

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kesehatan masih meningkat terutama Indonesia angka kematian ibu menurut WHO (World Health Organization) merupakan kematian pada kehamilan pada masa 42 hari dikarena penangannya tidak karena kecelakaan atau cidera. Kira-kira sampai 800 wanita meninggal berkaitan pada kehamilan dan persalinan (WHO, 2012).

Menurut WHO memperkirakan lebih dari 585.000 ibu meninggal pada saat hamil dan persalinan. Namun SDKI tahun 2012 terdapat peningkatan AKI menjadi 539 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup. AKI mengalami penurunan dari 305 kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup berdasarkan hasil survey 2015 (Kemenkes, 2017). Jumlah kasus kematian ibu yang terjadi di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2015- 2019 terjadi penurunan dari 111,16 menjadi 76,9 per 100.000 kelahiran hidup (Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2019).

Berbagai upaya yang dilakukan dalam penurunan AKI salah satunya adalah melalui program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K) yang menitikberatkan pada totalitas monitoring yang menjadi salah satu upaya deteksi dini, menghindari resiko pada ibu hamil serta menyediakan akses dan pelayanan kegawatdaruratan obstetri dan neonatal di tingkat Puskesmas (PONED) dan

Pelayanan Kegawatdaruratan Obstetri dan Neonatal Komprehensif di Rumah Sakit (PONEK). Pelaksanaan P4K di desa-desa perlu dipastikan agar mampu membantu keluarga dalam membuat perencanaan persalinan yang baik dan meningkatkan kesiap siagaan keluarga dalam menghadapi tanda bahaya kehamilan, persalinan dan nifas. Upaya yang dilakukan pemerintah bersama masyarakat juga bertanggung jawab untuk menjamin bahwa setiap ibu memiliki akses terhadap pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas, mulai dari saat hamil (Kemenkes RI, 2014).

Pelayanan kesehatan ibu yang berkualitas juga mencegah tingginya angka kematian ibu. Meskipun pelayanan antenatal secara tidak langsung efektif dalam mengurangi kematian ibu, tetapi dapat memberikan petugas kesehatan memberikan pelayanan untuk mendeteksi resiko kehamilan, dan mengarahkan untuk memmanagement untuk mendapatkan kesehatan ibu dan bayi yang sehat (Tetui & Kiracho 2012).

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011).

Setiap ibu hamil sangat dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan *antenatal care* (ANC) komprehensif yang berkualitas minimal 4 kali yaitu minimal 1 kali

pada trimester pertama (sebelum usia kehamilan 14 minggu), minimal 1 kali pada trimester kedua (usia kehamilan 14-28 minggu) dan minimal 2 kali pada trimester ketiga (28-36 minggu dan setelah 36 minggu usia kehamilan) termasuk minimal 1 kali kunjungan diantar suami atau anggota keluarga. Kunjungan pertama *antenatal care* (ANC) sangat dianjurkan pada usia kehamilan 8-12 minggu (Backe et al, 2015; Kemenkes RI, 2015; PMK 97, 2014).

Menurut Sarwono (2010) *Antenatal Care* (ANC) sangatlah penting bagi ibu hamil karena *antenatal care* (ANC) merupakan komponen pelayanan kesehatan ibu hamil yang dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain disebabkan rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *antenatal care* (ANC) yang tidak teratur. Keteraturan *antenatal care* (ANC) dapat ditunjukkan melalui frekuensi kunjungan, ternyata hal ini menjadi masalah karena tidak semua ibu hamil memeriksakan kehamilannya secara rutin sehingga kelainan yang timbul dalam kehamilan tidak dapat terdeteksi sedini mungkin (Putriani, 2016).

Ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *Empathy* (perhatian) , yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta

kemudahan untuk dihubungi, dan *tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi (Zeithaml, 2010)

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler, 2015). Tingkat kepuasan ada 3 tingkat kepuasan, yaitu: Bila penampilan kurang dari harapan pelanggan tidak dipuaskan, bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas dan apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Purwoastuti, 2015).

Dalam hal ini kepuasan berperan penting dalam menentukan ibu hamil datang berkunjung kembali ke puskesmas untuk mengontrol kehamilannya atau justru tidak datang memeriksakan kehamilannya ke puskesmas kembali. Ibu hamil yang puas dengan pelayanan ANC tentu akan memeriksakan rutin kehamilannya. Pelayanan ANC dalam hal ini sangat berperan penting dalam mendeteksi dini komplikasi pada ibu dan mengurangi angka kematian ibu. Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%

(Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Berdasarkan pengambilan data di Poli KIA Puskesmas Leyangan diperoleh data bahwa terjadi kunjungan ibu hamil K1 sebanyak mencapai 131 ibu hamil (97,7 %) dan K4 mencapai 129 (96,2%) pada tahun 2019. Dan pada 2020 ibu hamil K1 mencapai 99 (73%) serta K4 ibu hamil mencapai 79 (58,9%). Pada tahun 2020 mencapai 134 ibu hamil melakukan kunjungan bulan Januari sampai September melakukan kunjungan KIA. Pada bulan Januari mencapai 66 pasien, pada bulan Februari 49 pasien, pada bulan Maret 40 pasien, pada bulan April 11 pasien, pada bulan Mei 24 pasien, pada bulan Juni 36 pasien, pada bulan Juli 23 pasien, Agustus 23 pasien, dan September 50 pasien ibu hamil. Pada masa pandemi Covid19 ini, ibu hamil yang melakukan pemeriksaan merasa takut dan khawatir dalam memeriksakan kehamilannya pada tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan. Sehingga upaya yang dilakukan petugas perlu memberikan motivasi serta meyakinkan untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas Leyangan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan fenomena diatas dapat dilihat dari kunjungan K1-K4 dalam kunjungan antenatal care di puskesmas leyangan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Leyangan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:”Bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *tangible* pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan
- b. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *reliability* pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan
- c. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *responsiveness* pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan
- d. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *assurance* pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan
- e. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *empathy* pelayanan antenatal care di puskesmas leyangan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan gambaran kepuasan pelayanan antenatal care di Puskesmas Leyangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan yang ada di puskesmas dan rekomendasi untuk puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan.

b. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan antenatal care di Puskesmas.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan untuk mensinkronkan antara teori dan praktik pada pelayanan antenatal care.