

**PENGUKURAN KUALITAS JASA PELAYANAN KB MANDIRI
DI PROVINSI ACEH**

**MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY KB MANDIRI
IN ACEH PROVINCE**

Zulkifli

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala
Zulkifli_tok@unsyiah.ac.id

Amri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

Eddy Munawar

Peneliti LATBANG BKKBN Aceh

Anwar

Jurusan Tata Niaga Politeknik Negeri Lhokseumawe

Abstract

This study aims to measure the quality of family planning services in the province of Aceh which can later be useful for BKKBN policy in the context of determining the policy of providing unpaid contraception. The location of the study is Bireuen district and North Aceh district as regency areas with the highest number of active family planning participants according to the contraceptive method in the Private Service Line in March 2018. The number of samples used were 75 fertile age couples (PUS) obtained through the Multistage purposive sampling method followed by the snowball sampling method. Data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Cartesian Diagrams. The results obtained are that all indicators measured show a high level of satisfaction on Mandiri (paid) KB services so it is recommended that the BKKBN can improve free KB services or otherwise prepare alternatives to stop free KB services.

Keywords: Paid KB, Free KB (Unpaid KB), Satisfaction.

A. Pendahuluan

Salah satu tujuan yang tercantum dalam RENSTRA BKKBN 2014-2019 adalah meningkatkan kemandirian ber-KB (BKKBN : 2015 : 12). Hal ini bersesuaian pula dengan sasaran strategis BKKBN poin 3 dan 4 berupa “peningkatan pemakaian Kontrasepsi (CPR) dan penurunan *unmet need*. Pedoman ini pada akhirnya mengarahkan salah satu arah dan kebijakan strategis BKKBN pada poin e yaitu memperkuat pelaksanaan KB secara Mandiri (BKKBN : 2015: 17).

Pelayanan KB mandiri yang baik pada akhirnya akan menjadi salah satu metode pencapaian sasaran strategis pada tingkat daerah. Pedoman utama BKKBN Aceh berupa Rencana Strategis BKKBN Aceh tahun 2015-2019, Provinsi Aceh memiliki 5 (lima) sasaran strategis. Jika dihubungkan dengan sasaran Renstra BKKBN pusat, paling kurang ada 4 sasaran strategis yang bersesuaian yaitu sasaran (1) menekan TFR, sasaran (2) menaikkan Prevalensi Kontrasepsi/CPR, sasaran (3) penekanan Unmet Needs, dan sasaran (4) menurunnya Tingkat Putus Pakai Kontrasepsi. (Perwakilan BKKBN Aceh: 12: 2017).

Peran KB Mandiri juga menjadi penting karena arah kebijakan dan strategiperwakilan BKKBN Aceh dalam RENSTRA tahun 2015-2019 point (1) Pelayanan dan Akses KB di tingkatkan kualitas dan pelayanannya. Salah satunya cara dilakukan dengan sub poin h yaitu “ Penguatan konsep kemandirian ber-KB melalui peningkatan kualitas alat dan obat kontrasepsi produksi dalam negeri untuk meningkatkan kemandirian, pengembangan advokasi dan KIE KB mandiri serta pengembangan dalam kemandirian mengikuti SJSN kesehatan “. (Perwakilan BKKBN Aceh: 16: 2017).

Aceh merupakan salah satu propinsi yang sedang mengalami masalah kepedudukan. Setelah musibah Tsunami yaitu tahun 2015 jumlah penduduk Aceh 4,1 juta Jiwa yang kemudian pada tahun 2017 meningkat pesat menjadi 5,2 juta Jiwa. BKKBN Aceh telah berusaha dengan berbagai program dan kegiatan yang berusaha meningkatkan kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam rangka pengendalian penduduk yang cepat tersebut.

Program pengendalian penduduk salah satunya terkait dengan alat kontrasepsi dan peningkatan kesadaran pasangan usia subur untuk ikut serta

dalam program keluarga Berencana. Terdapat sebagian pendapat bahwa ketersediaan alat kontrasepsi yang tidak berbayar (gratis) akan memberikan dampak besar bagi keikutsertaan program keluarga berencana. Pemikiran ini sejalan dengan pola pikir masyarakat kita yang lebih memilih yang tidak berbayar dibanding dengan membayar untuk sesuatu kebutuhan.

Pemikiran di atas mempunyai banyak kebenarannya, tetapi seiring dengan perkembangan ekonomi, gaya hidup, dan kenyamanan privasi, pemikiran ini perlu mendapat kajian ulang. Munculnya kelompok ekonomi yang mapan telah menimbulkan fenomena baru. Masyarakat kelompok ini tidak hanya melihat ketersediaan alat kontrasepsi yang ingin mereka pakai, tetapi lebih luas lagi tuntutan mereka pada kualitas alat, profesionalisme konsultan, kesesuaian waktu, prestise dan faktor lainnya.

