkan kualitas hidup dengan

menggalakkan program Keluarga Berencana. Peserta KB aktif pada profil Kesehatan Indonesia tahun 2019 dominan memilih kontrasepsi menggunakan KB suntik (63,7%) dan pil (17,0%) dibandingkan metode kontrasepsi lainnya. Dua jenis KB tersebut memiliki pengendalian kehamilan lebih rendah dan termasuk dalam metode kontrasepsi jangka pendek dibanding dengan metode kontrasepsi lainnya (Kemenkes RI, 2020).

Penggunaan kontrasepsi secara terus menerus berarti penggunaan kontrasepsi secara terus menerus. Pelayanan konseling KB yang berkualitas diperlukan untuk mencapai konsistensi dalam penggunaan kontrasepsi. Dengan melakukan konseling berarti petugas membantu untuk memilih dan memutuskan alat kontrasepsi yang akan digunakan sesuai dengan pilihannya, serta dapat menimbulkan rasa kepuasan yang lebih besar (Sofyan S. Willis, 2015). Pelayanan konseling KB yang berkualitas memuaskan dan mendorong penggunaan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas proses pelayanan yang buruk berdampak pada ketidakpuasan pasien, dimana pasien tidak berminat untuk kembali berobat. Salah satu faktor yang mempengaruhi keikutsertaan dalam KB adalah kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan (Anggi, 2014).

Kepuasan akan tercapai dan dapat dinikmati akseptor apabila kualitas pelayanan yang diberikan mampu memberikan nilai relatif terhadap harapan akseptor. Kualitas dimulai dari kebutuhan akseptor dan berakhir pada persepsi akseptor. Tingkat pelayanan konseling KB yang tinggi akan memberikan kepuasan dan membuat pasien setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang

untuk berobat dan memungkinkan terjadinya drop out KB.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya sedangkan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan ( Imbalo, 2006).

Pelayanan KB adalah bagaimana akseptor dilayani oleh suatu sistem yang memberikan pelayanan KB yang akan menjamin bahwa klien dilayani dengan tanggung jawab dan perhatian, mendapat informasi yang memadai tentang berbagai pilihan kontrasepsi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan serta diberi bantuan dalam memilih jenis kontrasepsi yang akan berlanjut, tanpa efek samping yang berarti hingga tujuan klien untuk menjarangkan atau membatasi kelahiran tercapai (Saifuddin, A., 2006).

Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa. Menurut penelitian Hermawan dkk (2016: 67) bahwa ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat. Organisasi yang mampu melayani masyarakat sesuai prosedur yang ditetapkan tentu akan mendapatkan nilai positif dimata masyarakat

Berdasarkan Profil kesehatan Kota Batam tahun 2018 memiliki peserta KB sebanyak 150.824 akseptor (Dinas

Kesehatan Kota Batam, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia rata-rata belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Irianto, 2014). Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan yang masih kurang dan pegawai yang mempunyai tugas rangkap, fasilitas kesehatan dan jenis obat-obatan kurang lengkap dan terkesan lambat, sehingga masyarakat merasa kurang puas. Pemberian konseling mendorong lebih banyak penggunaan kontrasepsi dan tingkat kelangsungan yang tinggi. Terdapat enam komponen dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan akseptor yaitu pilihan kontrasepsi, informasi yang diberikan, kemampuan teknikal, hubungan interpersonal, tindak lanjut atau kesinambungan serta kemudahan pelayanan.

Provider (pemberi pelayanan) perlu melakukan inform choice untuk membantu akseptor dalam menentukan pilihan kontrasepsinya. Kemampuan teknis yang perlu dikuasai oleh provider (pemberi pelayanan) meliputi berkomunikasi dan memberikan pelayanan KB, cara menjamin akseptor untuk tetap mendapatkan kontrasepsi dan pelayanan KB kelanjutannya dengan memberitahukan kapan kontrol atau kembali ke tempat pelayanan KB (Manuaba, Ida Ayu Chandranita;Ida Bagus Gde Fajar Manuaba, 2010)

Berdasarkan Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2018 Akseptor KB dalam kurun waktu sering mengeluhkan masalah dan berhenti menggunakan Alat/cara KB dengan berbagai macam alasan terutama pada masalah ketidakcocokan pengguna KB. Riset untuk mengungkap reaksi akseptor terhadap kualitas yang diberikan pelayanan kesehatan dengan mengukur tingkat kepuasan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut sangat relevan dan dibutuhkan oleh Bidan Praktek Mandiri yang berorientasi pada kepuasan akseptor. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh BPM apabila ingin mencapai nilai maksimal dalam pelayanan (Kasmir, 2017)

Pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah pelayanan yang cepat, praktis dan memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Pada kondisi persaingan yang ketat saat ini masyarakat Indonesia kurang percaya terhadap kualitas pelayanan Kesehatan di Indonesia. Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh tenaga kesehatan adalah mutu pelayanan.

