PENGARUH KONSELING BIDAN TERHADAP KEPUASAN KLIEN KELUARGA BERENCANA

Wida Wisudawati[1], Dian Fitriani Soleha[2]
[1,2]Akbid Karya Bunda Husada
e-mail : widawisudawati3@gmail.com

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan Keluarga Berencana, tenaga kesehatan khususnya bidan harus memberikan pelayanan konseling yang baik untuk membantu klien mendapatkan pengetahuan dan sikap mengenai keputusan penggunaan alah konrasepsi yang akan digunakan. Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah ada pengaruh antara keterampilan konseling bidan terhadap kepuasan klien dalam menerima pelayanan Keluarga Berencana di Klinik AzZahra. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan merupakan penelitian korelasi yang bertujuan mengungkapkan hubungan korelatif antara variable. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu klien yang datang ke Klinik Azzahra Tangerang untuk mendapatkan layanan KB yaitu sebanyak 258 responden. Berdasarkan hasil analisa bivariat didapatkan nilai signifkasi 0,000 dimana apabila terdapat nilai < 0,05 pada nilai signifikasi dapat disimpulkan bahwa bahwa terdapat pengaruh yang sigifikan antara keterampilan konseling Bidan terhadap kepuasan klien dalam pelayanan Keluarga Berencana di Klinik AzZahra Tangerang.

Kata kunci : pengguna alat kontrasepsi, kepuasan pengguna pelayanan KB
Daftar Pustaka: 13 referensi (2010-2017)

LATAR BELAKANG

Dalam memberikan pelayanan Keluarga Berencana di FKTP, tenaga kesehatan khususnya bidan harus memberikan pelayanan Konseling yang baik untuk membantu klien mendapatkan pengetahuan dan sikap mengenai keputusan penggunaan alah konrasepsi yang akan digunakan. Dalam kegiatan pelayanan tersebut harus dilakukan sesuai prosedur dan penguasaan keterampilan komunikasi bidan, karena kita masih sering mendengar dan menerima pengaduan mengenai ketidakpusan klien atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan klien adalah suatu tingkat perasaan klien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang sangat bervariasi sekali, namun secara umum dapat dijelaskan bahwa pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standart serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dengan kata lain yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut. Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas - pasien (*relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectivess)* dan keamanan tindakan (*safety*) (Azwar, 1996).

Faktor faktor yang mempengaruhi kepusana klien terhadap pelayanan menurut (Sangaji dan Sopiah, 2013) antara lain faktor karakteristik klien, sarana fisik, jaminan, kepedulian dan kehandalan. Berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi tempat pelayanan (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas tempat pelayanan seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Hasil penilaian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien.

Berpedoman pada konsep akreditasi klinik dimana mutu pelayanan klinik merupakan indikator kepuasan pasien dan *trester study* di Perguruan tinggi sebagai penyelengaran pendidikan bidan untuk peningkatan mutu lulusan bidan maka diperlukan penelitian mengenai pengaruh keterampikan dalam melakukan konseling terhadap kepuasan pelayanan keluarga berencana di FKTP Klinik Azzahra Kota Tangerang sebagai salah satu tempat pelayaan Keluarga Berencana di Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan merupakan penelitian korelasi yang bertujuan mengungkapkan hubungan korelatif antara variable bebas dan variable terkait Penelitian dilaksanakan di Klinik Azzahra Kota Tangerang. Penelitian dilakukan pada bulan April - Juni 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang menggunakan jasa layanan sebagai peserta Keluarga Berencana di Klinik Azzahra Tangerang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu klien yang datang ke Klinik Azzahra Tangerang untuk mendapatkan layanan KB selama bulan April sampai dengan Mei tahun 2020. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa

data primer yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan yang akan diisi langsung oleh klien. Analisa yang digunakan uji *corelasi pearson* dengan menggunakan *SPPS.*

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Alat Kontrasepsi

Jenis Alat Kontrasepsi	Jumlah	Presentase (%)
Suntik 1 bulan	90	34,9
Suntik 3 bulan	150	58,1
IUD	5	2
Impan	7	2,7
Pil	6	2,3
Jumlah	258	100

Tabel 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Jumlah	Presentase (%)
< 20 tahun	0	0
20 – 35 tahun	221	85,7
>35 tahun	37	14,3
Jumlah	258	100

Tabel 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Alat Kontrasepsi

Lama Penggunaan	Jumlah	Presentase (%)
≤ 1 tahun	132	51,1
>1 tahun	126	48,9
Jumlah	258	100

Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Bekerja	72	27,9
Tidak Bekerja	186	72,1
Jumlah	258	100

Tabel 5 : Gambaran Keterampilan Konseling pada Petugas Pelayanan Keluarga Berencana

Status Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Terampil	258	100
Tidak Terampil	0	0
Jumlah	258	100

Tabel 6 : Gambaran Tingkat Kepuasan Penggunan Pelayanan Kontrasepsi

Status Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Puas	252	98
Tidak Puas	5	2
Jumlah	258	100

Tabel 7 : Hubungan keterampilan konseling bidan dengan Kepuasan Penggunan Pelayanan Kontrasepsi

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	183,498(a)	9	,000
Likelihood Ratio	45,831	9	,000
Linear-by-Linear Association	68,069	1	,000
N of Valid Cases	258		

