

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima. Persepsi akseptor tentang kualitas pelayanan KB yang buruk akan cenderung berhenti memakai kontrasepsi dibandingkan dengan persepsi akseptor tentang kualitas pelayanan KB yang baik (Anfal, 2020). Kepuasan pasien pada pelayanan kontrasepsi dapat mempengaruhi pasien dan pelayanan kesehatan reproduksi dan menegaskan bahwa waktu menunggu, keramahan petugas kesehatan, pendidikan perempuan, dan aksesibilitas ke layanan kesehatan merupakan faktor kunci (penentu utama) dalam menentukan kepuasan pasien (Chavane et al., 2017).

Hal tersebut mengakibatkan tingginya angka kejadian *drop out* pada akseptor KB. Berdasarkan data profil Kesehatan Jawa Timur angka kejadian *drop out* tahun 2022 mencapai 600.764 akseptor KB (Dinas Kesehatan Jawa Timur, 2023). Angka kejadian *drop out* kontrasepsi di Kota Malang tahun 2022 terbilang tinggi yaitu kecamatan Blimbing 545 kejadian *drop out*, kecamatan Sukun 457 kejadian *drop out*, kecamatan Kedungkandang 333 kejadian *drop out*, kecamatan Lowokwaru 90 kejadian *drop out* dan kecamatan Klojen 44 kejadian *drop out* (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2023). Banyaknya kejadian

drop out membuat penurunan angka peserta Keluarga Berencana (KB), sesuai Data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Malang menunjukkan pencapaian peserta KB aktif di Kota Malang pada tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan. Jumlah peserta KB pada tahun 2020 tercatat sebanyak 92.567, tahun 2021 sebanyak 89.728 dan tahun 2022 sebanyak 63.633. Penggunaan alat kontrasepsi oleh Pasangan Usia Subur (PUS) di Kota Malang sendiri yang berstatus akseptor aktif KB sebanyak 100.650. Selain itu, data Profil Kesehatan Kota Malang menunjukkan lebih dari 50% dari jumlah keseluruhan akseptor menggunakan kontrasepsi suntik (Dinas Kesehatan Kota Malang, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dkk. Tahun 2019 menyatakan bahwa kejadian Reaksi Obat yang Tidak Dikehendaki (ROTD) lebih banyak terjadi pada akseptor kontrasepsi suntik progestin atau *Depo Medroxyprogesterone Acetate* (DMPA) dibanding akseptor kontrasepsi suntik kombinasi atau Estradiol Sipionat. Perbandingan kejadian ROTD yang signifikan terjadi pada gangguan menstruasi, mudah marah, dan kurang gairah seksual. Gangguan menstruasi 13 kali lebih banyak terjadi pada akseptor kontrasepsi suntik tunggal dibanding kombinasi (Putri et al., 2019). Adanya pelayanan yang kurang dalam menangani efek samping yang dirasakan oleh akseptor dapat mempengaruhi persepsi akseptor tentang kualitas pelayanan KB, persepsi yang buruk akan cenderung berhenti memakai kontrasepsi dibandingkan dengan persepsi akseptor tentang kualitas pelayanan KB yang baik (Aini et al., 2016).

Berdasarkan hal tersebut, BKKBN membuat terobosan agar pelayanan kontrasepsi tetap berjalan dengan baik dan angka penggunaan alat kontrasepsi meningkat (Ratnanengsih, 2022). Salah satu hal yang dilakukan adalah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan peluncuran aplikasi “Klik KB”. Aplikasi “Klik KB” merupakan salah satu upaya BKKBN untuk menjangkau PUS agar terakses informasi, kemudian mendapatkan pelayanan kontrasepsi dan menjaga kesertaannya. Aplikasi ini akan menghubungkan secara langsung antara akseptor KB dengan bidan dan memungkinkan akseptor mendapatkan informasi secara interaktif atau konseling dalam aplikasi ini. Hal itu termasuk upaya meningkatkan mutu pelayanan dalam penggunaan kontrasepsi. 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 fasilitas Kesehatan (Natution, 2014).

Penggunaan aplikasi “Klik KB” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat pengetahuan akseptor KB, hal ini dibuktikan pada penelitian (Ratnanengsih, 2022). Aplikasi “Klik KB” dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan akseptor juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan (Yelvita, 2022) menunjukkan dari 18 WUS yang berada di kelompok intervensi setelah adanya penyuluhan menggunakan media aplikasi “Klik Kb”, sebagian besar (83,3%) memiliki pengetahuan yang baik dan pada kelompok

kontrol didapatkan hasil (61,1%) memiliki pengetahuan yang baik dalam memahami cara penggunaan dan efek samping dari kontrasepsi. Penggunaan Alat Bantu Pengambilan Keputusan ber-KB (ABPK) dalam pelayanan KB masih kurang sesuai dalam pemilihan alat kontrasepsi pasca persalinan, dikarenakan ABPK kurang praktis dari ukurannya cukup besar dan berat, serta masih menjelaskan lebih detail mengenai kegunaan, manfaat dari alat kontrasepsi yang berlandaskan pada keputusan sendiri tanpa ada arahan seperti apa alat kontrasepsi yang harus digunakan (Zakaria, 2020). Hasil penelitian yang telah dilakukan di Padangsidempuan menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan akseptor KB dalam pelayanan KB adalah sedang (A. Helmy Apreliasari, 2019). Selain itu, berdasarkan penelitian (Alifa & Bp, 2021) menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB pada wanita usia subur di Puskesmas Rambatan II Kabupaten Tanah Datar tahun 2021.

Penggunaan aplikasi “Klik KB” ini merupakan upaya untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan KB yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi (BKKBN, 2021). Semakin baik kualitas pelayanan maka akseptor KB akan semakin puas dengan pelayanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk melihat bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi “Klik KB” terhadap tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB Tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu bagaimanakah pengaruh penggunaan aplikasi “Klik KB” terhadap tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi “Klik KB” terhadap tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB Tahun 2024.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB sebelum menggunakan aplikasi Klik KB
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB sebelum menggunakan ABPK
- 3) Mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB sesudah menggunakan aplikasi Klik KB
- 4) Mengidentifikasi tingkat kepuasan akseptor KB suntik DMPA di TPMB sesudah menggunakan ABPK
- 5) Mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan antara akseptor KB suntik DMPA di TPMB yang menggunakan aplikasi Klik KB dan ABPK.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan sebagai sumber informasi dan media referensi bagi mahasiswa yang akan datang membutuhkan dan dapat menyempurnakan tentang teori yang berhubungan dengan aplikasi “Klik KB” dan kepuasan akseptor KB suntik DMPA.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Responden

Sebagai sumber informasi mengenai aplikasi Klik KB dan cara penggunaannya dalam mendapatkan pelayanan kontrasepsi.

2) Bagi Bidan TPMB

Sebagai bahan informasi mengenai aplikasi Klik KB dan media untuk upaya meningkatkan kepuasan akseptor KB dalam memberikan pelayanan kontrasepsi.

3) Bagi Institusi

Sebagai tambahan bahan ajar dalam mata kuliah promosi kesehatan dan mata kuliah keluarga berencana dan kesehatan reproduksi.

4) Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengalaman dalam meningkatkan kepuasan akseptor KB dan sebagai bahan rujukan informasi untuk praktik mengenai program keluarga berencana atau kesehatan reproduksi.