

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJKP) Bidang Kesehatan tahun 2005-2025 yang tercantum dalam rencana pembangunan nasional menyatakan pada poin pertama dan ketiga yaitu tentang rencana penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan berdaya saing, perlu diadakannya suatu tindakan yang bersifat pencegahan (*Preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Kemenkes RI, 2019). Penurunan AKI (Angka Kematian Ibu) masih menjadi prioritas kesehatan di Indonesia. Secara umum terjadi penurunan kematian ibu selama periode 1991- 2015 dari 390 menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup. Walaupun terjadi kecenderungan penurunan angka kematian ibu, namun belum berhasil mencapai target MDGs yang harus dicapai yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Angka Kematian Ibu (AKI) saat ini masih jauh dari target tujuan pembangunan berkelanjutan/*Sustainable Development Goals* (SDGs) yakni 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Masalah yang berkaitan dengan AKI tidak dapat dilepaskan dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, antara lain status kesehatan ibu dan kesiapan untuk hamil, pemeriksaan *antenatal care* (masa kehamilan), pertolongan persalinan dan perawatan

segera setelah persalinan, serta faktor sosial budaya (E. Kristi Poerwandari dan Yenina Akmal, 2000: 436). Di Indonesia, faktor yang mempengaruhi AKI adalah terbatasnya akses perempuan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan reproduksi yang berkualitas, terutama bagi perempuan miskin di Daerah Tertinggal, Terpencil, Perbatasan dan Kepulauan (DTPK) merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dalam pencapaian SDG's (Bappenas, 2019: 90). Paradigma baru dalam upaya percepatan penurunan AKI adalah dengan memberikan asuhan kebidanan yang dilakukan oleh bidan melalui *Antenatal Care* (ANC).

Antenatal Care (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional (Dokter spesialis kandungan dan kebidanan, Dokter umum, Bidan dan Perawat) dengan mengikuti pedoman pelayanan *antenatal care* untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil, sehingga mampu menghadapi persalinan, nifas, persiapan pemberian ASI dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar (Wagiyo & Putrono, 2016). Dengan diberikannya asuhan *antenatal care* secara rutin pada ibu hamil ini diharapkan bidan dapat memahami ibu, menumbuhkan rasa saling percaya agar lebih mudah dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan ibu, memberikan kenyamanan dan dukungan tidak hanya kehamilan dan persalinan tetapi juga setelah persalinan dan kelahiran sehingga dapat mendeteksi ketidaknormalan pada janin dan dapat meminimalisir Angka Kematian Ibu (AKI) (Ai Yeyeh & Yulianti, 2014).

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, ukuran keberhasilan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan (Konsumen). Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dkk, 2017).

Kepuasan pasien / konsumen merupakan perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk atau jasa yang diharapkan (Kotler, 2014). Kepuasan konsumen dapat dirasakan setelah konsumen membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian produk / jasa dari penyedia layanan. Pada pelayanan kesehatan suatu kepuasan dari pelayanan tersebut sangat penting. Pelayanan kesehatan harus diberikan sesuai dengan standar pelayanan, sebuah institusi harus menunjukkan kemampuan dan kualitas mereka dalam memberikan jasa pelayanan yang paling efektif dan efisien tanpa melakukan kesalahan (Supartiningsih, 2017).

Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh proses pemberian layanan. Ada beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizatul Hamidiyah dan Nur Hayati (2018) yang berjudul kualitas antenatal care dengan kepuasan ibu hamil mengatakan pentingnya memotivasi ibu hamil untuk memeriksakan kehamilan secara rutin perlu diimbangi dengan

pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang berkualitas agar ibu hamil puas dan termotivasi melakukan kunjungan berikutnya, sedangkan pada hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Lina Dwi Puji Rahayu, Dyah Fajarsari dan Sri Mastuti (2015) dengan judul hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga mengatakan bahwa pemanfaatan sarana kesehatan belum maksimal, karena kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi harapan masyarakat. Sehingga hasil dari penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan ibu hamil di puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa hasil yang dilakukan peneliti sebelumnya terkait kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi hasil penelitian sebelumnya dan ingin mendapatkan pengetahuan yang komprehensif dari literature terkait kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil menggunakan metode *literature review*. Diharapkan hasil literature review ini dapat digunakan untuk menambah informasi dalam peningkatan layanan *Antenatal Care* (ANC).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui “Bagaimana kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) dengan kepuasan ibu hamil.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi instansi pelayanan kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan informasi bagi instansi pelayanan kesehatan tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil

2. Bagi Pendidikan Kebidanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa kebidanan dan Fakultas Ilmu Kesehatan dengan tinjauan ilmu kebidanan berupa pelayanan kebidanan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut khususnya tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil.