

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM KB MKJP  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR DI DPPKBP3A  
KABUPATEN BARITO KUALA TAHUN 2023**

**Desy Yuliasari<sup>1</sup>, Decky Kuncoro<sup>2</sup>, Junaidy<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NIM19120140

<sup>2</sup> Program Studi Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik,  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NIDN1104048501

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik,  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,  
NIDN1102088702

Email: [desyyulidasari@gmail.com](mailto:desyyulidasari@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pada saat ini, pertumbuhan penduduk di Indonesia semakin pesat dan padat. Penduduk yang terus bertambah dan tak seimbang menyebabkan penambahan beban di berbagai sektor. Oleh karena ini, pemerintah Indonesia melakukan suatu program dalam pengendalian peningkatan jumlah penduduk melalui program nasional yaitu program Keluarga Berencana (KB) oleh Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) seperti menggunakan pengaman (kontrasepsi) dengan jangka panjang (MKJP). Namun, faktanya tingkat penggunaan alat kontrasepsi masih rendah di masyarakat. Faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan MKJP adalah kurang paham terkait MKJP dan kualitas pelayanan MKJP. Kualitas pelayanan MKJP merupakan satu dari faktor yang mampu memengaruhi kepuasan individu untuk pemakaian alat kontrasepsi. Oleh karena itu, tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan KB MKJP dengan tingkat kepuasan akseptor di Kabupaten Barito Kuala. Penelitian menggunakan kuantitatif dengan subjek sejumlah 82 orang. Skala yang digunakan terdiri dari kuesioner kualitas pelayanan dari SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pelayanan dari Kep. Menpan No. 25 Tahun 2004. Analisis data digunakan pengujian non paramterik *spearman rho*. Hasil dari penelitian memaparkan terdapat hubungan kualitas pelayanan KB MKJP dengan tingkat kepuasan akseptor di Kabupaten Barito Kuala dengan arah hubungan positif ( $r = 0,398$  ;  $p = 0,000$ ). Maknanya, tingginya kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan yang dirasakan. Kebalikannya, rendahnya kualitas pelayanan, menurunkan kepuasan yang dirasakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Keluarga Berencana,  
Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP).

Kepustakaan : 14 (2016-2023)

## ABSTRACT

*At this time, population growth in Indonesia is increasingly rapid and dense. The population continues to grow and is unbalanced, causing an increase in burden on various sectors. Because of this, the Indonesian government is carrying out a program to control the increase in population through a national program, namely the Family Planning (KB) program by the National Population and Family Planning Agency (BKKBN), such as using long-term contraception (MKJP). However, the fact is that the level of contraceptive use is still low in society. The factor causing the low use of MKJP is a lack of understanding regarding MKJP and the quality of MKJP services. The quality of MKJP services is one of the factors that can influence individual satisfaction with the use of contraceptives. Therefore, the aim of the research is to determine the relationship between the quality of MKJP family planning services and the level of acceptor satisfaction in Barito Kuala Regency. The research used quantitative research with 82 subjects. The scale used consists of a service quality questionnaire from SERVQUAL and a service satisfaction questionnaire from Kep. Menpan No. 25 of 2004. Data analysis used the non-parametric Spearman rho test. The results of the research show that there is a relationship between the quality of MKJP family planning services and the level of acceptor satisfaction in Barito Kuala Regency with a positive relationship ( $r = 0.398$ ;  $p = 0.000$ ). This means that high quality service increases perceived satisfaction. In contrast, low service quality reduces perceived satisfaction.*

*Keywords : Service Quality, Service Satisfaction, Family Planning, Long-Term Contraceptive Methods (MKJP).*

*Literatur : 14 (2016-2023)*

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. V., Setiadi, R., & Ikhwan, S. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kb-Kkk Dp3kb Di Kabupaten Brebes. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5621-5630.
- Apriantini, I., & Sabarinah, S. Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Terhadap Pemakaian Kontrasepsi Modern Pada Generasi Milineal Dan Non Milineal Di Indonesia (Analisis Sdki 2002/2003 Dan Sdki 2017). *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(6), 389-393.
- Ayu, S. M.. (2019). Sosialisasi Tentang Keluarga Berencana Dan Jenis Kontrasepsi Di Desa Jambidan Kecamatan Banguntapan, Bantul. *Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 251-254.
- Bakri, D. U. & Desvita, S. I. (2022). Hubungan Dukungan Suami Dengan Pemilihan Mkjp Pada Pus Dalam Program Kampung Kb Di Desa Pulau Bayur Wilayah Kerja Puskesmas Tambang Emas Kecamatan Pemenang Selatan Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*, 8(2), 1-7.

- Luba, S., & Rukinah, R. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Akseptor Kb Dalam Memilih Alat Kontrasepsi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(1), 253-258.
- Pratiwi, A. I. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keikutsertaan Pasangan Usia Subur (Pus) Dengan Penggunaan Alat Kontrasepsi Di Desa Alamendah Kecamatan Rancabali Kabupaten Bandung. *Jurnal Kebidanan*, 8(1), 1-11.
- Sari, R. D. P., Hakimi, M., & Muftililah. (2023). Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Mempengaruhi Kepuasan Akseptor Di Masa Pandemi Covid-19. *Window Of Health: Jurnal Kesehatan*, 93-105.
- Setiati, N. W., Nurasih, A., & Yuliani, I. (2021). Hubungan Antara Pelayanan Kb Implan Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor Kb Implan Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandirancan Kabupaten Kuningan. *Journal Of Midwifery Care*, 1(02), 98-108.
- Sutikno, A. N. (2020). Bonus Demografi Di Indonesia. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(2), 421-439.
- Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional (Bkkbn). (2021). *Buku Kompilasi Materi Program Pembangunan Keluarga, Kependudukan Dan Keluarga Berencana Bagi Penyuluh Keluarga Berencana*. Bkkbn.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss*. Deepublish Publisher.
- Riyadin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Rotinsulu, F. G., Wagey, F. W., & Tendean, H. M. (2021). Gambaran Penggunaan Alat Kontrasepsi Pada Wanita Di Indonesia. *E-Clinic*, 9(1).
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.