

**HUBUNGAN PELAYANAN KONSELING KELUARGA BERENCANA
DENGAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KELUARGA
BERENCANA DI PUSKESMAS DOLO**

SKRIPSI



SISKA

201501048

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

ABSTRAK

SISKA. Hubungan Pelayanan Konseling Keluarga Berencana dengan Tingkat Kepuasan Akseptor Keluarga Berencana di Puskesmas Dolo. Dibimbing oleh KATRINA FEBY LESTARI dan DJUWARTINI

Laju pertumbuhan penduduk yang tidak dapat dikendalikan mengakibatkan ledakan jumlah penduduk. Untuk menghindari terjadinya ledakan penduduk tersebut maka perlu dilakukan program KB untuk mengukur jumlah anak dan jarak kelahiran anak yang diinginkan. Pelayanan konseling KB adalah bagian dari pelayanan yang dapat membuat akseptor KB merasa puas dan lebih lestari menggunakan kontrasepsinya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan konseling KB dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Puskesmas Dolo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini adalah metode analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 95 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 31 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Analisis menggunakan uji *fisher's Exact*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan pelayanan konseling KB baik sebanyak 23 responden (74,2%), dan sebagian besar responden yang puas dengan konseling KB sebanyak 20 responden (64,5%). Kesimpulan terdapat ada hubungan pelayanan konseling KB dengan tingkat kepuasan akseptor KB di Puskesmas Dolo dengan nilai $p\text{ value}=0,000(<0,05)$. Saran kepada perawat di Puskesmas Dolo agar memberi pelayanan konseling yang lebih baik agar akseptor merasa lebih puas.

Kata kunci: Konseling KB, Kepuasan Akseptor

ABSTRACT

SISKA. The Relationship of Family Planning Counseling Services with Family Planning Acceptor Satisfaction Level at Dolo Public Health Center in Palu, Central Sulawesi Province. Supervised by KATRINA FEBY LESTARI and DJUWARTINI

Uncontrolled rate of population growth results in an explosion in population. To avoid this population explosion, a family planning program is needed to measure the number of children and the desired birth spacing of children. Family planning counseling services are part of services that can make family planning acceptors feel satisfied and more sustainable using their contraceptives. The purpose of this research was to determine the relationship of family planning counseling services with family planning acceptor satisfaction level at Dolo Public Health Center. The type of this research was quantitative research. The research method was analytical method with cross sectional research design. The population in this research was 95 people. The number of samples in this study was 31 people. Sampling was done by purposive sampling. Analysis used the Fisher's Exact test. The results of this research show that the majority of respondents with good family planning counseling services are 23 respondents (74.2%), and the majority of respondents who are satisfied with family planning counseling are 20 respondents (64.5%). In conclusion, there is a relationship between Family Planning counseling services with Family Planning acceptors satisfaction level at Dolo Public Health Center with p value = 0.000 (< 0.05). Suggestions to nurses at Dolo Public Health Center to provide better counseling services so that acceptor users feel more satisfied.

Keywords: Family Planning Counseling, Satisfaction of Using Acceptor



**HUBUNGAN PELAYANAN KONSELING KELUARGA BERENCANA
DENGAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KELUARGA
BERENCANA DI PUSKESMAS DOLO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wilayah Nusantara Palu



**SISKA
201501048**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN PELAYANAN KONSELING KELUARGA BERENCANA DENGAN
TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KELUARGA BERENCANA
DI PUSKESMAS DOLO**

SKRIPSI

Disusun Oleh

**SISKA
201501048**

Skripsi ini telah Disetujui

Tanggal, 20 Agustus 2019

**Penguji I,
Ns. Elifa Ihda Rahmayanti, S.Kep.,M.Kep
NIK. 20120901025**

(.....)

**Penguji II,
Ns. Katrina Feby Lestari, S.Kep.,M.P.H
NIK. 20120901027**

(.....)

**Penguji III,
Ns. Djuwartini, S.Kep.,M.Kep
NIK. 20160901068**

(.....)

