

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PIK-KRR DENGAN KEPUASAN  
PENGUNJUNG PADA SISWA SMA X SEMARANG TRIWULAN II TAHUN 2017

HERPINA SIMARMATA – 25010113120115

(2017 - Skripsi)

Hasil kajian terbaru KOMNAS PAI pada tahun 2010 pada 4.500 pelajar SMP dan SMA di 12 kota besar di Indonesia diperoleh hasil pernah ciuman, oral seks ataupun petting (93,7%), sudah tidak perawan/perjaka (62,7%) dan pernah melakukan aborsi (21,2%). Program khusus yang berfokus pada kesehatan reproduksi remaja dalam rangka menjamin pemenuhan hak seksual dan kesehatan reproduksi agar dapat memberikan informasi kesehatan reproduksi sedini mungkin pada remaja yaitu melalui PIK-KRR. PIK-KRR yang terdapat di SMA Negeri 3 Semarang merupakan salah satu PIK-KRR yang telah terbentuk dan aktif menjalankan kegiatannya di kota Semarang sejak tahun 2014. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan kepuasan pengunjung pada siswa SMA Negeri 3 Semarang tahun 2017. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional study*. Sampel penelitian ini menggunakan total populasi yang berjumlah 27 orang. Hasil analisis Univariat menunjukkan pada variabel persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR masih kurang baik pada indikator pelaksanaan dan pengawasan. Variabel kepuasan pengunjung pada aspek bukti fisik, kehandalan, jaminan dan perhatian masih kurang memuaskan. Uji statistik korelasi *Rank Spearman* menunjukkan nilai *p value* 0,0001 berarti ada hubungan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR dengan kepuasan pengunjung. Dalam penelitian ini variabel umur responden bukan merupakan variabel perancu (*counfounding*), dengan hasil uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan bahwa umur tidak berhubungan dengan persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR (*p value* 0,334) maupun dengan kepuasan pengunjung (*p value* 0,636). Hasil analisis uji pengaruh menunjukkan bahwa persepsi tentang manajemen pelayanan PIK-KRR berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai *R Square* 0,585. Saran bagi pihak sekolah sebagai penyedia pelayanan PIK-KRR yaitu melakukan perbaikan manajemen pelayanan PIK-KRR dengan cara adanya penyuluhan bagi petugas untuk memberikan informasi penting pengelolaan PIK-KRR sesuai dengan pedoman BKKBN dan memberikan pelatihan kepada petugas yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan informasi seputar kesehatan reproduksi remaja maupun dalam melakukan konseling

**Kata Kunci:** PIK-KRR, Kepuasan Pengunjung, Manajemen Pelayanan