Kelompok ini memiliki tuntutan yang lebih tinggi pada program penyediaan alat kontrasepsi yang telah disediakan oleh BKKBN secara gratis. Salah satu tuntutan adalah layanan dari penyedia produk dan jasa kontrasepsi program Keluarga berencana. Kepuasan atas pelayanan ini menyebabkan konsumen bersedia mengorbankan sesuatu untuk memperolehnya meskipun ia punya kesempatan untuk memperoleh barang atau jasa tersebut secara gratis namun dengan pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini bukanlah suatu tantangan, tetapi suatu peluang untuk mengurangi beban negara dalam menyediakan alat kontrasepsi. Penelitian ini di design untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan KB mandiri saat ini sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam penentuan dan perencanaan kebijakan program BKKBN Aceh kedepan.

Tujuan penting bagi kegiatan bisnis sebenarnya adalah memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan berperan pada banyak hal penting seperti penciptaan loyalitas, elastisitas harga, penurunan biaya transaksi masa depan, serta peningkatan efisiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, *et al.*, 1994; Anderson, *et al.*, 1997; Edvardsson, *et al.*, 2000) dalam Tjiptono (2014).

Kotler dan Keller (2009) menyebut kepuasan berupa perbandingan harapan dan kenyataan yang dinikmati akibat konsumsi sesuatu. Kecewa berarti ketidakpuasan, sedangkan senang/suka yang muncul mengartikan kepuasan. Menurut Peter dan Olson (2014) Kesan puas dan tidak puas akan

mendorong pembeli untuk terus kembali membeli dan menyebarkan kepuasan tersebut. Assuri (1990:87) juga menjelaskan tentang kepuasan berupa terpenuhinya “keinginan” dalam bentuk pemenuhan kebutuhan seperti yang diinginkan oleh konsumen.

Kualitas jasa pelayanan menurut (Crosby, 1979) adalah mutu, namun banyak produsen yang kadang mengabaikan tidak melakukan pengukuran yang jelas. Pendapat tentang pentingnya jasa pelayanan juga di akui oleh Baduara dan Sirait (1984 : 11) menjelaskan bahwa kesetiaan pada produk didasari pada kepuasan dan ini mendorong orang mempertahankan konsumsinya.

B. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di 2 Kabupaten yaitu Bireuen dan Aceh Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada Data Jumlah terbanyak Peserta KB aktif Menurut Metode Kontrasepsi Pada Jalur Pelayanan Swasta Maret tahun 2018 (BKKBN Aceh: 2018). Sedangkan yang menjadi objek (responden) dalam penelitian ini adalah PUS atau Pasangan Usia Subur yang mengikuti program KB mandiri.

2. Populasi dan Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah PUS yang mengikuti program KB mandiri menetap secara permanen pada wilayah *gampong* atau desa yang dipilih. Sampel di pilih melalui *Multistage purposive sampling*. Gampong terpilih diperoleh dari berbagai pertimbangan penelitian dari kabupaten dan kecamatan terpilih. Langkah berikutnya adalah menentukan 75 jumlah sampel PUS yang mengikuti program KB Mandiri di Gampong terpilih untuk setiap Kabupaten/Kota dengan menggunakan metode *snowball sampling*.

3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner kepada sampel terpilih. Kuesioner tertulis berisi pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan penelitian. dalam hal ini pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan sample terpilih terhadap pelayanan KB mandiri.

4. Pengukuran

Data kualitatif yang di kumpulkan di komposisikan agar menjadi kualitatif. Selanjutnya diberikan skala pilihan 1,2,3,4, dan 5 untuk dinilai scorenya melauai interval 1 dengan Skala Likert berikut ini:

Tabel 1
Skala Likert

Keterangan		Score
Kenyataan	Harapan	
Sangat tidak puas	Sangat Tidak Berharap	1
Tidak puas	Tidak Berharap	2
Kurang Puas	Kurang Berharap	3
Puas	Berharap	4
Sangat puas	Sangat Berharap	5

5. Peralatan Analisis Data

Untuk mengetahui derajat kesesuaian harapan terhadap mutu pelayanan yang diberikan supplier KB rumus IPA (*Importance Performance Analysis*). Model analisis ini awalnya dipopulerkan oleh John A. Martila and John C. James, (1987 : 77) yaitu:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

- Tki = Derajat kesesuaian harapan
- Xi = Derajat penilaian atas pelayanan
- Yi = Derajat nilaikepentingan

Sumbu X (datar) mewakili derajat pelaksanaan dan sumbu Y (tegak) mewakili derajat kepentingan. Rumus tersebut kemudian di terapkan dalam analisis kepuasan konsumen KB mandiri menjadi:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

- X = Derajat kepuasan konsumen KB Mandiri
- Y = derajat kepentingan konsumen KB Mandiri
- n = Jumlah sampel

Langkah berikutnya adalah penggunaan digram kartesius untuk mengukur derajat kesesuaian hubungan kepuasan penyedia KB mandiri dengan pelanggannya.

6. Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yaitu penilaian Keandalan, Keresposifan, Keyakinan, Empati, dan Berwujud (Kotler, 1995). Variabel tersebut berisi beberapa indikator didalamnya yang disesuaikan dengan pertanyaan yang terdapat pada Kuesioner yang diedarkan.

7. Pengujian Hipotesis

- Ho : kualitas jasa pelayanan KB Mandiri di Propinsi Aceh belum seperti yang diharapkan.
- Ha : kualitas jasa pelayanan KB Mandiri di Propinsi Aceh seperti yang diharapkan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Responden pelayanan KB Mandiri terdiri dari 150 responden untuk Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara yang semuanya merupakan wanita yang telah menikah (istri). Karakteristik responden terdiri dari usia responden, usia suami, tingkat pendidikan responden, pendidikan suami, pekerjaan

responden, pekerjaan suami, penghasilan keluarga dan jumlah anak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 2

Karakteristik Usia Responden, Usia Suami, Tingkat Pendidikan Responden, Pendidikan Suami, Pekerjaan Responden, Pekerjaan Suami, Penghasilan Keluarga dan Jumlah Anak

Karakteristik Responden	Bireuen dan Aceh Utara	
	Jumlah n	(%)
Umur Responden		
15-24	6	4
25-34	66	44
35-44	57	38
≥ 45	21	14
Umur Suami		
25-34	40	26,7
35-44	60	40
≥ 45	50	33,3
Pendidikan Responden		
SD	7	4,7
SLTP	26	17,3
SLTA	72	48
D1/D2/D3/Akademi	19	12,7
Perguruan Tinggi	26	17,3
Pendidikan Suami		
SD	7	4,7
SLTP	23	15,3
SLTA	102	68
D1/D2/D3/Akademi	10	6,7
Perguruan Tinggi	8	5,3
Pekerjaan Responden		
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	110	73,3
Pegawai Negeri/ABRI/POLRI	17	11,3
Karyawan Swasta	7	4,7

Wiraswasta	9	6,0
Petani/Pekebun/Buruh	2	1,3
Lainnya	5	3,3
Pekerjaan Suami		
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	3	2,0
Pegawai Negeri/ABRI/POLRI	10	6,7
Karyawan Swasta	13	8,7
Wiraswasta	63	42,0
Petani/Pekebun/Buruh	42	28,0
Nelayan	9	6,0
Lainnya	10	6,7
Penghasilan Keluarga		
≤ Rp999.999	32	21,3
Rp1.000.000 – 2.999.999	74	49,3
Rp3.000.000 – 4.999.999	31	20,7
Rp5.000.000 – 6.999.999	10	6,7
Rp7.000.000 – 8.999.999	2	1,3
≥ Rp10.000.000	1	0,7
Jumlah Anak		
0 Anak	10	6,7
1 – 2 orang Anak	68	45,3
3 – 4 orang Anak	60	40,0
5 – 6 orang Anak	10	6,7
≥ 7 orang Anak	2	1,3

Tabel 2 menyajikan tentang karakteristik umur responden, umur suami, pendidikan responden, pendidikan suami, pekerjaan responden dan pekerjaan suami, penghasilan keluarga dan jumlah anak. Data pada tabel menunjukkan bahwa umur responden yang terbanyak dalam penelitian adalah pada usia 25-34 tahun yaitu sebesar 44%, disusul usia 35-44 tahun dengan proporsi 38% dan usia 45 tahun dengan proporsi 14%. Usia responden yang sangat sedikit adalah usia 15-24 tahun sebesar 4% merupakan usia yang sangat kecil mengikuti penelitian ini, penyebabnya adalah bahwa usia

tersebut biasanya mereka cenderung ingin punya anak sehingga keikutsertaan dalam penggunaan alat kontrasepsi ataupun ber KB masih sedikit.

Data pada tabel 2 juga menyajikan umur suami yang sebagian besar berada pada usia 35 sampai 44 tahun yang mengidentifikasi bahwa umur suami pada responden terpilih lebih tua dari pada umur wanitanya. Selanjutnya tabel juga menunjukkan tentang pendidikan responden yang sudah cukup baik dimana pendidikan responden umumnya sudah berada pada tingkat SLTA sederajat. Hanya 7% saja responden yang berpendidikan sekolah dasar sehingga bisa kita simpulkan pemahaman responden tentang pertanyaan pada penelitian ini bisa dianggap cukup baik. Pendidikan Suami sebagai pendukung bagi pemahaman pasangannya terhadap sesuatu hal juga cukup bagus. hal ini terlihat dari proporsi yang cukup besar pada tingkat pendidikan SLTA, D3 sederajat dan Perguruan tinggi yang sudah mencapai 78%.

Sebahagian besar tingkat penghasilan keluarga responden berada pada Rp 1.000.000-2.999.999 sebesar hampir mendekati 50%. Berikutnya keluarga dengan pendapatan dibawah RP 1.000.000 sebesar 21,3% dan keluarga dengan pendapatan sebesar Rp 3.000.000-4.999.999. Distribusi tingkat pendapatan keluarga diatas menunjukkan bahwa responden umumnya masih berada pada tingkat ekonomi yang cukup baik, meskipun saat tersebut mereka memilih alat kontasepsi berbayar (mandiri).

