

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah kesehatan yang belum dapat teratasi sampai saat ini di Indonesia ialah masih tinggi angka kematian ibu. Kematian ibu menurut WHO adalah kematian pada masa kehamilan atau dalam periode 42 hari setelah berakhirnya kehamilan, akibat semua sebab yang terkait dengan atau diperberat oleh kehamilan atau penanganannya tetapi bukan disebabkan kecelakaan atau cedera. Sekitar 800 wanita meninggal setiap hari disebabkan oleh hal yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan (WHO, 2012).

Adapun penyebab kematian ibu di Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019 terbanyak adalah perdarahan (36,19%), Hipertensi dalam kehamilan (26,67%), Infeksi (28,43%), Gangguan Sistem Pembuluh Darah (32,14%), Gangguan Metabolik (22,11%) dan penyebab lain-lain (23,81%). Jumlah kematian ibu terlihat kecenderungan menurun, meskipun terjadi peningkatan signifikan pada kematian ibu yang disebabkan perdarahan dan infeksi dibandingkan tahun 2018.

Kematian pada ibu dapat dicegah dengan pelayanan Antenatal Care yang memiliki tujuan untuk menjaga agar ibu hamil dapat melalui masa kehamilan, mendeteksi komplikasi yang kemungkinan terjadi pada ibu, persalinan dan nifas

yang baik dan selamat serta melahirkan bayi sehat kemudian dapat menurunkan angka kematian pada ibu dan bayi

Pelayanan Antenatal Care dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan ini sangat penting dilakukan untuk memantau perkembangan kehamilan dan mendeteksi komplikasi yang terjadi pada kehamilan secara dini agar segera ditangani dengan benar dan cepat, dan diharapkan pelayanan ini dapat mengurangi permasalahan kehamilan hingga persalinan yang otomatis mengurangi angka kematian ibu di Indonesia (Kemenkes RI, 2014).

Menurut hasil kajian dan laporan dinas kesehatan Sumatera Selatan khususnya di kabupaten Ogan Komering Ilir bahwa sebagian ibu hamil tidak mengetahui tanda-tanda bahaya kehamilan, kurangnya kewaspadaan petugas dalam deteksi dini pada bumil dan ANC belum sesuai standar dan pengambilan keputusan untuk merujuk terlambat dari keluarga. Trend kematian ibu dalam 5 tahun terakhir di provinsi Sumatera Selatan telah mengalami penurunan namun belum signifikan karena pernah terjadi fluktuasi pada tahun 2018 (120 kasus) walaupun menurun menjadi 105 di tahun 2019.

Persentase K1 pada tahun 2018 di Provinsi Sumatera Selatan sebesar 98,1%, sedangkan Persentase K4 sebesar 94,8% (Dinkes Provinsi Sumsel, 2019). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan pemeriksaan Antenatal Care yaitu: pengetahuan, sikap, dukungan keluarga (Eliwarti, 2020), kualitas asuhan pelayanan (Hamdiyah, 2019), dukungan petugas kesehatan

(Maryono, 2020), pendidikan, paritas, pekerjaan, status ekonomi, sikap (Fatkhayah, Rejeki, & Atmoko, 2020). Berdasarkan pengamatan di lapangan yang dilakukan oleh penulis, didapatkan bahwa kepatuhan kunjungan Antenatal Care masih rendah disebabkan ibu hamil dan keluarga belum mengetahui pentingnya melaksanakan pemeriksaan ANC secara teratur. Geografis Kabupaten OKI juga menyebabkan jarak tempuh ke fasilitas kesehatan menjadi kendala kunjungan Antenatal Care.

Mutu pelayanan kesehatan ialah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dilakukan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk , serta dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standart dan etik profesi yang telah ditetapkan. Bagi pasien, mutu yang baik dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramahtamahan dan tarif pelayanan yang murah. Dan pasien menganggap mutu pelayanana tidak bagus jika penyakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, petugas kesehatannya tidak ramah meskipun profesional. Jadi mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien. Persepsi pasien melihat bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai pelayanan yang sesuai dengan harapannya baik yang dinyatakan ataupun yang tersirat seperti keramah-tamahan, tanggap, dan kecepatan pelayanan, kemajuan pengobatan, rasa aman, nyaman, kesinambungan pelayanan, dan lainnya sehingga menimbulkan rasa puas bagi pasien (Syafrudin et al, 2011).

Mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa disebut dengan mutu layanan “SERVQUAL” (1) realibilitas/keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat dan memuaskan (2) daya tanggap atau responsiveness yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (3) jaminan atau asuransi m Bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga seseorang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan dengan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. (4) empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) bukti fisik atau tangible meliputi fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa kepuasan tersendiri pada setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan yang dirasakan pasien makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2018)

Persepsi mutu pelayanan kesehatan menurut : Konumen /Pasien / Masyarakat ialah melihat bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai pelayanan yang sesuai dengan harapan baik yang dinyatakan ataupun yang

terkait seperti keramah-tamahan, tanggap dan kecepatan pelayanan, kemajuan pengobatan, rasa aman, nyaman, kesinambungan pelayanan, dll. Sedangkan menurut pemberi pelayanan yaitu mengkaitakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan tersediannya pelayanan, prosedur kerja (protokol), kebebasan dalam melakukan pelayanan sesuai teknologi kesehatan mutakhir dan kemudian dari hasil pelayanan kesehatan (out come).

Kepuasan pada pasien adalah indikator paling utama dari sebuah standar fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berpengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas Fasilitas Kesehatan tersebut. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan di mana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat (Ulinuha FE, 2014). Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu cara untuk menilai penampilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Hastuti et al., 2017)

Pelayanan Antenatal Care yang bertujuan untuk pemeriksaan dan pengawasan pada ibu hamil sangatlah penting dilakukan secara teratur. Hal tersebut bertujuan untuk menyiapkan fisik maupun mental pada ibu hamil dan janin pada masa kehamilan, persalinan dan nifas agar ibu dan anak sehat. Pelayanan ANC untuk mendeteksi dini adanya kelainan, komplikasi dan penyakit yang biasanya dialami oleh ibu hamil sehingga hal tersebut dapat

dicegah ataupun diobati. Angka morbiditas dan mortalitas ibu dan bayi dapat berkurang (Depkes RI, 2013).

Hasil penelitian Yadi 2017 menyatakan bahwa sebanyak 52,38% responden memiliki tingkat kepuasan baik. Persepsi mutu pada 5 dimensi mutu reliability baik 55,66%, responsiveness baik 44,34%, assurance baik 49,06%, empathy baik 45,28% dan tangible baik 52,83%. Pada penelitian ditemukan hubungan antara tingkat kepuasan dengan reliability, responsiveness assurance, empathy dan tangible. Ditemukan 4 variabel dimensi mutu yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan yaitu variabel reliability, assurance, empathy dan tangible.

Jumlah sasaran ibu hamil pada tahun 2020 di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira sebesar 50 jiwa, dengan jumlah kunjungan K-1 mencapai 50 jiwa (100%) sedangkan untuk kunjungan K-4 mencapai 45 jiwa (95,00%). Sedangkan cakupan K1 pada bulan Januari sampai September 2021 yaitu 100% dan untuk kunjungan K4 mencapai 38 jiwa (84,44%). Dari data tersebut menunjukkan bahwa cakupan K4 mengalami penurunan dibandingkan tahun lalu

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira diperoleh data bahwa kunjungan ibu hamil sebanyak 60 ibu pada tahun 2018. Sedangkan pada tahun 2019 kunjungan ibu hamil mengalami peningkatan sebanyak 65 ibu. Pada tahun 2020 mengalami penurunan pada kunjungan ibu hamil sebanyak 50 ibu. Pada bulan Januari sampai September

2021 kunjungan ibu hamil sebanyak 45 ibu. Dari dinamika kunjungan ibu hamil yang terjadi pada Pustu Desa Bumi Pratama Mandira penulis berpendapat bahwa kunjungan dipengaruhi oleh kepuasan ibu hamil dalam pelayanan.

