

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bidan adalah tenaga kesehatan yang bekerja di bidang pelayanan masyarakat, dengan fokus pada kesehatan reproduksi perempuan, keluarga berencana, kesehatan bayi dan pelayanan kesehatan masyarakat. Bidan yang juga wanita tangguh ini berupaya meningkatkan sumber daya manusia karena memiliki kemampuan untuk membantu bayi baru lahir dan persalinan. Selain itu, bidan juga telah mengambil langkah strategis untuk menurunkan angka kematian ibu (AKI) dan kematian bayi (AKB) (Manuaba, 2012).

Seorang bidan pantasnya memang selalu mempertahankan sebuah pelayanan yang baik terhadap pasien yang datang, karena dengan mutu pelayanan yang baik maka akan tercipta suatu kepuasan pasien pada pelayanan kebidanan yang dapat memberikan sebuah kemanfaatan yakni, hubungan Bidan dan pasien menjadi harmonis, mendorong terciptanya loyalitas pasien, juga dapat menciptakan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (mouth of mouth) yang dapat menguntungkan bidan, dan reputasi atau nama baik dari bidan tersebut semakin meningkat.

Seorang Bidan dalam memberikan pelayanan sangatlah mengharapkan output yakni kepuasan dari pasien, karena kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk diperhatikan dan diutamakan karena hal tersebut akan sangat berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di tempat praktik bidan tersebut ataupun di fasilitas kesehatan lainnya. Kepuasan ialah suatu tingkat perasaan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang mana kepuasan tersebut timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah seseorang itu membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2017).

Menurut *Hardiyansyah (2011)*, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu terfokus pada aspek kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas atau memuaskan adalah bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Mutu pelayanan pada pokok bahasan kebidanan adalah tugas yang dijadikan tanggung jawab profesi bidan dalam penerapan sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan keluarga dan juga masyarakat sesuai dengan standar pelayanan Bidan dan sesuai dengan ketentuan yang sudah disahkan.

Dalam memberikan sebuah pelayanan Dokter, Perawat, dan Bidan selalu dinilai oleh masyarakat secara umum, penilaian tersebut meliputi ramah, sopan dan selalu siap melayani pasien. Selain hal tersebut petugas kesehatan khususnya disini adalah Bidan sangatlah memiliki tugas yang amat sangat penting yaitu mempertahankan pencapaian angka keikutsertaan KB yang tinggi dan mampu untuk mengendalikan angka kelahiran penduduk. Jaminan mutu pada pelayanan KB ialah suatu proses yang berkesinambungan, objektif, dan juga sistematis dalam memantau, menilai mutu pelayanan yang didasarkan pada standar pelayanan, umpan balik, dan kebutuhan pasien untuk menjamin terselenggaranya pelayanan KB yang semakin meningkatkan mutunya.

Kontrasepsi adalah suatu cara yang efektif yang dapat mencegah mortalitas ibu dan anak karena dapat menolong pasangan suami istri menghindari kehamilan resiko tinggi, dapat menyelamatkan jiwa dan mengurangi angka kesakitan. Saat ini ada beberapa macam metode kontrasepsi diantaranya adalah metode Amenore Laktasi (MAL). Keluarga berencana alamiah (KBA), senggama terputus, metode barrier, kontrasepsi kombinasi, kontrasepsi progestin. Alat kontrasepsi dalam rahim (AKDR), kontrasepsi mantap. Salah satu jenis kontrasepsi efektif yang menjadi pilihan adalah KB suntik

Progestin, dan merupakan salah satu alat kontrasepsi yang berdaya kerja lama. Namun demikian KB suntik juga mempunyai efek samping, seperti gangguan pola menstruasi, perubahan berat badan, sakit kepala, dan lain-lainnya.

Di Indonesia peserta KB baru dan peserta KB aktif pada tahun 2014 jumlahnya pasangan usia subur adalah 47.019.002. peserta KB baru sebesar 7.761.961 (16,15%) terdiri dari KB suntik 3.855.254 (49,67%), pil KB 1.951.252 (25,14%), kondom 441.141 (5,68%), implan 826.627 (10,65%), IUD 555.241 (10,65%), MOW 116.385 (1,5%), MOP 16.062 (0,2%). Sedangkan peserta KB aktif sebanyak 35.202.908 meliputi PUS sebanyak 3.896.081 (11,07%), MOW 1.238.749 (3,52%), MOP 241.624 (0,69%), implant 3.680.816 (10,46%), kondom 1.110.341 (3,15%), suntik 16.734.917 (47,54%), dan KB pil sebanyak 8.300.362 (29,5%) (*Depkes RI,2014*).

Cakupan peserta KB aktif tahun 2016 provinsi Jawa Timur mencapai 68,79%, angka ini mengalami penurunan dibandingkan tahun 2015 yang mencapai 82,22%. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KB atau cara kontrasepsi.

Saat ini Jawa Timur banyak Pasangan Usia Subur (PUS) yang menggunakan alat kontrasepsi berupa KB suntik. Data yang dihimpun di Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Jawa Timur menunjukkan penggunaan KB suntik mencapai 443.111, KB pil sebanyak 156.384, implant sebanyak 63.918, kondom sebanyak 22.748, IUD sebanyak 45.809, MOW sebanyak 12.864 (*BKKBN,2015*)

Data pasangan usia subur (PUS) dan peserta KB aktif provinsi Jawa Timur, Khususnya disini adalah di Kabupaten Pacitan terdapat Pasangan Usia Subur 123.220, KB IUD 26.376, MOW 5.047, MOP 466, Kondom 648, implant 10.697, suntikan 48.596, Pil, 5.889 (*Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur,2018*).