2. Alat dan Pelayanan KB Mandiri

a. Alasan Ikut Program KB

Tabel 3
Alasan Kesertaan Ber-KB

Alasan Ber-KB	Kabupaten Bireun dan Aceh Utara	
	n	(%)
Tidak Ingin Menambah Jumlah Anak	30	20,0
Mengatur Jarak Kelahiran	111	74,0
Tuntutan Pekerjaan/Karir	4	2,7
Alasan Kesehatan	4	2,7

Lainnya	1	0,7
Total	150	100

Alasan ingin mengatur jarak kelahiran merupakan alasan utama yang memiliki porsi cukup besar pada jawaban pertanyaan apakah alasan responden mengikuti Program KB. Proporsi 74% alasan ini menunjukkan bahwa kesadaran untuk pembinaan keluarga dengan memberikan perhatian dan pemenuhan kebutuhan yang cukup bagi anak-anak mendapat perhatian yang cukup penting bagi responden. 20% responden menjawab bahwa keikutsertaan mereka menggunakan alat KB mandiri yaitu sebesar 30 orang responden tidak ingin menambah jumlah anaknya. Hanya kurang dari sekitar 7% responden menjawab alasan mereka ikut KB dan menggunakan alat kontrasepsi KB Mandiri untuk alasan kesehatan, karir, dan lainnya, data pada tabel 3 diatas tentang alasan ini menunjukkan suatu fenomena bahwa alasan ikut KB lebih cenderung pada pengaturan jumlah dan jarak kelahiran serta pembatasan kelahiran.

b. Program KB Mandiri dan KB Pemerintah

Tabel 4

Penggunaan KB Pemerintah sebelum KB Mandiri

Penggunaan KB Pemerintah Sebelum KB Mandiri	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	N	(%)
Ya	41	27,3
Tidak	109	72,7
Total	150	100

Tabel 4 tentang penggunaan KB Pemerintah sebelum responden memilih KB Mandiri menunjukkan bahwa responden penelitian ini sebagian besar memang belum pernah menggunakan Alat kontrasepsi yang disediakan oleh pemerintah. 72,7% responden menjawab bahwa mereka memang memilih KB mandiri sebagai jalur usaha pengaturan kelahiran. Prosentase yang sudah pernah menggunakan alat kontrasepsi dari pemerintah hanya 27,3% yang berarti hanya sekitar seperempat dari jumlah sampel pernah menggunakan alat KB pemerintah namun beralih menggunakan cara mandiri dengan alasan yang tertera pada tabel 5 berikut.

c. Alasan Memilih KB Mandiri

Tabel 5
Alasan Kesertaan Ber-KB Mandiri

Alasan Ber-KB Mandiri	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	n	(%)
Mudah Mendapatkannya	61	40,7
Kualitas barang/produk yang Lebih Baik	21	14,0
Banyak Pilihannya	14	9,3
Lebih Nyaman	37	24,7
Pelayanan yang lebih Baik	17	11,3
Total	150	100,0

Dominasi jawaban responden penelitian ini beralasan bahwa keikutsertaan mereka ber KB Mandiri adalah mudahnya akses untuk mendapatkan ALOKON secara mandiri yaitu sebesar 40% responden. Alasan dominan berikutnya adalah lebih nyaman saat menggunakannya sebesar 24,7% dan kualitas ALOKON KB mandiri dianggap lebih baik. Alasan pelayanan yang lebih baik dan banyak pilihan tidak menjadi dominasi jawaban responden. Jawaban ini bisa menjadi rujukan Penyelenggara KB pemerintah untuk membuat kebijakan penyempurnaan kebijakan penyediaan ALOKON KB oleh pemerintah.

d. Lama Menggunakan KB Mandiri

Tabel 6
Lama Kesertaan Ber-KB Mandiri

Lama Ber-KB Mandiri	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	N	(%)
Kurang dari 1 Tahun	17	11,3
1- 2 Tahun	32	21,3
3-4 Tahun	42	28,0
≥ 5 Tahun	59	39,3
Total	150	100,0

Jika di tinjau dari sisi lamanya keikutsertaan responden dalam menggunakan pelayanan dan obat KB mandiri, maka hampir 40% responden sudah cukup lama menggunakan KB Mandiri. ini berarti kepercayaan mereka atas Alat dan pelayanan KB mandiri sudah cukup di yakini. Data Tabel 6 diatas juga menunjukkan bahwa 28% responden sudah menggunakan KB mandiri selama 3-4 tahun.

e. Alat Kontrasepsi KB Mandiri yang digunakan Sekarang

Tabel 7

Jenis Alat Kontrasepsi KB Mandiri yang digunakan Sekarang

Alat Kontrasepsi	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	N	(%)
Kondom	7	4,7
Suntik	90	60,0
Pil	21	14,0
Implan	9	6,0
IUD	17	11,3
MOW	6	4,0
Total	150	150