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan. Menurut Depkes RI, mutu pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan serta diberikan standard dan etika profesi. Mutu pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien karena mutu pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan faskes.

Menurut Parasuraman yang dikutip Tjiptono menyatakan bahwa dimensi mutu dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok, kelima dimensi pokok tersebut meliputi : Bukti fisik (*Tangibles*) meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, kehandalan (*reability*) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Adapun daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya, jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan dan keterampilan

dalam memberikan keamanan, serta empati (*emphaty*) meliputi perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya

survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Mei 2022 di Bidan Suratmi ditemukan 10 akseptor Kb, 6 orang menyatakan puas terhadap pelayanan Kb. Dan 3 orang menyatakan sangat Puas terhadap pelayanan Kb. 1 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Kb. Berdasarkan hal ini lah maka dilakukan pelayanan Kb

### TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian yaitu mengetahui kepuasan akseptor KB terhadap pelayanan KBdi bidan suratmi kota batam.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain penelitian deskriptif untuk melihat kepuasan akseptor kb terhadap pelayanan kb di bidan suratmi kota batam. Lokasi penelitian di Bidan Suratmi Kota Batam dengan populasi adalah seluruh ibu yang datang berkunjung ke Bidan Praktek Mandiri Suratmi untuk menggunakan kontrasepsi (Juni – Juli 2022)

Pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, seluruh ibu nifas yang berkunjung ke BPM Suratmi dijadikan sampel pada saat penelitian berlangsung (Juni – Juli 2022) dan bersedia dijadikan responden penelitian yakni berjumlah 96 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan data yang diperoleh dianalisa dengan secara univariat.

**HASIL PENELITIAN**

**Tabel 1**  
**KEPUASAN AKSEPTOR KB TERHADAP PELAYANAN KB**

No	KEPUASAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SANGAT PUAS	76	79%
2	PUAS	18	19%
3	TIDAK PUAS	2	2%
	TOTAL	96	100%

Berdasarkan data responden pada pelayanan KB, kemudian dibedakan menjadi 3 kategori, yaitu kategori Sangat Puas, Puas dan Tidak Puas. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa orang (79%) akseptor yang menjawab Sangat puas atau tingkat kepuasan tinggi, (19%) akseptor yang menjawab Puas atau tingkat kepuasan sedang dan (2%) akseptor yang menjawab dengan jawaban tidak puas atau tingkat kepuasan rendah terhadap pelayanan KB di Bidan Praktek Mandiri Suratmi Tahun 2022.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB adalah Tinggi (79%). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tatok, 2001) tentang kualitas pelayanan KB oleh bidan desa dengan tingkat kepuasan akseptor KB mandiri di kecamatan Cangkringan kabupaten Sleman yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kepuasan akseptor tinggi. Meskipun demikian tingkat kepuasan pada setiap individu berbeda dan bervariasi (Ramadhini, Siregar and Salnisah, 2019)

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 (Saifuddin, A., 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 (Jacobalis, 1989).

Menurut (Supranto, 2001) mendefenisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa dan bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Berdasarkan aspek kenyataan, hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptor sangat puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa ruangan nyaman, alat yang ada lengkap, obat atau alat kontrasepsi masih dalam keadaan bersegel, semua alat bersih, bidan mencuci tangan dan memakai sarung tangan dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas. Kemudian aspek kehandalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa

bidan langsung melayani, bidan cepat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, bidan terampil, pelayanan yang diberikan bidan memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh bidan diterapkan dengan baik. tetapi 2% akseptor menyatakan sangat tidak puas. Selanjutnya pada aspek ketanggapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa bidan tanggap dengan keluhan yang timbul, bidan menyelesaikan masalah, bidan memberi saran dan nasehat, bidan mampu menjawab semua pertanyaan dan bidan langsung memberitahu pelayanan yang akan diberikan dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas (Ramadhini, Siregar and Salnisah, 2019)

Lebih lanjut aspek jaminan, hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa kerahasiaan dan privasi sangat dijaga oleh bidan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, akseptor percaya dengan pelayanan yang diberikan, harga terjangkau, bidan menjamin rasa aman dan nyaman dan tidak ada akseptor yang menyatakan sangat tidak puas.

Menurut Sujiyatini (2017), Assurance (kepastian/jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan misalnya: pengetahuan dan kemampuan medis menetapkan diagnosis, ketrampilan medis/ para medis dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan, kepercayaan status sosial. Dilihat dari hasil penelitian ini yang kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu Assurance bahwa PMB Suratmi dapat memberikan pelayanan dimensi keyakinan/jaminan yang memuaskan pasien akseptor KB.

