



PENINGKATAN MINAT DAN KEPUTUSAN BERPARTISIPASI AKSEPTOR KB

Ken Sudarti ✉, **Puji Prasetyaningtyas**

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima April 2011
Disetujui Juni 2011
Dipublikasikan September 2011

Keywords:
Service Quality;
Counseling Program;
The Environmental Cultural Perceptions;
Interest and Participation Decision

Abstrak

Tujuan dari studi ini adalah untuk menemukan dampak dari kualitas layanan dan konseling yang disediakan oleh PLKB dan persepsi pengguna kontrasepsi pada budaya lingkungan yang berkontribusi terhadap ketertarikan dan keputusan para pengguna alat kontrasepsi. Populasi penelitian ini adalah 98 wanita yang melakukan program keluarga berencana dalam jangka waktu lama dengan menggunakan sample convenience. Penelitian ini menunjukkan mayoritas pengguna kontrasepsi adalah usia rawan untuk melahirkan, memiliki lebih dari dua anak, dan relatif memiliki latar belakang pendidikan rendah. Kualitas layanan program konseling dan budaya lingkungan dalam program keluarga berencana mempunyai dampak positif terhadap ketertarikan dan keputusan untuk berpartisipasi terhadap program keluarga berencana. Kualitas layanan ditemukan sebagai kontribusi terbesar terhadap peningkatan ketertarikan dan partisipasi dalam program keluarga berencana.

Abstract

The aim of this study was to find out the effect of the service quality and counseling provided by the family planning field workers (PLKB) and the perception of the contraception users on the environmental culture that contribute to the interest and decision of the contraception users. The population of this study was the contraception users in Demak District. The traditional statistical model of yamae was applied to recruit the 98 women who were long-term users of birth control within the government-sponsored family planning program using the convenience sampling method. The study showed that the majority of the contraception users were in the age at risk of giving birth, with more than two children and relatively had low education background. The service quality, counselling program and environmental culture had a positive effect on the interest and the decision of participating in the family planning program. Service quality was found to give the biggest contribution for the improved interest and participation in the family planning program.

JEL Classification: M3, M30

✉ Alamat korespondensi:
Jalan Raya Kaligawe Km. 4,
Semarang, Jawa Tengah, 50112, Indonesia
E-mail: ken_sudarti@gmail.com

ISSN
2086-0668 (cetak)
2337-5434 (online)

PENDAHULUAN

Sekarang ini paradigma program KB tidak lagi sekedar mewujudkan Norma Keluarga Kecil Bahagia dan Sejahtera (NKKBS) yang berkualitas, akan tetapi berupaya mewujudkan penduduk tumbuh seimbang 2015. Upaya tersebut dilakukan dengan mewujudkan pembangunan berwawasan kependudukan dan mewujudkan keluarga kecil yang bahagia dan sejahtera. Keluarga yang berkualitas adalah keluarga yang sejahtera, sehat, maju, mandiri, memilih jumlah anak yang ideal, berwawasan ke depan, bertanggung jawab dan harmonis. Tujuan keluarga berencana mewujudkan keserasian, keselarasan dan keseimbangan kebijakan kependudukan guna mendorong terlaksananya pembangunan nasional dan daerah yang berwawasan kependudukan, menggalang kemitraan, dalam peningkatan kesejahteraan, kemandirian dan ketahanan keluarga (Harlah, 2009).

Pelaksanaan program KB masih mengalami beberapa kendala, yang salah satunya adalah lemahnya institusi daerah dalam pelaksanaan KB. Salah satu isu penting bagi kelangsungan pembangunan keluarga berencana adalah desentralisasi. Sesuai dengan Kepres Nomor. 103/2001, yang kemudian diubah menjadi Kepres Nomor 9/2004, bahwa sebagian kewenangan di bidang keluarga berencana diserahkan kepada pemerintah kabupaten/kota. Hal ini sejalan dengan esensi Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 (telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004), yang memberikan kewenangan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menentukan program-program pembangunan yang diperlukan daerah sesuai dengan kebutuhan, aspirasi, kemampuan, maupun sumber daya yang tersedia.