Alat kontrasepsi jenis suntikan masih mendominasi jenis alat kontrasepsi yang digunakan oleh responden. Jumlah penggunaan alat suntik sebesar 60% menunjukkan bahwa alat kontrasepsi jenis ini mempunyai keunggulan dimata konsumen pengguna alat KB mandiri. Pilihan berikutnya adalah jenis penggunaan PIL KB yaitu sebesar 14%. Penggunaan alat kontrasepsi jangka panjang jenis IUD menempati urutan ke 3 sebesar 11,3% MOW hanya 4%, responden penelitian terindikasi lebih menyukai penggunaan alat kontrasepsi mandiri jangka pendek dari pada alat kontrasepsi mandiri jangka panjang.

f. Lokasi Mendapatkan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Tabel 8
Tempat Mendapatkan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Lokasi	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	n	(%)
Rumah Sakit/Rumah Sakit Bersalin	24	16,0
Klinik Swasta	17	11,3
Bidan/Perawat	85	56,7
Apotik/Toko Obat	12	8,0
Dokter Umum	3	2,0
Dokter Spesialis	9	6,0
Total	150	100,0

Tabel 8 menunjukkan bahwa bidan dan perawat adalah tempat atau lokasi favorit responden KB mandiri untuk mendapatkan pelayanan dan alat kontrasepsi KB mandiri. Ironisnya adalah sebagian besar bidan dan perawat yang didatangi oleh peserta KB mandiri sebagian besarnya adalah bidan atau perawat yang bekerja pada pemerintah namun membuka praktek swasta pada saat selesai bekerja. Rumah sakit bersalin dan klinik swasta menjadi pemilihan responden berikutnya dengan proporsi 16 dan 11,3%. Hanya sebagian kecil saja yang memilih dokter spesialis yang disebabkan oleh tingkat pendapatan dan lokasi yang agak jauh ke kota. Peserta dengan alasan tertentu dan mendesak saja yang memilih dokter spesialis sebagai pilihan tempat mereka mendapatkan pelayanan KB mandiri.

g. Referensi Menggunakan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Tabel 9

Referensi Menggunakan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Referensi	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	n	(%)
Suami	103	68,7
PLKB	8	5,3
Kader KB	11	7,3
Dokter/Bidan/Ahli Kesehatan	21	14,0
Teman/Famili/Relasi	5	3,3
Lainnya	2	1,3
Total	150	100,0

Data mengenai referensi ikut KB mandiri pada Tabel 9 menampilkan suatu hasil yang menarik untuk dikaji lebih mendalam. Pemilihan Suami menjadi referensi 68,7% dari responden mengidentifikasi banyak hal. Salah satunya adalah peran kader KB dan Peran PLKB masing-masing yang tidak sampai 10%. Peran suami dalam pemilihan KB mandiri juga bisa menjadi pertimbangan untuk memberikan pemahaman tentang KB yang lebih komprehensif kepada kalangan suami sebagai penentu kebijakan pemilihan alat KB pada sebagian besar responden yang terpilih.

h. Harga Produk dan Jasa Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Tabel 10

Harga Produk dan Jasa Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Harga dan Jasa	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	n	(%)
Mahal	14	9,3
Terjangkau	122	81,3
Harganya sama	3	2,0
Murah	7	4,7
Sangat Murah	4	2,7
Total	150	100,0

i. Kesulitan Mendapatkan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Tabel 11

Kesulitan	Kabupaten Bireuen dan Aceh Utara	
	n	(%)
Tidak Pernah	126	84,0
Sering	5	3,3
Jarang	15	10,0
Sangat Jarang	4	2,7
Total	150	100,0

Harga alat kontrasepsi dan pelayanan KB mandiri nampaknya tidak menjadi yang persoalan yang utama menurut hasil penelitian. Mayoritas responden menganggap bahwa harga alat kontrasepsi dan pelayanan KB mandiri masih terjangkau akibat data sebelumnya bahwa responden mendapatkan pelayanan KB mandiri dari bidan/perawat yang umumnya berdekatan dengan tempat tinggal. kondisi ini juga mempengaruhi jawaban responden tentang tingkat kesulitan mereka dalam memperoleh alat kontrasepsi KB mandiri dimana 84% responden menjawab tidak pernah kesulitan untuk hal ini.