**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Widya Nusantara Palu**



**Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes
NIK. 20080901001**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN JUDUL	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKARTA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori Kepuasan	6
B. Tinjauan Teori Konseling	9
C. Kerangka Konsep	16
D. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Oprasional	19
F. Instrumen Penelitian	20
G. Teknik Pengumpulan Data	20
H. Analisa Data	21
I. Bagan Alur Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
B. Hasil Penelitian	24
C. Pembahasan	26
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	34
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur, Pekerjaan dan pendidikan Di Puskesmas Dolo	Hal 24
Tabel 4.2	Distribusi Pelayanan Konseling Keluarga Berencana di Puskesmas Dolo	Hal 25
Tabel 4.3	Distribusi Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Dolo	Hal 25
Tabel 4.4	Hubungan Pelayanan Konseling KB dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Dolo	Hal 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	16
Gambar 3.1	Bagan Alur Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pustaka
Lampiran 2	Jadwal Penelitian
Lampiran 3	Surat Permohonan Pengambilan Data Awal
Lampiran 4	Surat Balasan Pengambilan Data Awal
Lampiran 5	Surat Permohonan Uji Validitas
Lampiran 6	Surat Balasan Uji Validitas
Lampiran 7	Surat Permohonan Turun Penelitian
Lampiran 8	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 9	Kuesioner
Lampiran 10	Permohonan Persetujuan Responden
Lampiran 11	Surat Balasan Selesai Penelitian
Lampiran 12	Master Tabel
Lampiran 13	Hasil Olahan Data SPSS
Lampiran 14	Dokumentasi
Lampiran 15	Riwayat Hidup
Lampiran 16	Lembar Bimbingan Proposal Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Laju pertumbuhan penduduk yang tidak dapat dikendalikan mengakibatkan masih banyak penduduk yang menderita kekurangan makan dan gizi sehingga mengakibatkan tingkat kesehatan memburuk, mempunyai pendidikan yang rendah, dan kekurangan lapangan pekerjaan. Untuk menghindari terjadinya ledakan penduduk tersebut, maka perlu dilakukan akselerasi revitalisasi yang terkait dengan capaian sasaran Millenium Development Goals (MDGs) yaitu meningkatkan derajat kesehatan ibu serta tercapainya akses universal terhadap layanan kesehatan reproduksi sehingga dapat menurunkan angka kelahiran (Kemenkes 2013).

Keluarga berencana (KB) merupakan usaha untuk mengukur jumlah anak dan jarak kelahiran anak yang diinginkan maka dari itu pemerintah mencanangkan program atau cara untuk mencegah dan menunda kehamilan (Sulistyawati 2013). Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan dalam memilih kontrasepsi. Metode kontrasepsi yang baik ialah kontrasepsi yang memiliki syarat-syarat, aman atau tidak berbahaya, dapat diandalkan, sederhana, murah, dapat diterima oleh orang banyak, dan pemakaian jangka lama (continuation rate tinggi). Adapun alat kontrasepsi tersedia dalam berbagai bentuk antara lain pil KB, suntik KB, implan atau susuk, IUD atau spiral, pembedahan tubektomi pada wanita, dan masing-masing alat kontrasepsi memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, sehingga sebelum menggunakan dan memilih alat kontrasepsi untuk berkonsultasi terlebih dahulu (Hartanto 2010).

Pemberian konseling kontrasepsi peserta keluarga berencana (KB) merupakan bagian dari pelayanan yang dapat membuat akseptor keluarga berencana merasa puas dan untuk dapat mengetahui secara jelas dan benar tentang maksud dan tujuan pemakaian alat kontrasepsi, cara-cara keluarga berencana yang tersedia, kemungkinan efek samping dan dapat mencegah timbulnya kecemasan dan ketakutan terhadap pemakaian membahas tentang keluhan keluhan saat menggunakan alat kontrasepsi (Sulistyawati 2013).

Pemerintah Indonesia melalui program keluarga berencana telah menerapkan suatu kebijakan kependudukan yang diharapkan pada zero population growth. Konseling merupakan aspek yang sangat penting dalam Pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Konseling merupakan peran petugas membantu dalam memilih dan memutuskan jenis kontrasepsi yang digunakan sesuai pilihannya, konseling yang baik akan membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan keluarga berencana (Saifuddin 2014).

Berdasarkan profil kesehatan Republik Indonesia tahun 2017, jumlah penduduk Indonesia mencapai \pm 261 juta jiwa. Pencapaian akseptor keluarga berencana di tingkat nasional dengan tiga akseptor terbanyak, yaitu akseptor KB suntik sebanyak 14.817.663 (62,77%), akseptor KB pil sebanyak 4.069.844 (17,24%) dan akseptor KB implant sebanyak 1.650.227 (6,99%) (Kemenkes RI 2017).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2016 terdapat 509.374 Pasangan Usia Subur (PUS) dengan jumlah peserta KB aktif terbanyak suntik 154.770 (30,38%), pil 104.824 (20,57%) dan kondom 10.272 (2,01%), sedangkan pada tahun 2017 terdapat 509.374 Pasangan Usia Subur (PUS) dengan jumlah peserta KB aktif terbanyak suntik 159.094 (31,23%), pil 112.489 (22,08%) dan implant 29.182 (5,72%) (Dinkes Sulteng 2017).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Sigi tahun 2016 terdapat 61.229 Pasangan Usia Subur (PUS) dengan jumlah peserta keluarga berencana terbanyak suntik 8.390 (13,7%), pil 6.737 (11%), implant 5.290 (8,6%) (Dinkes Sigi, 2017).

