

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan keadaan saat harapan, kebutuhan, serta keinginan dapat terpenuhi dengan membandingkan pelayanan yang diperoleh dengan harapannya. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan jika puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan pasien, kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh persepsi atau penilaian pasien tentang kualitas atau mutu jasa pelayanan. Salah satu indikator yang menjadi penilaian mutu dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien dimana pelayanan kesehatan dengan mutu yang bagus akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Loyalitas pasien terhadap puskesmas tercipta akibat rasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pasien datang berkunjung kembali untuk mendapatkan pelayanan, namun jika pasien merasa tidak puas maka pasien akan cenderung menceritakan hal buruk kepada orang lain sehingga memberi persepsi negatif. (Permenkes No.30, 2022).

Pelayanan puskesmas yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan untuk loyalitas yaitu memanfaatkan kembali dan merekomendasikan pelayanan kepada orang lain disekitarnya, upaya peningkatan puskesmas menjadi sangat penting guna menarik pasien untuk berkunjung ke puskesmas. Standar pelayanan minimal bahwa batasan standar tingkat kepuasan pasien ialah diatas 95 %. (Kemenkes RI, 2016).

Keluarga Berencana (KB) adalah suatu program untuk menjarangkan atau merencanakan jumlah dan jarak kehamilan dengan memakai kontrasepsi, yang bertujuan membentuk keluarga kecil sesuai dengan kekuatan sosial ekonomi suatu keluarga dengan cara pengaturan kelahiran anak, agar diperoleh suatu keluarga bahagia dan sejahtera yang dapat memenuhi kebutuhannya. KB merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk meningkatkan ketahanan keluarga, kesehatan, dan keselamatan ibu, anak, serta perempuan. Pelayanan KB menyediakan informasi, pendidikan dan cara-cara bagi laki-laki dan perempuan untuk dapat merencanakan kapan akan mempunyai anak, berapa jumlah anak, berapa tahun jarak usia antara anak, serta kapan akan berhenti mempunyai anak. (PP RI,2014). Program Keluarga Berencana (KB) memiliki peran dalam mewujudkan manusia Indonesia yang sejahtera dan berkualitas disamping program pendidikan dan kesehatan. Kesadaran tentang pentingnya manfaat dari program Keluarga Berencana di Indonesia masih perlu ditingkatkan untuk mencegah terjadinya lonjakan penduduk. Keluarga Berencana adalah upaya untuk mengaur peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui pendewasaan usia perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga untuk mewujudkan keluarga kecil, bahagia, dan sejahtera. Upaya ini dilakukan melalui promosi, perlindungan, dan bantuan sesuai dengan hak reproduksi. Tujuan program KB adalah membentuk keluarga yang berkualitas menyeimbangkan kebutuhan dan jumlah penduduk, menurunkan angka kematian ibu (AKI). Untuk mengatur kehamilan, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan alat kontrasepsi. Alat kontrasepsi bekerja dengan cara

menghambat pertemuan sel sperma dan sel telur. Beberapa jenis alat kontrasepsi yang bisa digunakan adalah pil KB, kondom, spiral, IUD dan KB Suntik. (BKKBN, 2022).

Menurut *World Health Organization* (WHO), tahun 2020 menjelaskan peningkatan penggunaan kontrasepsi tertinggi adalah di ASIA dan Amerika Latin, dan terendah di Sub-Sahara Afrika. Secara global penggunaan kontrasepsi modern telah meningkat sedikit dari 54 % di tahun 2020 menjadi 55,36 % pada tahun 2021, di Afrika dari 23,6 % menjadi 28,5 %, di ASIA telah meningkat sedikit dari 60,9 % menjadi 61,8 %, sedangkan di Amerika Latin dan Karibia tetap stabil pada 66,7 %. (WHO, 2020). Berdasarkan data Profil Kesehatan RI tahun 2019 sebagian besar peserta KB aktif memilih suntikan dan pil sebagai alat kontrasepsi bahkan sangat dominan lebih dari 80 % dibanding metode lainnya, yaitu suntikan 62,77 % dan pil 17,24 % padahal suntikan dan pil termasuk dalam metode kontrasepsi jangka pendek sehingga tingkat efektifitas suntikan dan pil dalam pengendalian kehamilan lebih rendah dibandingkan jenis kontrasepsi lainnya. (Profil Kesehatan Indonesia, 2019).

Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Timur mencatat jumlah Akseptor KB pada triwulan Pertama tahun 2023 mencapai 81.637 Akseptor. Sementara dari tujuh alat kontrasepsi, yang paling diminati para Akseptor adalah kontrasepsi suntik dan pil. Dari jumlah itu sebanyak 47 % adalah kontrasepsi suntik dan pil. Dari jumlah itu sebanyak 47 % adalah kontrasepsi suntik, pil sebanyak 13,99 %, kondom sebanyak 2,97 %, suntik sebanyak 19,02 %, IUD sebanyak 13,41 %, MOW sebanyak 3,2% sedang MOP 0,1 %. (Profil Kesehatan Jawa Timur, 2023). Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto tahun 2023, jumlah akseptor KB IUD sebanyak

22.654, akseptor KB MOP 761, akseptor KB MOW 12.599, akseptor KB Suntik 7004, akseptor KB IUD 582, akseptor KB Pil 1808. Data Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto tahun 2023 jumlah semua akseptor KB aktif sebanyak 6384. Jumlah akseptor KB MOW 630, MOP 401, IUD 616, Pil 704, Suntik 3733, Kondom 300.