3. Analisis Variabel Kehandalan

Tabel 12

Tanggapan Responden/Konsumen Terhadap Variabel Kehandalan

No	Variabel	Means		Tki (%)
		Kenyataan	Harapan	
1	Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat	4,59	4,43	103,61
2	Pelayanan dilakukan dengan profesional	4,36	4,41	98,87

3	Keluhan ditanggapi dengan cepat	4,55	4,40	103,41
4	Perhatian diberikan penuh kepada Akseptor/Pesertor KB	4,46	4,46	100,00
5	Penjelasan yang jelas bila diperlukan	4,46	4,46	100,00
6	Kenyamanan atas pelyanan	4,52	4,47	101,12
7	Dapat diakses kapan saja	4,40	4,35	101,15
8	Reputasi produk/Jasa bagus	4,53	4,43	102,26
Rata-rata		4,48	4,43	101,30

Sumber: Data Primer (diolah), 2018

Tabel 12 memperlihatkan tingkat pelayanan oleh penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri terhadap pemakai/konsumen alat kontrasepsi relatif sesuai dengan harapan, dimana rata-rata tingkat pelayanan sebesar 4,48 dan tingkat harapan sebesar 4,43, angka ini menunjukkan pelayanan yang diberikan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri relatif sesuai dengan harapan konsumen. Data menyimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan pemakai jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri dengan pelayanan keandalan yang diberikan adalah sebesar 101,30 %.

a. Keresponsifan

Variabel keresponsifan menyangkut dengan respon penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri dalam kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan. Tabel13 menggambarkan penilaian responden terhadap keresponsifan pelayanan yang diberikan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri.

Tabel 13
Tanggapan Responden/Konsumen Terhadap Variabel Keresponsifan

No.	Variabel	Means		Tki
		Kenyataan	Harapan	
9.	Penyedia sangat respon kepada pelanggan	4,46	4,40	101,36
10.	Apabila ada pertanyaan dari pelanggan maka penyedia langsung merespon dengan penjelasan	4,42	4,44	99,55
11.	Penyedia selalu siap membantu pelanggan	4,51	4,37	103,20
12.	Penyedia tanggap cepat bila ada efek samping pelayanan	4,47	4,41	101,36
Rata-rata		4,47	4,41	101,37

Sumber: Data Primer (diolah), 2018

Dari Tabel 13 dapat dilihat bahwa tanggapan responden/pemakai jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri terhadap variabel keresponsifan relatif telah sesuai dengan harapan, dimana rata-rata tingkat pelayanan yang diberikan sebesar 4,47 dan harapan responden/konsumen sebesar 4,41. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan pemakai jasa/alat kontrasepsi KB mandiri dengan pemberi pelayanan tentang keresponsifan yang diberikan adalah sebesar 101,37 %

b. Keyakinan

Variabel keyakinan menyangkut pengetahuan dan kesopanan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan para konsumen. Penilaian terhadap variabel ini menyangkut dengan adab/etika dan keahlian dari penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri. Berikut ini tentang tanggapan responden terhadap variabel keyakinan.

Tabel 14
Tanggapan Responden/Konsumen Terhadap Variabel Keyakinan

No.	Variabel	Means		Tki
		Kenyatan	Harapan	
13.	Penyedia ramah dan sopan	4,56	4,50	101,33
14.	Penyedia cekatan dan trampil	4,80	4,45	107,87
15.	Penyedia sudah memberikan rasa puas kepada pelanggan	4,50	4,45	101,12
16.	Perhatian khusus yang diberikan penyedia sesuai harapan	4,57	4,48	102,01
Rata-rata		4,61	4,47	103,08

Sumber: Data Primer (diolah), 2018

Tabel 14 menggambarkan tanggapan responden yang menggunakan jasa pelayanan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri terhadap variabel keyakinan adalah relatif telah sesuai dengan harapan. Rata-rata pelayanan yang diberikan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri pada angka 4,61 dan rata-rata harapan konsumen 4,47. Hasil diatas mengisyaratkan tingkat kesesuaian antara konsumen pemakai jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri dan penyedia, harapan dengan pelayanan keyakinan yang diberikan adalah sebesar 103,08 %

c. Empati

Variabel empati terhadap responde/konsumen menyangkut dengan perasaan dan perbuatan tulus dan ikhlas terhadap responden/konsumen sehingga terciptanya keadaan yang harmonis antara penyedia jasa dan kontrasepsi KB mandiri dengan konsumen.

Tabel15
Tanggapan Responden/Konsumen Terhadap Variabel Empati

No.	Variabel	Means		Tki
		Kenyataan	Harapan	
17.	Kepedulian terhadap pelanggan diberikan sangat memuaskan	4,57	4,43	103,2
18.	Layanan yang diberikan tanpa pandang status sosial	4,48	4,36	102,8
19.	Terjalin hubungan pasca penyediaan	4,38	4,37	100,2
20.	Adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada pelanggan	4,49	4,43	101,4
Rata-rata		4,48	4,40	101,87

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Dari Tabel 15 memperlihatkan tanggapan konsumen terhadap variabel empati yang di berikan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri relatif memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen, dimana nilai rata-rata tingkat pelayanan atau kenyataannya 4,48 dengan rata-rata harapan konsumen sebesar 4,40. Kesimpulannya bahwa bahwa tingkat kesesuaian antara harapan responden KB Mandiri dengan pelayanan empati yang diberikan adalah sebesar 101,873 %.

d. Berwujud

Fasilitas, Kebersihan, dan lingkungan yang memberikan kenyamanan, ketentraman, kerapian, menarik, dan lain-lain harus menjadi perhatian pihak penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri.

