

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara keempat sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, setelah India, China, dan Amerika Serikat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) hasil Sensus Penduduk 2020 dan proyeksi penduduk, jumlah penduduk Indonesia terus mengalami peningkatan dari 270,2 juta jiwa pada tahun 2020, menjadi 272,7 juta jiwa pada tahun 2021, 275,8 juta jiwa pada tahun 2022, dan mencapai 278,7 juta jiwa pada tahun 2023. Pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Indonesia diperkirakan telah mencapai sekitar 281,6 juta jiwa. Laju pertumbuhan penduduk Indonesia periode 2020–2023 sebesar 1,13% per tahun, menunjukkan tren perlambatan pertumbuhan, namun secara absolut jumlah penduduk tetap meningkat karena basis populasi yang besar (Badan Pusat Statistik, 2024).

Pertumbuhan penduduk tersebut jika tidak diiringi dengan penurunan tingkat kelahiran, maka peningkatan jumlah penduduk akan berlangsung cepat dan berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan yang sulit dikendalikan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengatasi hal tersebut adalah melalui penyelenggaraan pelayanan Keluarga Berencana (KB) yang berkualitas, antara lain dengan meningkatkan akses serta mutu informasi, konseling, dan pelayanan kontrasepsi. Program Keluarga

Berencana berperan penting dalam mengendalikan pertumbuhan penduduk melalui penurunan angka kelahiran. WHO mendefinisikan Keluarga Berencana sebagai upaya merencanakan jumlah dan jarak kehamilan melalui penggunaan kontrasepsi, yang bertujuan untuk mengatur jarak kehamilan serta menunda kehamilan, khususnya pada wanita usia muda yang memiliki risiko lebih tinggi terhadap masalah kesehatan dan kematian akibat kehamilan serta persalinan dini (Swandewi, 2020).

IUD (*Intra Uterine Device*) merupakan kontrasepsi yang dimasukkan ke dalam rahim yang terbuat dari bahan polietilen dengan atau tanpa metal atau steroid, pemakaian KB IUD post plasenta ini memiliki keuntungan tersendiri, yaitu lebih efektif karena pemasangannya dilakukan 10 menit pertama setelah lepasnya plasenta baik itu pada persalinan pervaginam maupun *Sectio Caesarea* (SC) dan mengurangi angka kesakitan pada ibu (BKKBN, 2020).

Jumlah peserta program KB aktif di Indonesia mencapai 39.655.811 orang atau 58,73% dari pasangan usia subur. Di tingkat provinsi, Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah peserta KB aktif terbesar di Indonesia, yaitu sekitar 9,3 juta peserta KB aktif pada tahun 2023. Sementara itu, di tingkat kabupaten, Kabupaten Garut tercatat memiliki sekitar 640.000–670.000 peserta KB aktif, menjadikannya salah satu kabupaten dengan cakupan peserta KB yang besar di Provinsi Jawa Barat. Meskipun demikian, tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan KB dan optimalisasi

penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang masih perlu mendapatkan perhatian (Nurhayati, 2025).

Berdasarkan data BKKBN Provinsi Jawa Barat, terdapat kesenjangan capaian antar kecamatan di Kabupaten Garut, di mana beberapa wilayah menunjukkan persentase pelayanan yang rendah. Seperti, Kecamatan Pasirwangi hanya mencapai 52,87%, menjadikannya capaian terendah di Kabupaten Garut, diikuti Cisewu (76,29%), Cilawu (85,12%), dan Kadungora (86,67%). Kesenjangan ini menunjukkan belum optimalnya pemanfaatan layanan KB pascapersalinan, termasuk IUD post plasenta, sebagai metode kontrasepsi jangka panjang. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketersediaan tenaga kesehatan terlatih, proses konseling, hingga pengalaman subjektif ibu terhadap pelayanan yang diterima (BKKBN Provinsi Jawa Barat, 2025).

Pemasangan IUD post plasenta di RSUD dr. Slamet Garut, dilakukan sebagai bagian dari pelayanan kesehatan maternal terpadu, terutama pada ibu bersalin yang melahirkan secara normal maupun tindakan, dengan tujuan meningkatkan cakupan KB IUD post plasenta serta mencegah kehamilan yang terlalu cepat (JNPK-KR, 2020).

Akseptor KB IUD post plasenta di RSUD dr. Slamet Garut mengalami fluktuasi dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2023, pelayanan IUD post plasenta diberikan kepada 41,2% dari total 4.124 persalinan. Persentasi ini meningkat cukup signifikan pada tahun 2024, yaitu mencapai 53,2% dari

3.644 persalinan, yang menunjukkan adanya peningkatan penerimaan maupun efektivitas promosi penggunaan IUD post plasenta. Namun, pada tahun 2025 terjadi penurunan kembali menjadi 43,8% dari 3.698 persalinan. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan IUD post plasenta dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketersediaan tenaga kesehatan, kesiapan ibu, serta proses konseling yang diberikan. Secara umum, tren tersebut memberikan gambaran penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai salah satu indikator tingkat kepuasan akseptor KB IUD post plasenta di rumah sakit. Persentasi tersebut dilihat dari jumlah persalinan dalam 1 tahun, pada 2023 terdapat 4124 persalinan, 2024 terdapat 3644 persalinan dan 2025 terdapat 3698 persalinan.

Capaian akseptor IUD post-plasenta di RSUD dr. Slamet Garut berfluktuasi dengan penurunan dari 53,2% (2024) menjadi 43,8% (2025), serta menunjukkan pola bulanan yang tidak stabil dengan penurunan berulang pada Agustus. Kondisi ini mengindikasikan adanya kendala pada ketersediaan sumber daya, konsistensi proses pelayanan, dan pengelolaan program, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi faktor penyebab dan menyusun strategi perbaikan.