Berdasarkan data dari Puskesmas Dolo tahun 2017 Pasangan Usia Subur (PUS) tercatat 2.539 orang, akseptor keluarga berencana aktif tercatat 1.102 (43,40%). Kepesertaan KB terbanyak dengan menggunakan pil tercatat 690 (27,17%), KB suntik tercatat 683 (26,90%) dan akseptor KB implant tercatat 518 (20,40%) (Puskesmas Dolo 2018).

Kepuasan akseptor keluarga berencana tergantung pada kualitas pelayanan keperawatan suatu pelayanan dikatakan baik oleh akseptor, jika jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang

pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Wulandari 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rimawati, Kusmawanti, Hidayat (2007) dengan judul hubungan antara konseling dengan kepuasan akseptor KB di Puskesmas Manyaran Semarang sebanyak 54,39% responden memiliki nilai konseling dibawah rata-rata dan sebanyak 54,39% responden yang memiliki nilai kepuasan di atas rata-rata. Dengan demikian ada hubungan antara konseling keluarga berencana dengan kepuasan peserta keluarga berencana. Selain dari pada itu, penelitian terkait lainnya adalah penelitian yang dilakukan Zulfatunnisa (2017) dengan judul hubungan konseling KB dengan tingkat kepuasan akseptor KB Kota Surakarta. Sebanyak 58,79% responden memiliki nilai konseling dibawah rata-rata dan sebanyak 58,75% responden yang memiliki nilai kepuasan di atas rata-rata. Perbedaan pada ke dua penelitian ini adalah penelitian Rimawati, Kusmawanti, Hidayat (2007) menggunakan metode *explanatory research* dengan pendekatan *crosssectional*, dimana dalam mengukur variabel konseling dan kepuasan peserta KB dilakukan dalam waktu bersamaan, sedangkan penelitian Zulfatunnisa (2017) menggunakan metode penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Dan sedangkan perbedaan dari penelitian yang sebelumnya yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian yang berbeda.

Data akseptor di puskesmas dolo pada tahun 2019 bulan januari berjumlah 23 akseptor KB, february berjumlah 20 akseptor KB, maret 25 akseptor KB, april 27 akseptor KB. Dan berdasarkan hasil wawancara peneliti pada 12 orang akseptor KB aktif di Puskesmas Dolo, 7 orang diantaranya mengatakan sejak mengikuti konseling KB oleh petugas kesehatan kesan positif yang dirasakan, yaitu dapat membedakan keuntungan dalam ber KB yaitu mengatur jarak kelahiran dan kerugian jika tidak ber KB yaitu kemungkinan jarak kelahiran terlalu dekat, namun 5 orang lainnya mengatakan kurangnya keramahan petugas kesehatan terhadap calon akseptor keluarga berencana sehingga tidak ada kepuasan dari layanan konseling yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut diatas peneliti tertarik dengan penelitian tentang “hubungan pelayanan konseling keluarga berencana dengan tingkat kepuasan akseptor keluarga berencana di puskesmas dolo”.

B. Rumusan Masalah

Adanya uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan pelayanan konseling Keluarga Berencana dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan pelayanan konseling keluarga berencana dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolo.

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasi pelayanan konseling keluarga berencana di Puskesmas Dolo
- b. Teridentifikasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolo
- c. Dianalisisnya hubungan pelayanan konseling keluarga berencana dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dolo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Dolo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Puskesmas Dolo khususnya tenaga perawat dalam upaya peningkatan pelayanan konseling keluarga berencana, sehingga dapat memberikan kepuasan pada akseptor keluarga berencana.

2. Bagi Masyarakat (Akseptor keluarga berencana)

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi bagi masyarakat sebagai bahan kajian pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang pelayanan keperawatan dan dapat memberikan masukan dan saran dalam peningkatan layanan keperawatan sesuai harapan masyarakat.

