

Hubungan Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan untuk tetap Memilih KB Mandiri IUD di Kelurahan Rawa Terate Jakarta Timur

Elli Hidayati

Program Studi D3 Kebidanan Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta

Abstrak

Sejak tahun 1983 program KB telah berkembang pesat dan menjadi suatu gerakan dimasyarakat. Pelayanan KB sudah dilaksanakan melalui klinik pemerintah, klinik swasta, dokter dan bidan praktik swasta. Data SDKI 2002/03 ditemukan sekitar 63 % peserta KB memilih tempat pelayanan swasta. Berdasarkan hasil pengamatan jumlah akseptor KB mandiri mengalami ketidakstabilan dalam setiap tahunnya. Tahun 2007 jumlah peserta KB mandiri IUD (*Intrauterine Device*) 413 orang, tahun 2008 sebanyak 250 orang dan tahun 2009 sebanyak 440 orang. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan motivasi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD. Jenis desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional*, dan penelitian ini bersifat kuantitatif, dimana populasinya adalah seluruh akseptor yang aktif dengan KB mandiri IUD yang berada di wilayah kelurahan Rawa Terate sebanyak 440 responden tahun 2009, dengan jumlah sampel sebanyak 82 responden, cara pengambilan sampel menggunakan proposional masing-masing RW dalam satu kelurahan Rawa Terate, teknik pengumpulan data dengan questioner, dan pengolahan data dilakukan dengan analisis univariat, analisis bivariat dengan *chi-square*. Hasil penelitian dengan analisis univariat didapatkan distribusi frekuensi pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD dengan jawaban sangat setuju 50 %, Motivasi untuk tetap memilih KB mandiri IUD 87,8%, dan kualitas pelayanan 43,9 %, Sementara hasil analisis bivariat variabel yang secara signifikan berhubungan dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD adalah kualitas pelayanan dengan nilai $p < 0,05$. Penelitian ini merekomendasikan perlunya meningkatkan pelayanan KB khususnya mengenai penyuluhan dan konseling Kontrasepsi IUD agar akseptor mempunyai motivasi yang tinggi untuk ber-KB.

Kata Kunci: Kontrasepsi, IUD (*Intrauterine Device*), Keluarga Berencana

Relationships Motivation and Quality of Service for decisions to remain Choosing KB Mandiri IUD in Kelurahan Rawa Terate Jakarta Timur

Abstract

Since 1983 the family planning program has developed rapidly and become a community movement. Family planning services have been implemented through government clinics, private clinics, private practice doctors and midwives. IDHS 2002/03 found about 63% KB choosing a private service. Based on observations of the number of family planning acceptors independently instability in each year. In 2007 the number of participants KB mandiri IUD (*Intrauterine Device*) 413 people, in 2008 as many as 250 people and in 2009 as many as 440 people. The aim of research was conducted to determine the relationship between motivation and the quality of service to the decision to keep picking KB mandiri IUD. The type of research design used in this research is descriptive, cross sectional approach, and this research is quantitative, where the population is active throughout acceptor with KB mandiri IUD located in the region kelurahan Rawa Terate as many as 440 respondents in 2009, with a total sample of 82 respondents, how to use proportional sampling each RW in one kelurahan Rawa Terate, data collection techniques with questionnaire, and data processing is done by the analysis of univariate, bivariate analysis with *chi-square*. Research results obtained by univariate analysis the frequency distribution of decision-making to keep picking KB mandiri IUD with answers strongly agree 50%, motivation to remain independent choose Kb mandiri IUD 87.8%, 43.9% and service quality, while the results of the bivariate analysis of the variables that are significantly associated with the decision to keep picking KB mandiri IUD is the quality of service with a value of $p < 0.05$. The study recommends the need to improve family planning services, especially education and counseling regarding contraception IUD acceptors that have a high motivation for family planning.

Keywords: contraceptives, IUD (*Intrauterine Device*), Family Planning

Korespondensi: Elli Hidayati, SST, MKM, Program Studi D3 Kebidanan, Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta 10510, *mobile* 08128600377, *e-mail:* elli.akbid@gmail.com

Pendahuluan

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014 menekankan bahwa pembangunan manusia sebagai fokus utama pelaksanaan tugas pokok dan fungsi program KB di Indonesia. Agenda program KB pada RPJMN 2010-2014 tidak terlepas dari perkembangan penanganan masalah KB sejak dilembagakan pada tahun 1971 hingga kini. Pada waktu program KB dimulai tahun 1971, jumlah penduduk Indonesia sekitar 119,2 juta jiwa. Hingga tahun 1990 meningkat 61 juta menjadi 179,4 juta jiwa, laju pertumbuhan penduduk rata-rata 2,15 persen/tahun pada periode tahun 1990-2005 menjadi sekitar 1,33 persen pertahun, atau bertambah 39,5 juta jiwa menjadi 218,9 juta jiwa pada tahun 2005. Jumlah penduduk pada 2009 sekitar 225 juta jiwa.