PEMBAHASAN HASIL

Sesuai dengan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 258 responden pengguna alat kontrasepsi dan penerima pelayaan Keluarga Berencana di Klinik Az-Zahra yang mengatakan puas sebanyak 252 responden (98%), dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 5 responden (2%). Berdasarkan hasil analisa bivariat didapatkan nilai signifkasi 0,000 dimana

apabila terdapat nilai < 0,05 pada nilai signifikasi dapat disimpulkan bahwa bahwa terdapat pengaruh yang sigifikan antara keterampilan konseling Bidan terhadap kepuasan klien dalam pelayanan Keluarga Berencana di Klinik AzZahra Tangerang. Dengan gambaran karakteristik responden jumlah terbanyak pengguna akseptor KB suntik 3 bulan yaitu 150 responden (48,1%), jumlah terbanyak pengguna akseptor KB adalah pada usia 20 – 35 tahun yaitu 221 responden (85,7%), jumlah terbanyak untuk lama penggunaan akseptor KB adalah kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 132 responden (51,1%), jumlah terbanyak penggunaan akseptor KB adalah responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 186 responden (72,1%). Berdasarkan kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan mengenai keterampilan konseling dan kepuasan pengguna pelayanan Keluarga Berencana di Klinik AzZaahra menyatakan bahwa 100% responden menyatakan puas atas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan keluarga berencana di Klinik AzZahra.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ridha (2017). Hasil diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%). Hal ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden, dimana jenjang pendidikan dari 19 responden diatas yaitu sebanyak 9 (28,1%) responden memiliki tingkat pendidikan SMP. Menurut Penelitian Sarwadana (2014) tingkat pendidikan menengah kebawah berpengaruh pada kemampuan dalam memahami informasi yang diberikan oleh petugas, tidak mampu menyimak bahkan memahami komunikasi yang terjadi antara petugas dan pasien. Gerson (2010) menyebutkan bahwa aspek terpenting dalam memberikan kepuasan pasien adalah aspek afektif yaitu pasien diperhatikan oleh bidan dengan penuh perhatian, mendengarkan keluhan dan mempunyai empati yang tinggi. Pada kategori cukup puas sebanyak 9 responden (28,1%), hal ini disebabkan karena responden merasa telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari segi keramahan maupun dari segi pemenuhan kebutuhan responden. Sedangkan pada kategori puas sebanyak 4 responden (12,5%), hal ini disebabkan karena dari pelayanan yang dirasakan oleh responden telah maksimal, seperti bidan ramah dan sopan saat melakukan pelayanan serta berusaha untuk memahami kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman DIY, mayoritas tingkat kepuasan akseptor terdapat pada kategori kurang puas sebanyak 19 responden (59,4%).

KESIMPULAN DAN SARAN

Jumlah terbanyak pengguna akseptor KB suntik 3 bulan yaitu 150 responden (48,1%) dengan usia pengguna jenis kontrasepsi 20 – 35 tahun yaitu 221 responden (85,7%), lama penggunaan akseptor KB adalah kurang dari 1 tahun yaitu sebanyak 132 responden (51,1%), tidak bekerja yaitu sebanyak 186 responden (72,1%), seluruh petugas kesehatan terampil dalam melakukan komunikasi dan konseling dalam pelayanan keluarga berencana, 252 responden (98%) menyatakan menjawab puas terhadap komunikasi dan pelayanan petugas keluarga berencana. Terdapat pengaruh yang signifikan keterampilan konseling bidan terhadap kepuasan klien Kb di Klinik AzZahra dengan nilai signifikasi 0,000 dan derajat hubungan nilai *person correlation* 0,515 (kategori korelasi sedang). Saran bagi peneliti diharapkan bisa melakukan penelitian dengan waktu pengambilan data yang lebih lama.

REFERENSI

Aritonang Lebrin, 2010. Kepuasan Pelanggan, jakatra. Gramedia Pusaka Utama

Arum Setya, dkk, 2010. Panduan lengkap Pelayanan KB terkini. Nuha Medika. Yogyakarta

Handayani, Sri. 2010. Buku Ajar Pelayanan Keluarga Berencana. Pustaka Rahima Jakarta

Lucky, 2013. Buku Ajar Kependudukan dan Pelayanan KB. Jakarta : EGC

Niken, 2012. Pelayanan Keluarga Berencana. Yogyakarta. Fitramaya Nuhya Medika, Yogyakarta

Ridha Setia Maulidawati (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Konseling KB di Puskesmas Kalasan Sleman Yogyakarta. UAY

Sugiono, dkk, 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan.

Sulfianti, 2012. Strategi Komunikasi Petugas dengan Peningkatan Minat PUS Memilih Alat Kontrasepsi. Surakarta

Sulistyawati, Ari, 2012. Pelayanan Keluarga Berencana. Salemba Medika. Yogyakarta

Suprato, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan pasien, Jakarta. Rineka Cipta

Suryati, 2013. Komunikasi Kebidanan, Jakarta, CV. Trans Info medika

Wemawati, 2010. Komunikasi Dan Konseling Dalam Praktik Kebidanan. Jakarta. CV. Trans Info media

Wulandari, 2009. Komuniksi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan, Yogyakarta: Nuha Medika

Wisudawati, dkk. CD Interaktif Asuhan Kebidanan. Softchip Computama. Jakarta

Yuhedi, Tuafika, 2013. Kependudukan dan Pelayanan KB. EGC. Jakarta