Demikian juga pada aspek konseling, hasil penelitian menunjukkan bahwa akseptor puas dengan kondisi yang menyatakan bahwa bidan ramah dan sopan saat berkomunikasi serta mendengarkan keluhan dengan baik, penjelasan yang disampaikan sesuai kebutuhan dan mudah dimengerti, bidan menjelaskan berbagai metode kontrasepsi yang ingin dipakai dan mengganti metode kontrasepsi, bidan menjelaskan efek samping dan cara pemakaian. Namun 2 % akseptor menyatakan sangat tidak puas pada aspek konseling (Ramadhini, Siregar and Salnisah, 2019)

Kemampuan bidan dalam mengatasi permasalahan menunjukkan bahwa kinerja bidan baik dalam memberikan layanan kb, Hal ini ditunjukkan dengan pengetahuan bidan yang baik tentang kb sehingga masalah dan keluhan pasien bisa teratasi. Sejalan dengan penelitian (Afriyani, 2014) bahwa pengetahuan berhubungan dengan kinerja bidan. Berdasarkan hal diatas, didapatkanlah bahwasanya ketanggapan bidan yang baik dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan ketanggapan bidan terhadap masalah dan keluhan pasien KB akan menimbulkan persepsi yang baik pula terhadap pasien. Setiap keluhan pada kontrasepsi setiap pasien tentunya berbeda dalam hal ini bidan harus memiliki ketanggapan untuk menjawab setiap pertanyaan dari pasiennya kemudian dapat menyelesaikan masalah tersebut, Sehingga ketanggapan bidan diharapkan mampu mengubah pola pikir dan sikap pasien agar dapat memahami dan membantu menyelesaikan setiap masalah.

Dalam memenuhi kepuasan konsumen pemberi pelayanan perlu terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Menurut J Supranto, Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja

merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau strategi untuk terus tumbuh (Supranto, 2001).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Putra dan Wardhana (2016) *“Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or dissatisfaction that result from comparing a product’s perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted”*. Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi.

Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas. Jadi, kepuasan adalah perasaan yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan performa produk dengan ekspektasinya. Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut (Sarie, 2018) kepuasan berasal dari bahasa Latin “Satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “Facio” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Banyak organisasi yang berinovasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan

masyarakat merupakan fungsi yang membedakan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations).

Menurut (Istiatin, 2015) Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Jadi, kepuasan masyarakat adalah tingkatan suatu kebutuhan keinginan dan harapan dari masyarakat setelah mengalami suatu tindakan atau hasil kemudian merasa senang dan melakukan pembelian ulang. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang masyarakat yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya yaitu kepuasan. Kepuasan masyarakat ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para pegawai organisasi.

Sedangkan menurut (Dewi, 2016) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan masyarakat adalah keadaan yang dialami masyarakat setelah mengalami tindakan yang memenuhi keinginannya.

Kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan (Lupiyoadi and Hamdani, 2011).

Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam rangka mempertahankan diri dari persaingan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi dimana menurut (Lupiyoadi and

Hamdani, 2011) model ini disebut Model Service Quality (Servqual) yang terdiri dari (1) Bukti fisik (Tangible), (2) Keandalan (Reliability), (3) Daya Tangkap (Responsiveness), (4) Jaminan (Assurance), (5) Empati (Emphaty).

Kabira (2005) juga menyebutkan bahwa pelayanan kontrasepsi yang berkualitas dengan staf yang terlatih tidak menjamin kepuasan pada klien dan kelanjutan penggunaan pelayanan. Kariba juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kontrasespsi yang baik adalah akses ke pelayanan yang lengkap dengan staf yang terlatih. Tetapi hal tersebut tidak menjamin terhadap kepuasan pada klien. Sedangkan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa klien mencari suatu pelayanan dimana mereka dapatkan, mudah mendapatkan metode kontrasepsi seperti yang mereka harapkan dan diperlakukan dengan baik oleh penyedia pelayanan.

Indikator keberhasilan pelaksanaan konseling adalah jika pasien sudah mengambil keputusan, jika pasien belum mengambil keputusan berarti harus ada evaluasi terhadap proses konseling dari sisi pasien dan bidan, baik pra pelayanan atau pasca pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan yang membandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2011). Kepuasan pasien merupakan timbal balik antara semua layanan, ketrampilan, pengetahuan dan sarana layanan yang diterima pasien dari petugas

Kepuasan pelanggan merupakan fokus kualitas jasa pelayanan. Hal ini sangat tergantung dari persepsi pasien sebagai pelanggan, dimana banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan sehingga jaminan kualitas/mutu menjadi prioritas utama bagi setiap pemberi jasa (Supranto, 2001).