Tabel 16
Tanggapan Responden/Konsumen Terhadap Variabel Berwujud

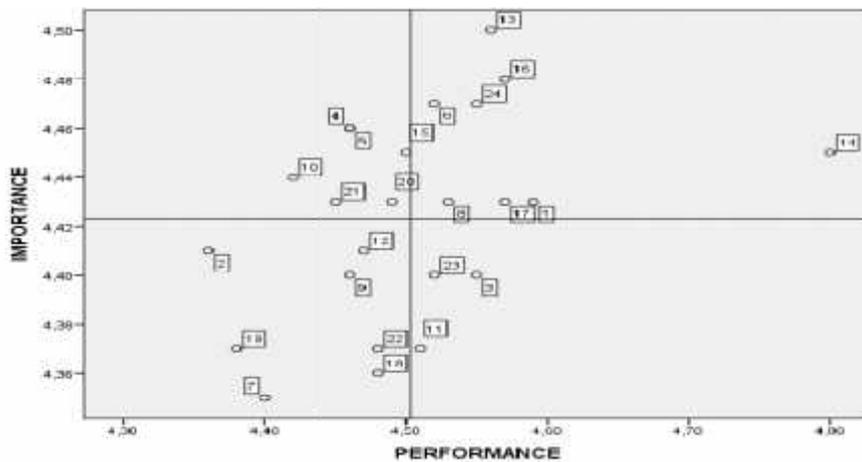
No.	Variabel	Means		Tki
		Kenyataan	Harapan	
21.	Fasilitastempat/ruangan penyedia memadai	4,45	4,43	100,45
22.	Lingkungan cukup nyaman dan aman	4,48	4,37	102,52
23.	Ruang layanan rapi, bersih, dan nyaman	4,52	4,40	102,73
24.	Tempat khusus pelayanan tertentu memadai	4,55	4,47	101,79
Rata-rata		4,50	4,42	101,87

Sumber : Data Primer (diolah), 2018

Dari Tabel 16 menyajikan tanggapan responden/konsumen pengguna jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri variabel berwujud seperti beberapa pada tabel adalah relatif sesuai dengan harapan responden/konsumen, nilai rata-rata 4,5 diperoleh untuk tingkat pelayanan dan nilai 4,42 untuk rata-rata tingkat harapan konsumen. Prosentase tingkat kesesuaian antara harapan responden/konsumen dengan pelayanan keyakinan yang diberikan adalah sebesar 101,87 %.

4. Analisis Pengukuran Kualitas Penyedia Jasa dan Alat Kontrasepsi KB Mandiri dengan Diagram Kartesius

Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pemakai jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri. Untuk itu ada 24 unsur yang ditanyakan dalam penelitian ini yang terdiri dari 8 untuk unsur keandalan dan 4 unsur untuk masing-masing koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Adapun Diagram kartesius tentang penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1

Diagram Kartesius Pelayanan Penyedia Jasa dan Alat Kontrasepsi KB Mandiri

Dari Gambar 1 tentang pelayanan penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri maka dapat diinterpretasikan :

1. Kuadran A, menjelaskan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/konsumen dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri. Keberadaan unsur-unsur inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa/alat kontrasepsi KB Mandiri sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Unsur-unsur itu adalah:
 - 4. Perhatian diberikan penuh kepada Akseptor/Pesertor KB
 - 5. Penjelasan yang jelas bila diperlukan
 - 10. Apabila ada pertanyaan dari pelanggan maka penyedia langsung merespon dengan penjelasan
 - 15. Penyedia sudah memberikan rasa puas kepada pelanggan
 - 20. Adanya rasa penghargaan dan penghormatan kepada pelanggan
 - 21. Fasilitas tempat/ruangan penyedia memadai
2. Kuadran B, unsur jasa pokok yang penting bagi pelanggan/konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri. Kewajiban dari penyedia jasa dan alat

kontrasepsi KB Mandiri sekarang ini adalah mempertahankan kinerjanya. Adapun unsur-unsur yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- 1. Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat
 - 6. Kenyamanan atas pelayanan
 - 8. Reputasi produk/Jasa bagus
 - 13. Penyedia ramah dan sopan
 - 14. Penyedia cekatan dan trampil
 - 16. Perhatian khusus yang diberikan penyedia sesuai harapan
 - 17. Kepedulian terhadap pelanggan diberikan sangat memuaskan
 - 24. Tempat khusus pelayanan tertentu memadai
3. Kuadran C, unsur-unsur disini yang dianggap kurang penting oleh pelanggan/konsumen dimana sebaiknya penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri menjalankan secara sedang saja. Dalam hal ini terdapat unsur-unsur tersebut masuk dalam kuadran C adalah:
- 2. Pelayanan dilakukan dengan profesional
 - 7. Dapat diakses kapan saja
 - 9. Penyedia sangat respon kepada pelanggan
 - 12. Penyedia tanggap cepat bila ada efek samping pelayanan
 - 18. Layanan yang diberikan tanpa pandang status sosial
 - 19. Terjalin hubungan pasca penyediaan
 - 22. Lingkungan cukup nyaman dan aman
4. Kuadran D, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh penyedia jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri/sangat memuaskan. Dalam penelitian ini terdapat unsur-unsur yang masuk dalam kuadran D yaitu:
- 3. Keluhan ditanggapi dengan cepat
 - 11. Penyedia selalu siap membantu pelanggan
 - 23. Ruang layanan rapi, bersih, dan nyaman