Kepuasan akseptor merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, karena persepsi positif dari pengguna layanan mencerminkan keberhasilan fasilitas kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan standar kenyamanan pasien. Ketika tingkat kepuasan tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan

informasi, kompetensi tenaga kesehatan, keramahan, kecepatan pelayanan, serta ketersediaan sarana prasarana telah berjalan optimal. Sebaliknya, kepuasan yang rendah menjadi sinyal penting bagi fasilitas kesehatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan (Ferreira et al., 2023). Maka karena itu, pengukuran kepuasan akseptor KB IUD post plasenta tidak hanya menjadi feedback terhadap pengalaman pasien, tetapi juga menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan mutu layanan, mendorong keberlanjutan penggunaan kontrasepsi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Akseptor KB IUD Post Plasenta Di RSUD dr. Slamet Garut Tahun 2026”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Akseptor KB IUD Post Plasenta Di RSUD dr. Slamet Garut Tahun 2026?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Akseptor KB IUD Post Plasenta Di RSUD dr. Slamet Garut Tahun 2026.

2. Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi *Reliability* (keandalan).
- b. Menggambarkan tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi *Responseveness* (daya tanggap).
- c. Menggambarkan tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan).
- d. Menggambarkan tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi *Empathy* (empati).
- e. Menggambarkan tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi *Tangibles* (bukti fisik).

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup batasan-batasan yang digunakan agar proses penelitian berjalan fokus dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini dilakukan pada ibu bersalin yang menjadi akseptor KB IUD Post Plasenta di RSUD dr. Slamet Garut pada periode pengumpulan data bulan Maret 2026, dan hanya melibatkan responden yang memenuhi kriteria inklusi seperti kesediaan berpartisipasi serta kondisi pascapersalinan tanpa komplikasi berat. Penelitian dilaksanakan di ruang VK dan area pelayanan KB Post Plasenta RSUD dr. Slamet Garut, sebagai fasilitas yang menyediakan pelayanan pemasangan IUD pascaplasenta. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Februari hingga April 2026, mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan

penyusunan laporan. Variabel penelitian bersifat tunggal, yaitu tingkat kepuasan akseptor KB IUD Post Plasenta yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional, sehingga hanya menggambarkan fenomena tanpa melakukan uji hubungan atau analisis inferensial. Data yang dikumpulkan berupa data primer melalui kuesioner terstruktur yang diisi langsung oleh responden berdasarkan pengalaman mereka selama menerima pelayanan KB IUD Post Plasenta di RSUD dr. Slamet Garut.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam menilai mutu pelayanan KB IUD Post Plasenta berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga institusi dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang sudah baik maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Informasi ini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan profesionalisme, keterampilan komunikasi, sikap pelayanan, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur dalam pemasangan IUD post plasenta. Dengan demikian, hasil penelitian dapat mendorong

tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan akseptor.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji kepuasan akseptor KB, khususnya terkait penggunaan IUD Post Plasenta. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan penelitian lanjutan, baik untuk analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, penelitian komparatif antarfasilitas, maupun evaluasi efektivitas intervensi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang.

F. Keaslian penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul (Nama dan Tahun)	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan
1.	Karakteristik Ibu Post Partum Pengguna KB IUD Post Plasenta di RSUD Kabupaten Buleleng (L. A. Dwijayanti & M. L. Mahoni, 2021)	Deskriptif kuantitatif pada ibu post partum (n=44) di RSUD Buleleng; variabel: umur, pendidikan, pekerjaan, paritas, status ekonomi, dukungan suami.	Prevalensi pengguna IUD post plasenta rendah (6,33%); mayoritas umur 25–30 th (38,6%), pendidikan PT (43,2%), bekerja (75%), paritas 2 (36,4%), ekonomi menengah–atas (56,8%).	Persamaan: sama-sama konteks RS dan fokus pada IUD post plasenta. Perbedaan/kebaruan: penelitian ini mengevaluasi pelayanan dengan tahun 2025 di RSUD dr. Slamet Garut, bukan sekadar karakteristik akseptor.
2.	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan IUD Pasca Plasenta (T. A.	Observasional analitik, <i>case-control</i> (n=96; 32 kasus IUD vs 64 non-IUD) di RSUD	Pengetahuan WUS dan promosi/KIE berhubungan signifikan dengan penggunaan IUD pascaplasenta (p=0,000);	Persamaan: sama-sama di RS dan membahas IUD pascaplasenta. Perbedaan/kebaruan:

No	Judul (Nama dan Tahun)	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan
	Rahmawati dkk., 2024)	Praya; Chi-Square.	uji kompetensi tenaga kesehatan tidak berhubungan ($p=0,715$).	studi ini fokus determinannya; penelitian ini menilai pelayanan dan mengkaitkan dengan capaian tahun 2025 di RSUD dr. Slamet Garut untuk rekomendasi mutu layanan.
3.	Dukungan Suami terhadap Penggunaan IUD Post Plasenta sebagai Kontrasepsi Pascapersalinan (W. N. Muslihatun dkk., 2021)	Observasional analitik, cross-sectional di Klinik Pratama (n=62); uji Chi-Square & <i>Prevalence Ratio</i> .	Ada hubungan signifikan dukungan suami dengan penggunaan IUD postplasenta ($p=0,000$; PR=5,26); dukungan instrumental & penilaian berasosiasi kuat.	Persamaan: sama-sama menyoroti faktor yang memengaruhi pemakaian IUD. Perbedaan/kebaruan: lokus penelitian ini di RSUD rujukan (bukan klinik), menggunakan data layanan tahun 2025 dan pendekatan evaluasi pelayanan penggunaan IUD.