

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan jumlah penduduk merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi negara berkembang, termasuk Indonesia. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia terus meningkat setiap tahun, dari 255,58 juta jiwa pada pertengahan 2015 menjadi 275,77 juta jiwa pada pertengahan 2022. Lonjakan ini menimbulkan tantangan dalam berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan kesejahteraan keluarga (Muaya et al., 2023).

Salah satu faktor utama yang mendorong laju pertumbuhan penduduk adalah belum optimalnya pengendalian jumlah kelahiran. Upaya pengendalian ini sebenarnya telah dilakukan pemerintah melalui program pembangunan kependudukan, khususnya program Keluarga Berencana (KB), yang bertujuan mewujudkan keluarga kecil berkualitas dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Namun, keberhasilan program tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima (Sari et al, 2023).

Keluarga Berencana (KB) telah menjadi program nasional yang besar di Indonesia. Data menunjukkan tingginya minat masyarakat untuk menggunakan alat kontrasepsi, baik wanita (82%) maupun pria (78%), dengan preferensi yang berbeda pada metode kontrasepsi modern (Budiman, 2020). Keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh angka prevalensi kontrasepsi, tetapi juga efektivitas, kesinambungan penggunaan, dan kualitas

layanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci untuk memastikan keberlanjutan penggunaan KB (Sani, 2022).

Pada mulanya, pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB) lebih terfokus pada motivasi pasangan suami-istri untuk menggunakan alat kontrasepsi dengan indikator *Contraceptive Prevalence Rate (CPR)*”. Namun, keberhasilan program KB tidak hanya diukur dari peningkatan prevalensi kontrasepsi karena pengaruh demografis penggunaan kontrasepsi, tetapi juga tergantung pada efektivitas dan durasi penggunaan kontrasepsi. Pada masa yang akan datang program KB juga harus difokuskan pada upaya mendorong pasangan usia subur untuk menjaga kelangsungan penggunaan kontrasepsi melalui peningkatan kualitas pelayanan KB. Hal tersebut berhubungan dengan keberlangsungan penggunaan dan perilaku penggantian alat kontrasepsi (Adioetomo., 1997).

Pelayanan KB yang berkualitas dapat memperkecil risiko penggantian alat KB modern yang berpotensi meningkatkan risiko kehamilan yang tidak diinginkan. Kegagalan dapat terjadi pada awal penggantian metode ketika tidak menggunakan kontrasepsi secara tepat. Alat kontrasepsi kurang efektif yang digunakan secara tepat dan sinambung lebih efektif mencegah kehamilan yang tidak diinginkan. Kontrasepsi secara spesifik bertujuan untuk mengatur fertilitas dan membatasi kelahiran termasuk faktor demografi seperti jumlah anak hidup. Evaluasi kontrasepsi meliputi penilaian metode kontrasepsi tertentu, efek samping, dan kenyamanan penggunaan. Akses

kontrasepsi meliputi ketersediaan metode kontrasepsi, promosi pada media serta informasi sumber pelayanan kontrasepsi (Sani, 2022).

Elemen kualitas pelayanan KB bertumpu pada perspektif klien yang berdampak pada kelangsungan penggunaan meliputi pilihan metode, informasi, kemampuan teknis petugas, hubungan petugas-klien, ketersediaan layanan lanjut, dan ketepatan konstelasi pelayanan. Pilihan metode kontrasepsi sangat dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya, pendidikan, dan ekonomi. Elemen kualitas pelayanan KB akan membantu memastikan pilihan metode kontrasepsi yang diinginkan dengan aman. Kualitas pelayanan KB merupakan faktor penting dan berpengaruh pada kelangsungan penggunaan yang selanjutnya berpengaruh terhadap fertilitas (Rahardja, 2020).

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan maupun minat kunjungan ulang pasien, termasuk pada pelayanan Keluarga Berencana (KB). Penelitian Ramly et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien keluarga berencana, khususnya pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan jaminan yang terbukti signifikan, meskipun dimensi daya tanggap dan empati tidak menunjukkan pengaruh. Penelitian Karno (2023) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pasien, di mana kepuasan meningkat apabila layanan sesuai atau melampaui harapan, dan sebaliknya ketidakpuasan muncul bila layanan tidak memenuhi ekspektasi. Sementara itu, penelitian Sulistiyaningrum dan

Kasanah (2022) menyoroti pentingnya pengetahuan discharge planning terhadap kepatuhan kunjungan ulang pasien, di mana pasien dengan pengetahuan kurang baik berisiko lebih rendah dalam melakukan kontrol ulang.

Meskipun kualitas pelayanan KB secara umum dinilai cukup baik, hasil pengambilan data awal di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh pada 08 Januari 2025 menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien yang memasang KB setiap bulannya. Tercatat jumlah pasien aktif pengguna KB sebanyak 2.373 orang, namun kunjungan ulang terus menurun. Fakta ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan motivasi pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa kajian khusus mengenai hubungan antara kualitas pelayanan program KB dengan motivasi kunjungan ulang pasien di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh. Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencana dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya Banda Aceh Tahun 2025”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara kualitas

pelayanan program keluarga berencana dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencanadengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencana ditinjau dari *tangible* dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya.
2. Untuk Mengetahui hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencana ditinjau dari *reliability* dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya.

3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencana ditinjau dari *responsiveness* dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya.
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan program keluarga berencana ditinjau dari *assurance* dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya.
5. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keluarga berencana ditinjau dari *empathy* dengan motivasi kunjungan ulang di Puskesmas Banda Raya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam program keluarga berencana, dan motivasi kunjungan ulang pasien di fasilitas kesehatan. Dengan menganalisis data yang dihasilkan dari Puskesmas Banda Raya Banda Aceh, studi ini memperkaya wacana akademis tentang bagaimana berbagai komponen kualitas pelayanan seperti penampilan fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan yang sama. Hasil studi ini diharapkan memunculkan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika pelayanan kesehatan di lingkup komunitas dan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan serta keterlibatan pengguna layanan, yang dapat diadaptasi dan

diaplikasikan pada konteks yang lebih luas di berbagai wilayah atau negara yang memiliki karakteristik demografis beragam.

1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola Puskesmas dan pengambil kebijakan di sektor kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan program keluarga berencana, dengan tujuan akhir meningkatkan motivasi pasien dalam melakukan kunjungan ulang. Dengan mengetahui elemen spesifik dari pelayanan yang paling berkontribusi terhadap motivasi pasien, pihak pengelola dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan aspek pelayanan tersebut. Hasil kajian ini juga dapat digunakan sebagai dasar penyusunan strategi pelatihan bagi tenaga medis dan administratif, guna memastikan bahwa kontak pertama yang dilakukan pasien dengan layanan kesehatan adalah positif dan memotivasi. Dengan demikian, penelitian ini mendukung peningkatan kualitas layanan melalui pendekatan berbasis bukti, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan program keluarga berencana di daerah setempat.