Dengan adanya peraturan tersebut, masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan KB sampai saat ini adalah belum seluruh pemerintah kabupaten/kota menetapkan KB sebagai isu strategis dalam pengendalian pertumbuhan penduduk dan pemenuhan hak-hak reproduksi penduduk. Implikasi dari otonomi daerah juga menyangkut adanya keterbatasan dana untuk penyediaan sarana parasarana termasuk alat kontrasepsi yang selama ini disediakan oleh pusat. Hal lain yang juga menjadikendala adalah pemahaman bahwa pelayanan KB merupakan salah satu hak asasi manusia, yaitu hak rakyat untuk mengatur proses reproduksinya, masih rendah. Pembangunan KB juga belum dipandang sebagai suatu investasi yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pembangunan ekonomi.

Dampak otonomi daerah yang paling signifikan adalah kurangnya program pelatihan bagi tenaga penyuluh lapangan keluarga berencana. Pada saat BKKBN masih dalam pengelolaan pusat setiap tahun tenaga penyuluh KB melakukan pelatihan terkait dengan metode maupun program KB secara nasional yang diselenggarakan 4 Diklat di Wilayah Jawa Tengah. Setelah otonomi daerah dalam 5 (lima) tahun terakhir tenaga penyuluh lapangan hampir tidak pernah diikutsertakan pelatihan terkait dengan program KB. Hal ini merupakan salah satu penyebab berbagai program KB mengalami kemunduran. Dalam upaya meningkatkan partisipasi program keluarga berencana tersebut perlu adanya layanan yang memadai dari petugas layanan Keluarga Berencana. Petugas Layanan KB terdiri dari beberapa klasifikasi, yaitu: Penyuluh KB ahli, Penyuluh KB terampil dan Petugas Lapangan Keluarga Berencana (PLKB) Keterbatasan PKB ahli dengan tingkat pendidikan sarjana, pada setiap kecamatan menjadikan program dan layanan dan konseling kurang optimal karena keterbatasan pemahaman terhadap berbagai program KB.

Hal ini yang menyebabkan pelayanan KB yang berkualitas belum sepenuhnya menjangkau seluruh calon akseptor, sehingga masih banyak Pasangan Usia Subur (PUS) yang mengalami kesulitan dalam menentukan pilihan jenis kontrasepsi. Dampak dari dari layanan yang kurang berkualitas tersebut menyebabkan ketidaktahuan calon akseptor tentang persyaratan dan keamanan metode kontrasepsi tersebut. Berbagai faktor harus dipertimbangkan termasuk status kesehatan, efek samping, potensial, konsekuensi kegagalan/kehamilan yang tidak diinginkan. Faktor lain seperti jumlah anak yang direncanakan, persetujuan pasangan, bahkan norma budaya lingkungan juga bagian integral yang sangat tinggi dalam pelayanan KB (Harlah, 2009).

Upaya peningkatan layanan KB dilakukan dengan peningkatan kegiatan khusus kualitas KB dan kesehatan reproduksi serta peningkatan promosi, perlindungan. Peningkatan layanan juga dilakukan dengan upaya pemberdayaan perempuan untuk mewujudkan kesetaraan dan keadilan *gender* melalui program KB serta mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas sejak pembuahan dan kandungan sampai pada usia lanjut.

Peningkatan peran serta masyarakat dalam keluarga berencana (KB) juga membutuhkan layanan yang memadai khususnya untuk lingkungan pedesaan. Layanan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan keyakinan pada PUS untuk berpartisipasi dalam program KB atau paling tidak menimbulkan minat untuk berpartisipasi. Kualitas layanan yang merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh akseptor mengenai kinerja layanan. Menurut Ruyter (2006), kualitas layanan yang baik mendorong minat calon pengguna. Oleh karena itu, petugas lapangan KB yang memberikan layanan berkualitas dalam bentuk tanggap, handal, empati dan didukung sarana yang memadai diharapkan mampu mendorong minat Pasangan Usia Subur (PUS) untuk berpartisipasi dalam program keluarga berencana.

Peranan dan tugas penyuluh lapangan keluarga berencana sangat strategis dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya Pasangan Usia Subur (PUS) dalam mengikuti program keluarga berencana. Upaya tersebut dilakukan dengan melakukan konseling dalam rangka terus meningkatkan pengetahuan, sehingga diharapkan memunculkan minat masyarakat untuk ber-KB. Pengetahuan merupakan sesuatu yang melatar belakangi orang untuk bertindak dan membantu orang untuk memahami dunianya. Orang memilih semua informasi yang masuk dan informasi yang tidak relevan disingkirkan (Katz, 1960).