Serta didapatkan hasil wawancara terhadap 7 ibu hamil yang melakukan kunjungan masih ada beberapa ibu merasa belum puas berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan. Ibu hamil merasakan ketidakpuasan pada mutu tangible (bukti fisik) dan mutu responsiveness (cepat tanggap). Ketidakpuasan pada dimensi tangible (bukti fisik) yaitu ruang pemeriksaan tidak cukup nyaman, selain itu juga penataan ruang tunggu yang kurang rapi dan bersih. Pada ruang pemeriksaan juga terasa pengap tidak ada pendingin ruangan. Ibu hamil mengatakan ketika menunggu giliran pemeriksaan merasa tidak nyaman dan gerah. Selain itu pada komponen responsiveness (cepat tanggap) masih ada ibu hamil yang belum merasa puas pada ketepatan waktu atau jadwal pelayanan. Pelayanan tidak dimulai dengan tepat waktu. Misalnya pada pelaksanaan posyandu ibu hamil di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira tidak dimulai tepat waktu. Karena beberapa petugas tidak datang tepat waktu jadi pelayanan tidak dapat dimulai sesuai jadwal pelayanan. Berdasarkan uraian diatas penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Persepsi Mutu Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatalcare Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diidentifikasi masalah pokok adalah “Bagaimana Gambaran Persepsi Ibu Hamil Terhadap mutu pelayanan antenatalcare Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Persepsi Ibu Hamil Terhadap mutu pelayanan antenatalcare Di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir

Tujuan Khusus

- a. Menggambarkan persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatalcare berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir
- b. Menggambarkan persepsi ibu hamil terhadap mutu pelayanan antenatalcare berdasarkan dimensi Reliability (keandalan) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir
- c. Menggambarkan persepsi ibu hamil terhadap pelayanan antenatalcare berdasarkan dimensi Responsiveness (daya tanggap) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir

- d. Menggambarkan persepsi ibu hamil terhadap pelayanan antenatalcare berdasarkan dimensi Assurance (jaminan) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir
- e. Menggambarkan persepsi ibu hamil terhadap pelayanan antenatalcare berdasarkan dimensi Emphaty (empati) di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir

D. Manfaat Penelitian

1. Ilmiah

Dapat menambah konsep dan teori yang menyangkut dengan perkembangan ilmu pengetahuan kebidanan khususnya yang terkait dengan pelayanan antenatal care yang dibutuhkan oleh ibu hamil.

2. Praktis

a. Bagi Pustu Desa Bumi Pratama Mandira

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai salah satu bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah selanjutnya yang perlu di ambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Bagi Bidan di Pustu Desa Bumi Pratama Mandira

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai salah satu informasi mengenai gambaran kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil

c. Bagi Mahasiswa Universitas Ngudi Waluyo

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa sebagai informasi tambahan tentang gambaran kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil.

d. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan melatih peneliti dalam mengembangkan pengetahuan berfikir secara obyektif menjadi bahan penelitian lebih lanjut serta dapat mengaplikasikan ilmu kesehatan yang telah didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Universitas Ngudi Waluyo

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat sebagai salah satu informasi awal bagi peneliti

E. Keaslian penelitian

Table 1. 1 Keaslian penelitian

Penulis (tahun)	Judul	Metode dan teknik sampling	Hasil	Perbedaan dan persamaan
Yeyen (2018)	Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Lepo-Lepo Kota Kendari Tahun 2018	Jenis Penelitian adalah deskriptif Penelitian ini di lakukan di Poli KIA Puskesmas Lepo- Lepo. Populasi penelitian ini sebanyak 90 ibu hamil yang memeriksa kehamilannya di	Menunjukkan bahwa sebagian besar (57,44%) ibu hamil cukup puas dengan pelayanan Antenatal Care di Poli KIA Puskesmas Lepo- Lepo. Sebagian besar (97,87%) mutu pelayanan di Poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo baik. Sebagian besar (97,87%) sikap bidan di Poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo positif. Sebagian besar (93,61%) waktu	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode penelitian dan teknik sampling

teknik accidental Puskesmas Lepo-Lepo
sampling. tidak lama.

Nancy (2018)	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care Dengan Kepuasan Ibu Hamil	Metode penelitian ini yaitu deskriptif korelatif. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan cross-sectional. Teknik sampling yang digunakan yaitu total sampling. Sampel penelitian sebanyak 99 responden yaitu seluruh ibu hamil di Puskesmas Bahu	Hasil uji statistik Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian. kategori penelitian. sangat baik (mean 4.58), dan kepuasan ibu hamil aspek tertinggi assurance (jaminan) dengan kategori puas (mean 4.30). Hasil uji Pearson Corellation p0.05 berarti tidak ada hubungan
-----------------	--	---	--

responsiveness (daya tanggap) kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu Hamil