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Kesimpulan

- a. 74% responden menjawab bahwa alasan keikutsertaan KB adalah untuk mengatur jarak kelahiran, jadi sudah sesuai dengan kebijakan pembinaan keluarga sejahtera dan bukan untuk membatasi jumlah kelahiran, sedangkan alasan utama memilih cara KB Mandiri adalah mudah untuk mendapatkannya yang dijawab 40,7 % responden. Penggunaan Jenis alat kontrasepsi KB mandiri didominasi oleh alat kontrasepsi jangka pendek. Penggunaan Jasa dan alat kontrasepsi KB Mandiri pada responden umumnya berdasarkan rekomendasi suami yaitu sebesar 68,7%, sedangkan terhadap harga produk dan jasa KB Mandiri 81,3% responden menganggap harganya terjangkau.
- b. Tingkat penilaian peserta KB Mandiri terhadap variabel kehandalan sebesar 101,30%, koresponsifan 101,37%, variabel keyakinan 103,08%, variabel empati dan berwujud masing-masing 101,87%.

2. Rekomendasi

- a. Berdasarkan karakteristik yang dimiliki oleh konsumen KB mandiri dalam penelitian ini, perlu perhatian pemangku kepentingan terhadap alasan utama ikut KB mandiri dan kepuasan mereka pada jasa dan alat kontrasepsi KB mandiri. hal ini penting sebagai acuan pengambilan kebijakan penyediaan jasa dan alat kontrasepsi KB tidak berbayar oleh pemerintah.
- b. Keterlibatan suami dalam memberikan referensi bagi keikutsertaan KB Mandiri dan penggunaan alat kontrasepsinya sangat tinggi sehingga penyadaran program KB untuk suami perlu juga ditingkatkan.
- c. Kepuasan konsumen pengguna Jasa dan Alat kontrasepsi KB mandiri secara umum berada diatas harapan konsumen, jadi ini merupakan suatu tantangan bagi BKKBN untuk meningkatkan pelayanan dan penyediaan alat kontrasepsi KB tidak berbayar, namun juga menjadi suatu keuntungan bila BKKBN suatu saat merencanakan alat dan jasa kontrasepsi KB tidak disediakan secara gratis lagi oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersson (1992) Perceived Service Quality As a Consumer- Based Performance Measure- Based Performance Measure: An Amperical Examination of Organizational barriers Using an Extented Service Quality Model. Humaqn Resqorce Managemen (1986-1998) Fal 1991 : 30, 3, 00004; ABI/INFORM Global
- Assauri, Sofyan, (1990). Manajemen Pemasaran; Dasar, konsep dan Strategi, CV. Rajawali, Jakarta,
- Baduara dan Sirait, (1984). Salesmanship, Suatu Ilmu dan Seni, Akademika Presindo, Jakarta.
- BKKBN Aceh,(2018). Laporan Umpan Balik. Hasil Pelaksanaan Sub sistem Pencatatan Dan Pelaporan. Pelayanan Kontrasepsi dan Pengendalian Lapangan. ADPIN BKKN ACEH.
- Buttle, Francis. (1995). Servqual :review, Critique, Researc Agenda.Jurnal Of Marketing.
- Crosby, Parasuraman, Leonard L. Berry, and valarie A. Zeithml. (1979) Servqual : A Conseptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research. Jurnal of Marketing (pre 1986) : Fal 1985 : 49, 00004; ABI/INFORM Global
- Crosby, Valarie A. Zeithaml (1979) Servqual : Service Quaity, Profitability, and the Economic Worth of Customer : What We know and What We Need to Learn. University Of North Carolina Hill.
- Februardi Agustinus, Iwal Mulyawan, R Mina Teorida (2000) Pengukuran Kualitas jasa (Service Qualiti) Bidang Pengajaran Yang Disediakan Oleh Peliteknik Negeri Bandung. Jurnal Tata Niaga. Vol 2. No.1.

Kolter, Phillip, (1995). Manajemen Pemasaran; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Edisi Kedelapan, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, (1994). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control, Eight Edition, Prentice Hall International.

Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.

Taibtono, Fandy, (1997). Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta.

Winardi, (1991). Marketing dan Perilaku Konsumen, Mandar Maju, Jakarta.