Peningkatan pengetahuan melalui program konseling bertujuan memberikan informasi yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada pasangan usia subur sehingga menimbulkan minat untuk menjadi akseptor KB dan pada akhirnya memutuskan berpartisipasi pada program KB. Menurut Andina (2003), pemberian informasi dalam bentuk konseling atau penyuluhan memiliki pengaruh terhadap pemakaian kontrasepsi, demikian halnya dengan kemampuan teknis petugas juga berdampak pada kelangsungan pemakaian kontrasepsi. Dengan demikian program konseling berfungsi memberikan informasi para calon akseptor sangat penting karena pemahaman terhadap hal ini akan berdampak terhadap minat partisipasi atau pemakaian alat kontrasepsi. Peningkatan pengetahuan calon akseptor tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas KB, sehingga minat dan partisipasi KB bukan disebabkan jumlah anak yang terlalu banyak atau karena faktor risiko melahirkan, tetapi lebih pada kualitas keluarga melalui pengaturan kelahiran.

Faktor Budaya lingkungan juga berdampak terhadap minat untuk berpartisipasi dalam keluarga berencana. Penelitian yang dilakukan Bongsu (2006), menunjukkan adanya pengaruh faktor budaya, sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi terhadap keputusan penggunaan jasa. Demikian juga penelitian yang dilakukan Harlah (2009), menunjukkan adanya pengaruh Budaya Lingkungan terhadap minat Partisipasi Pasangan Usia Subur (PUS) dalam Program KB.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut diatas, penelitian ini disamping menguji pengaruh layanan, konseling dan budaya terhadap partisipasi KB, juga menguji peran minat dalam memediasi hubungan variabel tersebut terhadap minat KB. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis sebagai pengkayaan bagi peneliti untuk mengetahui dampak kualitas layanan, program konseling dan budaya lingkungan terhadap minat dan keputusan partisipasi KB. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi BKKBN dalam mensukseskan program peningkatan keluarga berkualitas dengan peningkatan partisipasi Keluarga Berencana melalui program konseling dan layanan.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan akseptor KB di wilayah Kabupaten Demak yang terdata dalam data Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana (BAPERMAS KB). Populasi penelitian ini memiliki karakteristik telah menggunakan alat kontrasepsi jangka panjang, penggunaan alat kontrasepsi atas fasilitas pemerintah. Dengan menggunakan *traditional statistical* model dengan menggunakan pendekatan Yamane (Ferdinand, 2006), besarnya sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden, terkumpul 98 responden dengan menggunakan metode *convenience sampling*.

Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi orang atau sekelompok orang digunakan skala Likert. Dengan skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dengan menggunakan skala Likert. Persepsi terhadap kualitas layanan yang diukur dengan kehandalan, empati, tanggap, jaminan dan sarana. Persepsi terhadap informasi dan edukasi yang diterima diukur dengan keterbukaan, meyakinkan, kesempatan bertanya, fokus, membantu, menjelaskan dan berulang.

Persepsi akseptor terhadap nilai budaya lingkungan diukur dengan tingkat pemahaman, keyakinan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai, kebiasaan serta adat istiadat yang berlaku di masyarakat. Merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan rencana menggunakan suatu produk/jasa yang ditunjukkan dengan kecenderungan, menjadikan preferensi utama, dan terus mencari informasi. Keputusan menggunakan alat kontrasepsi atau keputusan berpartisipasi dalam program keluarga Berencana yang diindikasikan dengan kesadaran berpartisipasi dan kemandirian untuk berpartisipasi dalam program KB.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil analisis sebagai berikut: pengujian validitas terhadap variabel konseling, budaya lingkungan, minat dan keputusan partisipasi KB menggunakan *outer loading*, sedangkan uji validitas variabel kualitas layanan menggunakan *outer weight*. Hasil pengujian terhadap masing-masing indikator pada tiap-tiap variabel konseling, budaya, minat dan keputusan partisipasi, nilai *outer loading* dari semua indikator variabel diatas 0,7. Dengan demikian indikator dari variabel konseling, minat, budaya dan keputusan partisipasi dapat digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan untuk indikator kualitas layanan nilai *outer weight* mempunyai nilai diatas 1,96 artinya indikator tersebut valid. Dengan demikian indikator handal, empati, tanggap, meyakinkan dan sarana dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan. Hasil *composite reliability* masing-masing konstruk baik yaitu di atas 0,7. Dimana menurut Ghazali (2008), suatu indikator dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik jika nilainya di atas 0,70 serta dapat dipertahankan dan diterima pada nilai 0,50 hingga 0,60.