Perencanaan keberhasilan pembangunan bidang kesehatan dan KB yang ditandai dengan meningkatnya kesertaan KB Mandiri melalui Bidan praktek swasta, (bahkan kontrasepsi sudah menjadi kebutuhan rutin peserta KB secara mandiri). KB mandiri adalah proses perubahan sikap dan perilaku untuk mendapatkan pelayanan KB sesuai dengan kebutuhannya, dengan kemampuan dan kesadaran sendiri untuk melaksanakan keluarga berencana sebagai kebutuhan primer.¹

Menurut Depkes RI (2000) kualitas/mutu pelayanan kesehatan adalah penampilan/kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang pada satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien, sesuai dengan tingkat rata-rata penduduk sesuai dengan standar dan kode etik profesi kesehatan yang telah ditetapkan. Berarti hal ini menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan akan mempengaruhi seseorang untuk menentukan pilihannya dalam berKB.²

Keikutsertaan responden dalam program KB Mandiri IUD sangat bergantung pada peningkatan kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu dan merespon permintaan peserta KB mandiri IUD dan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat, Jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan, keterampilan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menagani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan juga rasa aman bagi para pelanggannya, Bukti langsung (*Tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi dan Empati (*emphaty*) kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.³

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan motivasi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Rawaterate Jakarta Timur pada bulan Juni 2011. Desain penelitian yang digunakan kuantitatif bersifat deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, dimana penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melihat dan mempelajari hubungan motivasi dan kualitas

pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD yang diambil melalui survei dan dilakukan pada saat bersamaan serta setiap subyek hanya satu kali dilakukan pengamatan. Populasi merupakan seluruh akseptor yang aktif dengan KB mandiri IUD yang berada diwilayah Kelurahan

Rawaterate sebanyak 440 responden tahun 2009. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 82 responden dengan teknik proporsional masing-masing RW dalam satu kelurahan Rawaterate. Data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara /kuesioner yang diajukan kepada responden.

Hasil

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat

Variabel	Kategori	N/ Frekuensi	%
Umur	20-35 tahun	36	43,9
	< 20 dan > 35 tahun	46	56,1
Pendidikan	Tamat SD	2	2,4
	Tidak Tamat SMP	2	2,4
	Tamat SMP	15	18,3
	Tidak Tamat SMA	10	12,1
	Tamat SMA	48	58,5
	Perguruan Tinggi	5	6,1
Jumlah Anak	1 anak	15	18,2
	2 anak	32	39,0
	> 2 anak	35	42,6
Pekerjaan	Tidak Bekerja	50	60,9
	Bekerja	32	39,1
Waktu Pemakaian IUD	1 tahun	11	13,4
	> 1 tahun	71	86,6
Jumlah Pemakaian IUD	1 kali	32	39,0
	2 kali	40	48,8
	> 2 kali	10	12,2
Pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD	Sangat Setuju	41	50,0
	Setuju	32	39,0
	Tidak Setuju	8	9,8
	Sangat Tidak Setuju	1	1,2
Motivasi Ibu	Sangat Setuju	72	87,8
	Setuju	7	8,5
	Tidak Setuju	3	3,7
	Sangat Tidak Setuju	0	0
Kualitas Pelayanan	Sangat Setuju	36	43,9
	Setuju	31	37,8
	Tidak Setuju	12	14,6
	Sangat Tidak Setuju	3	3,7

Dari tabel hasil univariat dapat dilihat bahwa umur responden yang paling banyak adalah usia < 20 dan > 35 tahun 56,1%. Pendidikan responden sebanyak 48 orang atau 58,5% tamat SMA. Jumlah anak responden > dari 2 anak sebanyak 42,6% sedangkan yang berjumlah 1 orang anak sebanyak 18,2%. Responden yang tidak bekerja sebanyak 50 orang (60,9%). Waktu pemakaian IUD lebih

dari 1 tahun sebanyak 71 responden (86,6%). Jumlah pemakaian IUD sebanyak 2 kali yaitu 40 responden (48,8%). Pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD sebanyak 41 responden (50,0%) sangat setuju. Motivasi ibu dalam pengambilan keputusan 72 responden (87,8%) menjawab sangat setuju. Pernyataan untuk kualitas pelayanan sebanyak 36 responden (43,9%) menjawab sangat setuju

Tabel 2. Hubungan antara Motivasi terhadap Pengambilan Keputusan untuk tetap Memilih KB Mandiri IUD

Motivasi Pengambilan Keputusan	
Motivasi	
Pearson Chi-Square	1,006
Sig (2 sided)	0,316
Pengambilan Keputusan	
Pearson Chi-Square	1,006
Sig (2 sided)	0,316

Dari uji statistik hubungan motivasi terhadap pengambilan keputusan didapatkan hasil yaitu nilai Chi-Square 1,006 dan $p = 0,316$, hal ini menunjukkan bahwa motivasi tidak ada hubungan yang signifikan dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD karena nilai $p >$ dari 0,05.