Data KB suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb pada bulan Agustus 135 orang, akseptor Lama :133 Baru : 2, bulan September 70 orang, akseptor Lama :70 Baru :-, bulan Oktober 97 orang, akseptor Lama :98 Baru :1, dan bulan November 81 orang, akseptor Lama :76 Baru :6

Bedasarkan jurnal keperawatan dari Riyanti Imron tahun 2017 menjelaskan bahwa dalam memberikan suatu pelayanan kontrasepsi sebaiknya Bidan memberikan pelayanan dengan benar yakni sesuai dengan standar operasional procedure atau langkah yang telah ditetapkan, seperti dalam memberikan alat kontrasepsi suntik 3 bulan baik untuk peserta baru ataupun lama harusnya selalu melakukan anamnesa, pemeriksaan fisik, konseling, tentang cara pemakaian serta efek sampingnya, dan keuntungan mengenai keluarga berencana. Untuk alat kontrasepsi lainnya bidan juga harus mampu untuk memberikan pengetahuan tentang kelebihan dan kekurangan dari kontrasepsi, sehingga calon peserta KB dapat menentukan pilihannya dan sesuai dengan kondisi yang dialaminya.

Mutu pelayanan yang buruk pada pelayanan jenis kontrasepsi suntik 3 bulan dapat menimbulkan beberapa stigma negatif pada Bidan, karena seorang pasien datang ke tempat pelayanan Bidan sangatlah mengharap diberikan suatu pelayanan yang baik, layak, dan sesuai apa yang mereka butuhkan. Dan jika klien atau akseptor KB suntik tidak diberikan pelayanan sesuai kebutuhannya maka mereka akan merasa tidak puas dan berefek pada tempat praktik Bidan, yakni kemungkinan besar jumlah klien yang berkunjung akan berkurang dari biasanya. Alasan saya memilih masalah dengan tema KB suntik disini adalah karena kebanyakan pengguna KB di PMB ini adalah suntik 3 bulan, yang mana jumlah dari akseptor KB suntik 3 bulan ini ketersediaan akseptornya sangat memungkinkan untuk saya ambil sebagai responden penelitian, selain hal tersebut ini juga berfokus pada mutu pelayanan KB suntik 3 bulannya sudah baik atau belum yang berkaitan dengan mutu pelayanan Bidan.

Masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah terdapat beberapa pelayanan yang kurang maksimal yang diberikan bidan selama masa pandemi covid-19 seperti saat ini. Yakni terdapat beberapa ketidakpuasan pasien pada pelayanan bidan yang meliputi sering kali informasi yang diberikan terkesan buru-buru, sedangkan pasien untuk mendapatkan pelayanan bidan harus menunggu cukup lama, ketanggapan bidan dalam keluhan yang dialami pasien khususnya akseptor KB suntik 3 bulan masih kurang dan saat memberikan saran dan nasehat dianggapnya juga kurang. Akseptor KB baru mengatakan dalam pemberian informasi mengenai macam-macam pilihan KB kemudian efek samping tidak dijelaskan keseluruhan oleh bidan, akan tetapi dari pasien juga memiliki sebuah alasan tetap berkunjung ke PMB tersebut karena biaya pelayanan KB yang cukup murah dibandingkan tempat lainnya. ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan juga kurang, namun fasilitas ruang tunggu sudah cukup nyaman. 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 begitu puas terhadap pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapannya, hal ini terjadi karena masa pandemi ini berlangsung jadi terkesan memang pelayanan bidan terlihat kurang memuaskan kliennya.

Hasil keluhan ini dikemas pada tanggapan 3 Akseptor KB suntik 3 bulan, 2 diantaranya Akseptor lama dan 1 akseptor baru yang dilakukan peneliti saat melakukan studi pendahuluan melalui komunikasi via telepon. Dengan menanyakan beberapa hal berkaitan dengan mutu pelayanan bidan.

Untuk mengetahui bagaimana saja mutu pelayanan bidan dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut Parasuraman, 2016 yakni meliputi : dimensi Tangible (bukti fisik), Reliability

(kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (jaminan kepastian), dan juga Empathy (empati).

Berdasarkan pada latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti “Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb”

B. Rumusan masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah Gambaran Mutu Pelayanan KB Suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb Dusun Tempel Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB Suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb Dusun Tempel Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan berdasarkan mutu dimensi *tangible* (bukti fisik) di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb
- b. Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan berdasarkan mutu dimensi *reliable* (keandalan) di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb
- c. Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan berdasarkan mutu dimensi *responsive* (daya tanggap) di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb
- d. Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan berdasarkan mutu dimensi *assurance* (jaminan kepastian) di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb
- e. Untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan KB suntik 3 bulan berdasarkan mutu dimensi *empathy* (empati) di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan pada Akseptor KB suntik 3 bulan

2. Manfaat praktis

- a. Melalui penelitian ini Praktik Mandiri Bidan dapat mengevaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada Akseptor KB Suntik 3 bulan
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dari instansi terkait dengan judul Gambaran mutu pelayanan pada Akseptor KB Suntik 3 bulan di PMB Ratna Mujiyanti, Amd.Keb Dusun Tempel Kecamatan Nawangan Kabupaten Pacitan
- c. Mahasiswa dapat belajar tentang mutu pelayanan kebidanan yang kelak akan diterapkan dalam praktiknya