Kualitas layanan yang diukur menggunakan indikator handal, empati, tanggap, meyakinkan dan sarana yang memadai menunjukkan kualitas layanan yang kurang memadai. Kondisi ini disebabkan kualitas SDM yang kurang memadai dan kurangnya program pelatihan dan keterbatasan dana untuk memberikan layanan, demikian halnya program konseling yang diukur menggunakan indikator meyakinkan, kesempatan bertanya, mudah dipahami, bantuan memilih, menjelaskan jasa dan dilakukan secara berulang menunjukkan program konseling telah dilakukan kurang baik. Kondisi ini disebabkan program pelatihan penyuluh lapangan yang sebelumnya secara rutin dilakukan setiap tahun, sudah tidak dilakukan lagi sejak otonomi daerah. Disisi lain persepsi terhadap budaya lingkungan yang diukur menggunakan indikator pemahaman, keyakinan dan kepatuhan terhadap nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat baik. Sehingga dapat disimpulkan persepsi mengenai budaya lingkungan relatif baik.

Minat KB yang diukur dengan indikator kebutuhan, menjadikannya sebagai prioritas dan selalu mencari informasi menunjukkan minat yang tinggi. Demikian halnya keputusan partisipasi KB yang diukur dengan indikator keputusan yang dilakukan dengan penuh kesadaran dan mantap menunjukkan keputusan partisipasi dilakukan dengan kemandirian dan kesadaran yang tinggi, sehingga dapat disimpulkan keputusan partisipasi KB dilandasi kesadaran dan rasa mantap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah anak berhubungan dengan minat. Semakin banyak jumlah anak menunjukkan minat yang tinggi untuk mengikuti program KB. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa minat KB disebabkan jumlah anak yang sudah terlalu banyak, bukan pada pengaturan jarak kelahiran atau kualitas keluarga. Demikian halnya dengan partisipasi KB juga berhubungan dengan jumlah anak. Semakin banyak jumlah anak menunjukkan keputusan yang mantap untuk mengikuti program KB.

Tingkat pendidikan juga berhubungan dengan minat ber KB dan keputusan partisipasi KB. Semakin tinggi tingkat pendidikan menunjukkan minat dan kemandirian yang tinggi untuk berpartisipasi KB. Usia juga berhubungan dengan minat dan kemandirian partisipasi KB. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kabupaten Demak memiliki minat ber-KB dan mantap dalam keputusan partisipasi KB karena pertimbangan usia yang berisiko tinggi untuk melahirkan. Hasil analisis model hubungan kualitas layanan, program konseling, budaya lingkungan terhadap minat dan keputusan partisipasi pada akseptor KB di Kabupaten Demak dapat dilihat dari Tabel 1 sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Analisis *Inner Weights*

Hub Variabel	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean Of Subsamples</i>	Standard Deviation	T-Statistic
Layan -> Minat	0.570	0.588	0.251	2.273
Konse -> Minat	0.298	0.103	0.110	2.7091
Buday -> Minat	0.293	0.270	0.117	2.496
Layan -> Kep Kb	0.400	0.350	0.134	2.980
Konse -> Kep Kb	0.229	0.167	0.101	2,2673
Buday -> Kep Kb	0.176	0.146	0.084	2.094
Minat -> Kep Kb	0.322	0.362	0.155	2.085

Sumber: data yang diolah (2011)

Dari hasil tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang positif kualitas layanan (X1) terhadap minat untuk ber KB (Y1), yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,57, dan nilai t hitung sebesar 2,73 > 1,96. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap minat ber KB. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat ber KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan oleh kehandalan, kepedulian (empati), tanggap terhadap masalah akseptor dan dapat meyakinkan calon akseptor serta didukung sarana layanan yang memadai akan meningkatkan minat akseptor untuk mengikuti program KB. Demikian sebaliknya semakin tidak berkualitas layanan, akan menurunkan minat berpartisipasi akseptor untuk ber KB.