Tabel 3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan untuk tetap Memilih KB Mandiri IUD

Kualitas Pelayanan Pengambilan Keputusan	
Kualitas Pelayanan	
Pearson Chi-Square	10,881
Sig (2 sided)	0,001
Pengambilan Keputusan	
Pearson Chi-Square	10,881
Sig (2 sided)	0,001

Dari uji statistik, hubungan motivasi ekstrinsik terhadap pengambilan keputusan didapatkan hasil yaitu nilai Chi-Square 10,881 dan $p = 0,001$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ada hubungan yang signifikan dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD karena nilai $p <$ dari 0,05.

Tabel 4. Hubungan Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan untuk tetap Memilih KB Mandiri IUD

Motivasi, Kualitas Pelayanan Pengambilan Keputusan	
Motivasi, Kualitas Pelayanan	
Pearson Chi-Square	1,051
Sig (2 sided)	0,305
Pengambilan Keputusan	
Pearson Chi-Square	1,051
Sig (2 sided)	0,305

Dari uji statistik, hubungan motivasi dan kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan didapatkan hasil yaitu nilai Chi-Square 1,051 dan $p = 0,305$, hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan kualitas pelayanan tidak ada hubungan secara bersama-sama dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB Mandiri IUD karena nilai $p >$ dari 0,05.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju terhadap pernyataan motivasi yaitu sebesar 72 (87,8%), memiliki skor nilai 315 dengan presentasi 96%, berarti kriteria interpretasi skor sangat kuat. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan antara motivasi dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD (p value = 0,316). Hal ini menunjukan bahwa motivasi seseorang tidak mempengaruhi untuk mengambil keputusan berKB IUD. Hasil analisis ini tidak sesuai dengan penelitian oleh

Sukmawati (2001) dimana mayoritas akseptor memiliki motivasi dalam memilih kontrasepsi IUD sebesar 95,5%.⁴

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju terhadap pernyataan pengambilan keputusan yaitu sebesar 36 (43,9%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD (p value = 0,001). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Imbarwati (2009) bahwa kualitas pelayanan KB itu baik yaitu sebesar 55,9%.⁵

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi square* didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan antara motivasi dan kualitas pelayanan dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD (p value = 0,305). Dalam pengambilan keputusan untuk ber-KB Mandiri IUD ternyata tidak dipengaruhi oleh motivasi yang ada dan kualitas pelayanan secara bersama-sama.

Simpulan

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,316$ yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara motivasi dengan pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,001$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p=0,305$ yang berarti tidak ada hubungan secara bersama-sama antara motivasi dan kualitas

pelayanan terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memilih KB mandiri IUD.

Saran

1. Untuk meningkatkan program KB, pemerintah mengadakan program jampersal (jaminan persalinan) setiap orang yang akan melahirkan tapi tidak mempunyai jaminan kesehatan maka persalinannya gratis tapi dengan konsekuensi harus mengikuti KB pasca salin terutama KB yang mempunyai jangka waktu yang panjang seperti IUD.
2. Hendaknya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan kontrasepsi di klinik terus dikembangkan yang meliputi:
 - a. Pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) dalam bentuk konseling sebagai usaha memantapkan kesadaran penerimaan peserta/calon peserta dalam penggunaan kontrasepsi.
 - b. Pelayanan medis sebagai usaha memantapkan rasa aman peserta/calon dalam penggunaan kontrasepsi
3. Perlu peningkatan kesadaran pemakaian KB Mandiri IUD sebagai suatu kebutuhan fisiologis, aktualisasi, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosialisasi dan penghargaan bagi ibu. Dengan adanya pembatasan jumlah keluarga maka kebutuhan pokok akan lebih terpenuhi, kebutuhan istirahat dan seksualitas akan lebih baik, sehingga kesejahteraan dan pendidikan anak akan lebih terjamin.
4. Untuk mendapatkan gambaran lebih obyektif tentang motivasi ibu terhadap pengambilan keputusan untuk tetap memakai KB mandiri IUD maka perlu menindak lanjuti penelitian ini dengan

menggunakan bentuk penelitian kualitatif.

Daftar Pustaka

1. BKKBN. Keluarga berencana mandiri. Jakarta: BKKBN; 2009.
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta; 2000.
3. Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Andi; 2005.
4. Sukmawati. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kontrasepsi IUD diantara akseptor KB di wilayah kerja puskesmas kecamatan samarang kabupaten garut tahun 2001. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia; 2001.
5. Imbarwati. Beberapa faktor yang berkaitan dengan penggunaan KB IUD pada peserta KB non IUD di kecamatan pedurungan kota semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro; 2009.