Akseptor KB merupakan peserta Keluarga Berencana Pasangan Usia Subur (PUS) dimana salah seorang menggunakan salah satu alat kontrasepsi untuk mencegah kehamilan baik melalui program atau non program. Akseptor KB lebih disarankan untuk PUS dengan cara menggunakan alat kontrasepsi yang telah ada. (BKKBN, 2022). MKJP IUD dinilai merupakan metode kontrasepsi yang paling efektif dari segi kegunaan dan biaya dengan tingkat keberhasilan mencapai 99%. Kenyataannya banyak wanita yang mengalami kesulitan dalam menentukan alat kontrasepsi yang sesuai untuk dirinya. Kendala yang sering ditemukan karena kurangnya pengetahuan. (Fienalia RA, 2011).

KB IUD memberikan kontribusi besar dalam membantu mengendalikan jumlah penduduk dengan cara mencegah kehamilan yang tidak diinginkan. (Winner B, 2012). Keikutsertaan menggunakan KB IUD dipengaruhi oleh banyak faktor. Penelitian tentang faktor yang berhubungan dengan keikutsertaan menggunakan kontrasepsi yang dilakukan di Ethiopia didapatkan bahwa pengetahuan dan paritas lebih dari dua mempunyai hubungan yang signifikan terhadap pemakaian alat kontrasepsi. (Fienalia RA, 2011). Kurangnya minat ibu untuk menggunakan KB IUD diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: tingkat pendidikan ibu, pengetahuan, ekonomi, budaya,

agama, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang KB IUD serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakannya. Dampak dari kurangnya minat ibu untuk menggunakan KB IUD salah satunya sering terjadi kegagalan pada akseptor KB. (Kadir, D, & Sembiring, 2021).

Beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan kontrasepsi diantaranya adalah tingkat ekonomi, reaksi masyarakat, informasi dan pengetahuan dalam pemilihan jenis kontrasepsi. Hal ini disebabkan karena untuk mendapatkan pelayanan kontrasepsi yang diperlukan akseptor harus menyediakan dana yang diperlukan. Walaupun jika dihitung dari segi keekonomisannya, KB IUD lebih murah dari KB suntik atau pil, tetapi kadang orang melihatnya dari berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk sekali pasang. Sedangkan KB suntik atau pil hanya mempunyai masa aktif 1-3 bulan saja, yang artinya untuk mendapatkan efek yang sama dengan IUD, seseorang harus melakukan 12-36 kali suntikan bahkan berpuluh-puluh kali lipat. (Nanik,2012).

Aspek terpenting dalam memberikan tingkat kepuasan pasien adalah aspek afektif yaitu pasien diperhatikan oleh bidan dengan penuh perhatian, mendengarkan keluhan dan mempunyai empati yang tinggi. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah Merekrut Tenaga Kerja Yang Handal, Komunikasi Informasi dan Edukasi Secara Efektif dalam pelayanan kebidanan mempunyai tujuan antara lain mendorong dan meningkatkan pengetahuan, sikap dan praktik KB pada masyarakat sehingga tercapainya penambahan peserta baru dan kelestarian peserta KB, berikan pelayanan yang cepat, tanggap menangani pengaduan. Kepuasan pasien sebenarnya merupakan yang terpenting jika pasien tidak puas dengan informasi dan layanan yang diberikan

dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat, dan mudah dijangkau. Kepuasan akseptor dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan PUS. Akseptor yang merasa puas terhadap layanan akan datang kembali ke puskesmas. (Anonim, 2022). Beberapa alasan PUS yang tidak menggunakan KB IUD yaitu kurangnya informasi yang di dapat dari media informasi serta dari petugas kesehatan tentang IUD yang mengakibatkan pengetahuan PUS tentang penggunaan IUD tidak mereka ketahui. Selain itu sikap dari PUS dalam mencari informasi tentang IUD juga masih dalam kategori yang negatif, sehingga mereka tidak tertarik untuk menggunakan IUD. Dukungan keluarga atau suami juga menjadi kendala para wanita PUS yang tidak menggunakan IUD.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto pada bulan Juli 2024 ada 7 akseptor IUD. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan KB IUD di Puskesmas Jatirejo masih tergolong sedikit. Dari data tersebut ditemukan ada 5 akseptor IUD yang puas dengan pelayanan KB IUD yang diberikan dan ada 2 akseptor KB IUD yang tidak puas karena kurangnya informasi yang didapat.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Tingkat Kepuasan Akseptor Dengan Keikutsertaan Menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

## **B. Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan akseptor dengan keikutsertaan menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut “Apakah ada hubungan tingkat kepuasan akseptor dengan keikutsertaan menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto”?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan akseptor dengan keikutsertaan menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.

### **2. Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.
2. Mengidentifikasi keikutsertaan menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo Kabupaten Mojokerto.
3. Menganalisa hubungan pengaruh tingkat kepuasan akseptor dengan keikutsertaan menggunakan KB IUD di Puskesmas Jatirejo.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Praktis
  - a. Bagi Responden

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan ibu agar dapat bisa segera mendapatkan pelayanan KB setelah melahirkan.

b. Bagi Profesi Kebidanan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai data dasar dalam melakukan intervensi pada pasien khususnya pelayanan KB pada ibu setelah melahirkan.

c. Bagi Institusi Pelayanan (Puskesmas)

Diharapkan bisa memberikan konseling, edukasi, penyuluhan dan informasi sesuai kebutuhan dan mudah dimengerti secara jelas dan rutin menyeluruh bagi masyarakat khususnya PUS dan akseptor baru supaya berminat untuk menggunakan KB IUD.

2. Teoritis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan data dasar sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu kebidanan yang masih berkaitan dengan tingkat kepuasan menggunakan KB IUD.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan data dasar bagi penelitian selanjutnya yang masih berkaitan dengan tingkat kepuasan akeptor dan keikutsertaan menggunakan KB IUD.