Hasil analisis pengaruh program konseling (X2) terhadap minat (Y1) menunjukkan adanya pengaruh yang positif, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,298 dan nilai t hitung sebesar 2,71 > 1,96. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara program konseling terhadap minat ber KB. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh program konseling terhadap minat ber KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik program konseling yang ditunjukkan dengan penjelasan yang meyakinkan, memberikan kesempatan bertanya, penjelasan mudah dipahami, kesediaan memberikan penjelasan dan dilakukan secara berulang akan meningkatkan minat akseptor untuk mengikuti program KB. Demikian sebaliknya semakin tidak memadainya program konseling akan menurunkan minat berpartisipasi akseptor untuk ber KB.

Dari hasil tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara budaya lingkungan (X3) terhadap minat untuk ber-KB (Y1), yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,293. Dan nilai t hitung sebesar 2,496 > 1,96. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi mengenai budaya lingkungan terhadap minat ber-KB. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh persepsi budaya lingkungan terhadap minat ber-KB diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik persepsi terhadap budaya lingkungan yang ditunjukkan dengan kemampuan memahami, meyakini dan mematuhi norma dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat akan meningkatkan minat akseptor mengikuti program KB. Demikian sebaliknya, semakin kurangnya pemahaman, keyakinan dan ketidakpatuhan terhadap budaya lingkungan akan menurunkan minat akseptor untuk ber-KB.

Hasil analisis terhadap pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB (Y2), menunjukkan adanya pengaruh, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,4 dan nilai t hitung sebesar 2,98 > 1,96. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik kualitas layanan yang ditunjukkan dihasilkan oleh kehandalan, kepedulian (empati), tanggap terhadap masalah akseptor dan dapat meyakinkan calon akseptor. Kualitas layanan yang baik yang didukung dengan sarana layanan memadai akan memantapkan keputusan akseptor untuk berpartisipasi dalam program KB. Demikian sebaliknya, semakin tidak berkualitas layanan akan semakin rendah partisipasi akseptor dalam program KB.

Hasil analisis pengaruh program konseling (X2) terhadap keputusan partisipasi KB (Y2) menunjukkan adanya pengaruh yang positif, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,229 dan nilai t-hitung sebesar $2,27 > 1,96$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara program konseling terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh program konseling terhadap keputusan partisipasi dalam program KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik program konseling yang ditunjukkan dengan penjelasan yang meyakinkan, memberikan kesempatan bertanya, penjelasan mudah dipahami, kesediaan memberikan penjelasan dan dilakukan secara berulang akan memantapkan akseptor dalam memutuskan partisipasi dalam program KB. Demikian sebaliknya, semakin tidak memadainya program konseling akan semakin rendah partisipasi akseptor dalam program KB.

Dari hasil tersebut juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara budaya lingkungan (X3) terhadap keputusan partisipasi dalam program KB (Y2), yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,176. Dan nilai t hitung sebesar $2,094 > 1,96$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi mengenai budaya lingkungan terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh persepsi budaya lingkungan terhadap keputusan partisipasi dalam program KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin baik persepsi terhadap budaya lingkungan yang ditunjukkan dengan kemampuan memahami, meyakini dan mematuhi norma dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat akan memantapkan keputusan partisipasi dalam program KB. Demikian sebaliknya, semakin kurangnya pemahaman, keyakinan dan ketidakpatuhan terhadap budaya lingkungan akan semakin rendah partisipasi dalam program KB.

Hasil analisis pengaruh minat berpartisipasi (Y1) terhadap keputusan partisipasi KB (Y2) menunjukkan adanya pengaruh yang positif, yang ditunjukkan dengan koefisien sebesar 0,322 dan nilai t hitung sebesar $2,085 > 1,96$. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara minat partisipasi terhadap keputusan berpartisipasi dalam program KB. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat adanya pengaruh minat partisipasi terhadap keputusan partisipasi dalam program KB, diterima. Hasil ini memiliki makna bahwa semakin tinggi minat yang ditunjukkan dengan menjadikan program KB sebagai kebutuhan, prioritas dan berupaya mencari informasi akan berdampak pada keputusan partisipasi dalam program KB yang ditunjukkan dengan penuh kesadaran dan mantap dalam program KB. Demikian sebaliknya semakin rendah minat akan semakin rendah partisipasi akseptor dalam program KB.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap minat untuk berpartisipasi dalam program KB. Hal ini menunjukkan kualitas interaksi petugas lapangan Keluarga Berencana dengan akseptor KB relatif baik, yang ditunjukkan dengan petugas yang handal, tanggap empati, meyakinkan dan fasilitas yang memadai. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985), yang disesuaikan dalam konteks layanan KB. Hal ini sesuai dengan pendapat Bitner et al. (1994), menyatakan bahwa penyajian suatu layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antar pengguna dengan penyaji layanan yang dikenal dengan istilah marketing interaktif. Kualitas interaksi inilah yang menjadi fokus utama penilaian akseptor dalam kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik menunjukkan harapan akseptor atas layanan terpenuhinya kehandalan, kepedulian, tanggap, dapat meyakinkan dan ketersediaan sarana yang diberikan oleh petugas lapangan. Hal ini sesuai dengan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa setelah melalui proses membandingkan dengan kebutuhannya (Parasuraman et al., 1985).