3. Bagi Sekolah Tinggi Widya Nusantara Palu

Hasil penelitian penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dijadikan sebagai bahan kepustakaan khususnya konseling keluarga berencana disekolah tinggi ilmu kesehatan widya nusantara palu.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan dan acuan untuk melanjutkan penelitian lain dengan metode dan variabel yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandradewi, 2013. *Pengaruh Konseling terhadap KB*, Jakarta
- Christina, 2015. *Konsep Pelayanan Keluarga Berencana*. Nuha Medika: Jakarta.
- Diah, 2012. *Ceklist Konseling KB*. Jurnal Kebidanan Edisi Maret 2012.
- Dinkes Kabupaten Sigi, 2017. *Profil Kesehatan Kabupaten Sigi*. Sigi.
- Fajrianti, 2015. *Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Dengan Six Sigma*.
Jurnal Farmaka Vol. 1 Nomor 3
- Gallen dan Leitenmaier, 1987. *Teknik dan Langkah-langkah Konseling (U-3)*
- Junaidi, 2015. *pelayanan kesehatan rumah sakit*. Salemba Medika : Jakarta 2017
- Kemenkes, 2017. *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta
- Kemenkes dan ICF International, 2013. *Survei Demografi Kesehatan Indonesia*.
Jakarta.
- Kurniawati, 2015. *Buku Ajar Kesehatan Reproduksi dan KB*, Nuha Medika Jakarta
- Kristiannto, 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Jurnal Katalogis, Volume 6
Nomor 2
- Handayani, 2011. *Dukungan Keluarga Berencana*. Tanjung Barat, Jakarta
- Hartanto, 2010. *Keluarga berencana dan kontrasepsi* : Jakarta. Pustakan sinar harapan
- Herman, 2015. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bina Rupa Aksara : Jakarta.
- Junaidi, 2015. *Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Salemba Medika : Jakarta.

- Kristianto, 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Jurnal Katalogis, Volume 6 Nomor 2.
- Kurniawati, 2015. *Buku Ajar Kesehatan Reproduksi dan KB*. Nuha Medika : Jakarta.
- Machfoedz, 2013. *Metode Penelitian Kesehatan Kedokteran, Keperawatan, Kebidanan dan Kesehatan Lainnya*. Fitramaya : Jakarta.
- Manuaba, 2015. *Ilmu Kebidanan, Kandungan dan Keluarga Berencana*. EGC : Jakarta
- Munawaroh, 2013. *Panduan Memahami Metode Penelitian*. Intimedia : Malang.
- Muninjaya A.A Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Moleong, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya Bandung.
- Nadrofah, 2013. *Hubungan Konseling Bidan Dengan Pemilihan Alat Kontrasepsi Dengan Pemilihan Kontrasepsi Dimasyarakat Kota Kendal*. Jurnal Kebidanan Vol. 1 No. 9 Tahun 2013.
- Notoadmodjo. S, 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nuryanti, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Konseling KB dengan Tingkat Kepuasan Akseptor Kb Baru di Kabupaten Bogor*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 8 Nomor 1 Tahun 2016.
- Pohan, 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Purwanti, Suherni & Astuti, 2015. *Hubungan Mutu Layanan Konseling Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB di Kota Semarang*. Jurnal Poltekkes Semarang Vol. 2 Edisi Juli 2015.
- Puskesmas Dolo, 2017. *Laporan Tahunan Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi*. Dolo.

- Rimawati, Kusmawanti, Hidayat, 2007. *Hubungan Antara Konseling Dengan Kepuasan Akseptor KB di Puskesmas Manyaran Semarang*. Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia Vo. 2 No. 2 Agustus 2007
- Rizky. K, E. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah*. STIK-IJ. Palu.
- Sabarguna, B.S. 2014. *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Management*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng. Yogyakarta.
- Saifuddin, A.B. 2014. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*, Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo, Jakarta
- _____ 2015. *Pelayanan Keluarga Berencana*. YBP-PS : Jakarta.
- Setiyaningrum, 2015. *Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi*. Trans Info Media : Jakarta.
- Sulistyaningsih, 2017. *Efektivitas Konseling KB Terhadap Pengetahuan dan Sikap PUS Dalam Pemilihan Kontrasepsin IUD*. Jurnal Maternal Vol. II No. 2 Oktober 2017.
- Sulistyawati, A., 2013. *Buku Pelayanan Keluarga Berencana*, Salemba Medika, Jakarta.
- Triwibowo, 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Trans Info Media.
- Widayati, 2014 . *Konseling Keluarga berencana dan Kontrasepsi*. Jakarta
- Wulandari N, 2015. *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR,Sayidanan Mangetan*,Jurnal keperawatan 3(3):2-5
- Yuhedi, 2015. *Buku Ajar Kependudukan dan Pelayanan KB*. EGC : Jakarta
- Yuliani U, 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD DR.Sayidaman Mangetan*. Jurnal Keperawatan 3(3):2-5