

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, pemerintah wajib menjamin ketersediaan sarana informasi dan sarana pelayanan kesehatan reproduksi yang aman, bermutu, dan terjangkau masyarakat, termasuk keluarga berencana. Pelayanan kesehatan dalam keluarga berencana dimaksudkan untuk pengaturan kehamilan bagi pasangan usia subur untuk membentuk generasi penerus yang sehat dan cerdas.

Dalam pemberian pelayanan kontrasepsi bidan harus memberikan sesuai dengan kebutuhan serta harapan klien kemudian cara untuk menentukan kebutuhan klien terhadap mutu pelayanan menggunakan beberapa dimensi mutu, antara lain *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung) yaitu sarana dan prasarana (Al-Assaf, 2013).

Kepuasan pasien menjadi sangat penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu layanan kesehatan. Kemauan serta keinginan pasien atau masyarakat dapat diketahui dengan melihat tingkat kepuasan pasien. (Gerson R, 2010).

Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan

“SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang kemudian menimbulkan rasa puas pada diri pasien yang tentunya sesuai dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2014).

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan serta hak-hak klien. Dari dimensi penyedia layanan, pelayanan yang bermutu ialah pelayanan yang sesuai dengan kode etik dan memenuhi standar profesi pelayanan yang telah ditetapkan (Imbalo, 2016). Dengan demikian, kepuasan klien ini sangat penting. Dimensi mutu layanan yang berhubungan dengan kepuasan klien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Pasien yang merasa puas terhadap layanan akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Supriyanto, 2010).

Berdasarkan hasil penelitian Oktalya (2018) tentang Hubungan Pelayanan Kb Dengan Kepuasan Akseptor KB Suntik Di Klinik Siti Amna Amd.Keb Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan KB baik sebanyak 18 orang (54,5%), namun sebagian besar menyatakan tidak puas dengan pelayanan KB sebanyak 17 orang (51,5%).

Akseptor akan merasa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh bagaimana pendekatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, karena melalui pendekatan petugas membantu klien dalam memilih

dan memutuskan jenis kontrasepsi yang akan digunakannya dan sesuai dengan keinginannya, membuat klien merasa lebih puas, meningkatkan hubungan dan kepercayaan yang sudah ada antara petugas dan klien, membantu klien dalam menggunakan kontrasepsi lebih lama dan meningkatkan keberhasilan keluarga berencana (Sulistiyawati, 2013).

Menurut laporan BKKBN drop out akseptor kontrasepsi di Indonesia tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 2,7%.10 peningkatan angka drop out akan berdampak pada penurunan CPR dimana angka CPR di Indonesia pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 0,69%. Angka CPR di Jawa Tengah tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 0,58%.3 Kabupaten merupakan 4 Kabupaten dengan CPR terendah di Jawa Tengah (73,1%), Hal ini disebabkan oleh akses dan kualitas pelayanan KB yang belum optimal.

Berdasarkan data dari Dinas Pemberdaya Perempuan, Perlindungan Anak dan KB Kabupaten Semarang jumlah pasangan usia subur (PUS) dan akseptor KB aktif menurut kontrasepsi di kabupaten semarang selama tahun 2018, yaitu memiliki jumlah pasangan usia subur (PUS) sebanyak 198.142 jiwa, kemudian Akseptor KB aktif pada tahun 2018 yaitu berjumlah 165.730 jiwa. Data tersebut merupakan data dari akseptor KB aktif dengan berbagai metode kontrasepsi yaitu IUD, MOP, MOW, Implan, Suntik, Pil, dan Kondom. Data tersebut diambil dari 19 kecamatan yang berada di wilayah kabupaten semarang (BPSKS, 2018).

Standar pelayanan kebidanan adalah pedoman yang diikuti oleh bidan dalam melakukan pelayanan kebidanan, standar pelayanan umum bidan

memberikan penyuluhan nasehat penyuluhan kepada perorangan keluarga dan masyarakat terhadap segala hal yang berkaitan dengan kehamilan, termasuk penyuluhan kesehatan umum, gizi, keluarga berencana (KB), bersalin serta nifas. Adapun pelayanan yang diberikan di PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb antara lain pelayanan Ibu hamil (ANC), Bersalin, Nifas, KB dan Imunisasi. Dalam memberikan pelayanan tentunya bidan harus menjaga program mutu, program mutu ialah suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran-saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

Data survey awal pada tahun 2020, pasien KB yang berkunjung ke PMB maria ulfa, dari bulan Maret yaitu 172 pasien, April 168 Pasien, Mei 156 pasien, Juni 148 pasien, Juli 137 pasien, Agustus 156 dan September 143 pasien, terlihat dari data yang didapat terdapat penurunan jumlah kunjungan akseptor KB di PMB dimana yang berkunjung baik akseptor baru ataupun akseptor lama, jumlah kunjungan pasien KB kurang lebih 10/hari , akseptor KB yang paling banyak yaitu sekitar hampir 80% KB suntik, kemudian sisanya 20% yaitu akseptor KB IUD, implant, pil dan kondom.

Hasil wawancara peneliti kepada 8 akseptor KB yang datang ke PMB Maria Ulfa, S.ST.Keb, sebanyak 5 orang mengatakan kurang puas dan 3 orang mengatakan puas. Ketidakpuasan akseptor KB di dasari karna tidak terpenuhi

harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di PMB. Dari kelima pasien yang mengatakan kurang puas 2 diantaranya ialah akseptor baru dan 3 akseptor lama. Alasan akseptor lama merasa kurang puas yaitu karena sering kali yang memberikan pelayanan yaitu asisten bidan, kemudian informasi yang diberikan terkesan buru-buru, namun pasien untuk mendapatkan pelayanan bidan harus menunggu lama, untuk pelayanan KB pil bidan tidak melakukan pemeriksaan TTV berbeda dengan KB suntik. Alasan akseptor lama tetap berkunjung ke PMB ialah karena biaya pelayanan KB yang cukup murah dibandingkan dengan tempat lain. Akseptor KB baru mengatakan fasilitas ruang tunggu tidak nyaman, banyak sampah-sampah berserakan kemudian ruang periksa yang tidak ditata dengan rapi. Keluhan atau ketidakpuasan pasien akan hasil pelayanan, jelas terlihat bahwa keluhan masyarakat akan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai macam keluhan akseptor yang masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan KB Di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb Bandungan Kab Semarang.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi bukti langsung (*tangibles*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb .
- b. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi keandalan (*reliability*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb.
- c. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb.
- d. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi keyakinan (*assurance*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb.
- e. Mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dimensi empati (*emphaty*) pada pelayanan KB di PMB Maria Ulfa, S. ST. Keb.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan penelitian serta sebagai media untuk menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah. Serta peneliti dapat mengaplikasikannya dalam ruang lingkup kerja dimasyarakat nantinya.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian dan referensi dipergustakaan S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan bagi bidan PMB dalam melakukan pelayanan serta dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan KB.