Kualitas layanan dalam penelitian ini memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan minat dan keputusan partisipasi KB. Temuan tersebut mendukung pendapat Ruyter (2006), kualitas layanan yang baik mendorong minat calon pengguna. Oleh karena itu, petugas lapangan KB yang memberikan layanan berkualitas dalam bentuk tanggap, handal, empati dan diukung sarana yang memadai diharapkan mampu mendorong minat Pasangan Usia Subur (PUS) untuk berpartisipasi dalam program Keluarga Berencana. Peranan dan tugas penyuluh lapangan keluarga berencana sangat strategis dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya Pasangan Usia Subur (PUS) dalam mengikuti program Keluarga Berencana. Upaya tersebut dilakukan dengan melakukan konseling dalam rangka terus meningkatkan pengetahuan, sehingga diharapkan memunculkan minat

masyarakat untuk ber-KB. Pengetahuan merupakan sesuatu yang melatarbelakangi orang untuk bertindak dan membantu orang untuk memahami dunianya. Orang memilih semua informasi yang masuk dan informasi yang tidak relevan disingkirkan (Katz, 1960).

Program konseling juga terbukti mempengaruhi minat dan partisipasi program KB. Program konseling dilakukan melalui peningkatan pengetahuan bertujuan memberikan informasi yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada pasangan usia subur sehingga menimbulkan minat untuk menjadi akseptor KB dan pada akhirnya memutuskan berpartisipasi pada program KB. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa konseling merupakan proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dilakukan secara sistematis dengan panduan komunikasi interpersonal, teknik bimbingan dan penguasaan pengetahuan klinik yang bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi, dan menentukan jalan keluar atau upaya mengatasi masalah tersebut (Febrina, 2008).

Pemberian informasi dalam penelitian ini yang dilakukan dengan keterbukaan, meyakinkan, kesempatan bertanya, fokus, membantu, menjelaskan dan berulang terbukti dapat memberikan jalan keluar terhadap permasalahan keluarga berencana yang pada akhirnya menimbulkan minat dan memutuskan berpartisipasi dalam program KB. Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Andina (2003), yang menyatakan bahwa pemberian informasi dalam bentuk konseling atau penyuluhan memiliki pengaruh terhadap pemakaian kontrasepsi, demikian halnya dengan kemampuan teknis petugas juga berdampak pada kelangsungan pemakaian kontrasepsi. Dengan demikian program konseling berfungsi memberikan informasi para calon akseptor sangat penting karena pemahaman terhadap hal ini akan berdampak terhadap minat partisipasi atau pemakaian alat kontrasepsi.