Penilaian mutu pelayanan dapat diukur secara subjektif dan objektif. Pengukuran subjektif diperoleh melalui gambaran kepuasan pasien, sedangkan pengukuran objektif adalah berdasarkan kepada aspek profesionalisme pelayanan, antara lain Standar Operasi Prosedur (SOP). Dengan adanya SOP manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB di Bidan Praktek Mandiri Suratmi, mayoritas tingkat kepuasan akseptor pada kategori Sangat Puas. Jika dilihat dari 5 aspek pelayanan KB, akseptor Sangat puas dengan pernyataan yang ada pada aspek kenyataan, akseptor Sangat puas pada aspek kehandalan, akseptor puas pada aspek ketanggapan, akseptor Sangat puas pada aspek jaminan, dan akseptor Sangat puas pada aspek konseling.

Namun dari aspek tersebut, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan pada aspek kehandalan, yaitu bidan harus segera melayani, cepat memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, pelayanan yang diberikan lebih memuaskan dan pelayanan yang diberikan oleh bidan diterapkan dengan baik serta pada aspek konseling yaitu bidan harus lebih ramah dan sopan saat berkomunikasi serta mendengarkan keluhan dengan baik, penjelasan yang disampaikan seharusnya sesuai dengan kebutuhan dan mudah dimengerti, bidan harus menjelaskan berbagai metode kontrasepsi yang ingin dipakai dan mengganti metode kontrasepsi, serta menjelaskan efek samping dan cara pemakaian.

**SARAN**

Memahami aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB diharapkan kepada bidan agar lebih tanggap akan keluhan dan kebutuhan pasien

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afriyani (2014) ‘Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bidan Desa dalam Pengelolaan Anemia Ibu Hamil di Kabupaten Temanggung.’, *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*. [Preprint].
- Anggi (2014) ‘Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember’. Available at: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/62074>.
- BKKBN (2015) ‘Rencana Strategis Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional’, *Bkkbn*, 2019, pp. 1–43.
- BKKBN (2018) ‘Survei Demografi Dan Kesehatan : Kesehatan Reproduksi Remaja 2017. In Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana’, *Survei Demografi Dan Kesehatan*, p. 271. Available at: <http://www.dhsprogram.com>.
- Dewi, M. (2016) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur’, *Manajemen Keuangan*, 5.
- Dinas Kesehatan Kota Batam (2018) ‘Profil Kesehatan Kota Batam Tahun 2018’, *Profil Kesehatan Kota Batam*, (54), pp. 38–74.
- Irianto, K. (2014) *Pelayanan keluarga berencana*. Bandung: Alfabeta.
- Istiatin, E. (2015) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo’, *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 13(01), p. 115736.
- Indrawan, M. G., & Siregar, D. L. (2021). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung Di Kota Batam. *Jurnal Ekobistek*, 81-87.
- Jacobalis (1989) *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit: quality assurance*. Jakarta: Persi.
- Kasmir (2017) *Customer services excellent: teori dan praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kemenkes RI (2019) *profil kesehatan Indonesia 2019, Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Kemenkes RI (2020) *Surat Edaran*, [www.kemkes.go.id](http://www.kemkes.go.id). Available at: <https://www.kemkes.go.id/article/view/20072000001/begini-aturan-persalinan-di-masa-pandemi-covid-19.html> (Accessed: 20 February 2022).
- Lupiyoadi, R. and Hamdani, D.A. (2011) *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manuaba, Ida Ayu Chandranita; Ida Bagus Gde Fajar Manuaba, I.B.G.M. (2010) *Ilmu kebidanan, penyakit kandungan, dan KB untuk pendidikan bidan*. Jakarta.
- Raymond, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemiskinan Di Propinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Akrab Juara*, 2(3), 14-24.
- Ramadhini, D., Siregar, Y.F. and Salnisah

- (2019) ‘Jurnal kesehatan ilmiah indonesia (indonesian health scientific journal)’, *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 4(2), pp. 16–21.
- Saifuddin, A., D. (2006) *Buku Paduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi Cetakan 2*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sarie, R.F. (2018) ‘Analisis Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket Pakuwon Supermall Di Surabaya’, *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 14(2), pp. 149–169.  
doi:10.31967/relasi.v14i2.269.
- Sofyan S. Willis (2015) *Bimbingan dan Konseling*.
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tatok (2001) ‘Kualitas Pelayanan KB Oleh Bidan Desa dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB Mandiri di Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman’. Available at: <http://skripsistikes.wordpress.com/2009/05/04/ikmiii42/>.
- Tjiptono (2011) *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta Barat: PT Indeks Kusuma Wijaya.