Budaya lingkungan dalam penelitian ini merupakan persepsi akseptor dalam memahami, meyakini dan mematuhi nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin memahami, meyakini dan mematuhi budaya lingkungan, maka akan menimbulkan minat dan partisipasi dalam program KB. Temuan penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Bongsu (2006), menunjukkan adanya pengaruh faktor budaya, sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi terhadap keputusan penggunaan jasa. Demikian juga penelitian yang dilakukan Harlah (2009), menunjukkan adanya pengaruh Budaya Lingkungan terhadap minat Partisipasi Pasangan Usia Subur (PUS) dalam Program KB. Oleh karena itu, upaya peningkatan minat dan partisipasi KB dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan pemahaman dan keyakinan melalui sosialisasi dengan melibatkan Tokoh Masyarakat dan Tokoh Agama (TOMA), sehingga menghasilkan sikap positif terhadap program KB. Pemahaman terhadap budaya lingkungan tersebut diharapkan dapat menimbulkan minat dan partisipasi dalam program KB.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: satu, hasil penelitian ini menunjukkan profil responden yang mayoritas akseptor mempunyai usia yang memiliki risiko untuk melahirkan, memiliki jumlah anak lebih dari dua dan memiliki tingkat pendidikan relatif rendah. Faktor usia, tingkat pendidikan dan jumlah anak berhubungan positif terhadap minat dan partisipasi KB. Dua, kualitas layanan, program konseling dan budaya lingkungan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap minat ber-KB dan keputusan partisipasi. Tiga, variabel yang memberikan kontribusi terbesar terhadap peningkatan minat dan partisipasi dalam program KB adalah variabel kualitas layanan. Oleh karena itu kualitas layanan dapat dijadikan prioritas untuk peningkatan partisipasi.

Kualitas layanan yang merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh akseptor mengenai kinerja layanan. Menurut Ruyter (1996), kualitas layanan yang baik mendorong minat calon pengguna. Kualitas pelayanan yang terdiri dari elemen pemilihan metode kontrasepsi, pemberian informasi, hubungan interpersonal, kemampuan teknis petugas, upaya tindak lanjut, dan konstelasi pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kelangsungan pemakaian kontrasepsi Bruce (1990). Hasil penelitian ini menunjukkan dampak kualitas layanan terhadap minat dan partisipasi KB di Kabupaten Demak. Hal membuktikan teori yang menyatakan kualitas layanan mendorong minat calon pengguna dan penerimaan terhadap jasa yang ditawarkan. Hasil ini juga mendukung penelitian (Andina, 2003), menunjukkan adanya pengaruh kualitas Keluarga Berencana (KB) terhadap pemakaian IUD. Dari temuan penelitian ini menunjukkan dukungan terhadap teori yang

menyatakan bahwa informasi melalui program konseling berpengaruh terhadap minat dan partisipasi akseptor. Peningkatan pengetahuan melalui program konseling bertujuan memberikan informasi yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada pasangan usia subur sehingga menimbulkan minat untuk menjadi akseptor KB dan pada akhirnya memutuskan berpartisipasi pada program KB.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa minat untuk berpartisipasi dalam program KB dapat ditingkatkan melalui layanan yang berkualitas, program konseling yang memadai dan pemahaman terhadap budaya lingkungan. Dari temuan tersebut, maka dalam rangka meningkatkan minat berpartisipasi dalam program KB disarankan dengan meningkatkan kualitas layanan melalui petugas lapangan yang dapat memberikan layanan yang handal, peduli terhadap permasalahan akseptor, tanggap, dapat meyakinkan dan didukung sarana yang memadai. Kualitas layanan memiliki dampak paling tinggi terhadap minat dan partisipasi KB. Sementara kualitas layanan pada akseptor relatif rendah, maka upaya yang dilakukan dalam peningkatan partisipasi akseptor diprioritaskan pada semua indikator layanan seperti tanggap, peduli, handal dan sarana memadai. Empat indikator lebih banyak melekat pada penyuluh lapangan, sehingga upaya dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan untuk memberikan layanan terbaik melalui pelatihan *customer service excellence*.

Peranan dan tugas penyuluh lapangan Keluarga Berencana juga sangat strategis dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya Pasangan Usia Subur (PUS) dalam mengikuti program keluarga berencana. Upaya tersebut dilakukan dengan melakukan konseling dalam rangka terus meningkatkan pengetahuan, sehingga diharapkan memunculkan minat masyarakat untuk ber-KB. Pengetahuan merupakan sesuatu yang melatar belakangi orang untuk bertindak dan membantu orang untuk memahami dunianya. Upaya peningkatan minat dan partisipasi KB dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan terhadap tenaga lapangan keluarga berencana agar dapat memberikan informasi melalui program konseling secara terbuka, meyakinkan, komunikatif, jelas, dapat membantu memberikan pilihan dan dilakukan dengan intensitas yang lebih tinggi. Prioritas program konseling lebih ditekankan pada pemberian bantuan untuk memilih alat kontrasepsi dan perlu ketekunan petugas lapangan untuk melakukan secara berulang agar pemahaman akseptor semakin tinggi. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan minat dan partisipasi KB atas pertimbangan kualitas keluarga, bukan karena jumlah anak yang terlalu banyak atau faktor risiko melahirkan.

Temuan penelitian ini menunjukkan responden memiliki karakteristik pendidikan yang relatif rendah, jumlah anak yang relatif banyak (lebih dari dua), usia yang berisiko untuk melahirkan. Hal ini dapat menjadikan hasil temuan terkait pengaruh kualitas layanan, konseling dan budaya lingkungan terhadap minat dan partisipasi dalam program KB menjadi bias. Program layanan dan konseling KB tersebut diharapkan dapat menjadikan kemandirian PUS dalam ber-KB. Penelitian ini hanya terbatas pada akseptor KB melalui program pemerintah, dimungkinkan memiliki kemandirian yang berbeda dengan akseptor KB swasta. Perbedaan kemandirian ini akan memiliki implikasi yang berbeda dalam keputusan partisipasi KB.

Keputusan berpartisipasi KB relatif tinggi karena sebagian besar (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju, akan tetapi dalam penelitian ini tidak diketahui dengan pasti motivasi atau alasan utama akseptor dalam berpartisipasi. Hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan dan konseling yang relatif rendah, walaupun berpengaruh terhadap minat dan partisipasi. Disisi lain, jumlah anak dan faktor usia berhubungan dengan minat dan partisipasi KB, sehingga dimungkinkan minat dan partisipasi lebih didominasi oleh faktor jumlah anak dan risiko melahirkan. Saran untuk penelitian mendatang perlu dilakukan pengelompokkan umur, jumlah anak dan tingkat pendidikan sebagai variabel kontrol. Variabel motivasi dalam berpartisipasi perlu dipertimbangkan, sehingga dapat diketahui bahwa partisipasi sebagai upaya pengaturan jumlah kelahiran, bukan karena faktor risiko medis. Penelitian mendatang juga perlu memasukkan akseptor program swasta yang dimungkinkan memiliki motivasi yang berbeda dengan program pemerintah sehingga dapat dilakukan pendekatan yang berbeda pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. M & Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customers Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29, No. 1, pp: 24-38.
- Andina, A. 2003. Hubungan Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Terhadap Kelangsungan Pemakaian Intra Uterine Device (iud) Di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/5638/>. Diunduh pada tanggal 6 Maret 2011
- Augusty, F. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Edisi 2*. Semarang: BP Undip
- Casey, A. W. A. 2011. Effective Communication: Principle of Nursing Practice E. *RCN Publishing Company*. April 13. Vol. 25, No. 32, pp: 35-37.
- Bennett, M. J. 1998. Intercultural communication: A current perspective. In Milton J. Bennett (Ed.), *Basic concepts of intercultural communication: Selected readings*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Bitner, M. J., Booms, B. H & Mohr. 1994. Critical Service Encounter: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*. Oktober.
- Bongsu, R. H. 2006. Analisis Faktor Yang mempengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ponsel. *Jurnal Akta Agrosia*. Vol. 10, pp: 56-100
- Bruce, J. 1990. Fundamental Elements of the Quality of Care, A Simple Frame Work. *Studies in Family Planning*. Vol. 2, No. 2, pp: 61-91.
- Febrina. 2008. *Pengertian KIP/K (Komunikasi Inter Personal/Konseling)*, dipos 8 Februari: 19.41 WIB.
- Ghozali, I. 2008. *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlah, S. E. 2009. Pengaruh Antara Nilai Budaya Lingkungan dan Efektivitas Layanan serta Konseling KB dengan Partisipasi Pasangan Usia Subur (PUS) dalam Program KB di Kecamatan Bojonggede. *Tesis yang tidak dipublikasikan*. Kabupaten Bogor.
- Katz, E. 1961. The Social Intinerary of Technical Change: Studies on The Diffusion of Innovation. *Human Organization*. Vol. 20, pp: 78-82.
- Keller, K. L. 2008. *Strategic Brands Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity*. Third Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kinnear, T. C & Taylor, J. R. 2002. *Riset Pemasaran*, terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K. 2008. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A & Berry, L. L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49, pp: 41-50.
- Ruyter, K. D., Martin, W & Jos, L. 1996. The power of perceived service quality in international marketing channels. *European Journal of Marketing*. Vol. 30, No. 12, pp: 22-38.
- Sekaran, U. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons Inc