

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Angka kematian pada tahun 2015 untuk target MDGS yang diharapkan ialah 102 per 100.000 kelahiran hidup, angka Kematian Ibu (AKI) per 100.000 kelahiran hidup diperoleh berdasarkan data Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI). Namun untuk AKI Provinsi Lampung tidak dapat digambarkan dari survey ini karena keterbatasan sampel. AKI nasional berdasarkan SDKI tahun 2012 terlihat meningkat yaitu dari 228 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI 2007) menjadi 359 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI 2012). Angka ini masih diatas target yang diharapkan. Bila dilihat berdasarkan kasus kematian ibu yang dilaporkan dari sarana pelayanan kesehatan pemerintah di kabupaten selama 2009-2013 cenderung bervariasi yaitu dari 125 kasus tahun 2009, meningkat menjadi 143 tahun 2010, meningkat kembali menjadi 152 kasus tahun 2011, meningkat kembali menjadi 178 kasus tahun 2012 dan kemudian sedikit menurun menjadi 158 tahun 2013. (rencana strategis Dinas Kesehatan Provinsi Lampung tahun 2015-2019)

Ditjen Kesehatan Masyarakat, Kemenkes RI (2019) mengatakan data tahun 2018 diperoleh untuk cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 di Provinsi Lampung ialah 154.447 jiwa atau 91,88 %, dan total cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K1 di Provinsi Lampung ialah 163.075 jiwa atau 97,01% dengan jumlah keseluruhan dari K1 dan K4 yaitu 168.098 jiwa. (Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018, 2019)

Dengan pelayanan ANC yang berkualitas melalui pelayanan yang profesional dan berkualitas, ibu hamil dapat memperoleh pendidikan dan informasi tentang cara menjaga diri dan janin agar tetap sehat, serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan adanya resiko atau terjadinya

komplikasi dalam kehamilan, sehingga dapat dicapai kesehatan yang optimal dalam menghadapi persalinan dan nifasnya ,oleh karena itu pelayanan ANC mempunyai peranan yang penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi (Harimat Hendarwan, 2018)

Kepuasan adalah derajat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya . jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan . Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan bukanlah hal yang mudah, kepuasan pelanggan total sangat sulit tercapai , sekalipun hanya untuk sementara waktu. (Kotler,2007).

Hardiyansyah (2011) membagi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu : (1) *Tangibles*, meliputi sesuatu yang terlihat seperti fasilitas fisik, peralatan, pegawai atau petugas, dan sarana komunikasi;(2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *Responsiveness*, kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap; (4) *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, rasa aman sehingga bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *Emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dikarenakan penelitian yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 peneliti perlu memahami kebijakan yang ada untuk menyesuaikan dengan penelitian , Menteri Dalam Negeri RI, Tito Karnavian menandatangani instruksi nomor 61 tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 3, Level 2, dan Level 1 serta Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran Covid-19 di Wilayah Sumatera, Nusa Tenggara, Kalimantan, Sulawesi, Maluku, dan Papua. Aturan tersebut berlaku mulai 23 November sampai 6 Desember 2021. Terkait dengan level asesmen terbaru di Provinsi Lampung, PPKM Level 1 berlaku di beberapa kabupaten diantaranya Kab. Lampung Selatan, Kab. Tulang

Bawang, Kab. Way Kanan, Kab. Mesuji, Kab. Pesisir Barat, dan Kota Metro. Sedangkan per tanggal 24 Desember – 02 Januari Menteri dalam Negeri merilis surat instruksi nomor 62 tahun 2021 dengan judul Pencegahan dan Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 Pada Saat Natal Tahun 2021 dan Tahun Baru Tahun 2022. Kebijakan ini bertujuan untuk mengantisipasi potensi munculnya gelombang ke-3 Covid-19, aturan ini berlaku mulai 24 Desember 2021 - 2 Januari 2022 sehingga diberlakukan PPKM Level 3. (Diskominfotik, 2021)

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di TPMB Masriyana,Amd. Keb didapatkan jumlah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC dari bulan Juni hingga Agustus ialah 84 jiwa , dimana terjadi penurunan pasien ANC pada tiap bulannya yaitu pada bulan Juni dengan jumlah 40 pasien ANC , bulan Juli dengan jumlah 30 pasien ANC dan bulan Agustus dengan jumlah 14 pasien ANC. Gambaran pelayanan ANC di TPMB yang didapatkan peneliti pada studi pendahuluan di bulan september, pada aspek waktu pasien terlalu lama menunggu antrian, di ruang tunggu ketersediaan kursi kurang dan kurang layak , sedangkan ruang periksa masih kurang menjaga privasi pasien dan tidak tersedia kipas angin sehingga pasien terkadang merasa terlalu panas dan tidak nyaman berada di ruangan, pada aspek petugas kurang handal dan juga asisten bidan terlihat lama saat memberikan pelayanan sehingga membuat pasien menunggu lama. Hasil wawancara studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada pasien 10 pasien ANC di TPMB Masriyana,Amd. Keb pada tanggal 23 - 30 September 2021 , pada dimensi **Tangible**( **bukti langsung**) 4 pasien mengatakan kurang puas, **Reliability** ( **kehandalan** ) 4 pasien mengatakan kurang puas , **Responsiveness** ( **cepat tanggap**) 3 pasien mengatakan kurang puas, **Assurance** 4 pasien mengatakan kurang puas, **Emphaty** 3 pasien mengatakan kurang puas. Pada dimensi **Tangible** ( bukti langsung) dengan pertanyaan “bagaimana kerapihan pakaian petugas?, bagaimana kualitas ruang tunggu pasien ?, bagaimana kerapihan dan kelengkapan ruang periksa? Bagaimana kebersihan ruangan?”, Pada dimensi **Reliability** ( **kehandalan** ) dengan pertanyaan

“bagaimana kemudahan dalam proses administrasi?, bagaimana ketepatan informasi yang diberikan?, bagaimana ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan?, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan petugas?”, Pada aspek *Responsiveness* ( **cepat tanggap** ) dengan pertanyaan “apakah petugas menerima dan melayani pasien dengan baik?, bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti ?, bagaimana ketepatan dan kecepatan petugas dalam melayani pasien ?, bagaimana kesiapan petugas dalam melayani keluhan pasien?”, Pada aspek *Assurance* dengan pertanyaan “apakah TPMB memberikan biaya pelayanan yang wajar ?, apakah Petugas bertindak ramah dan sopan pada pasien?, apakah Petugas memberikan rasa aman pada pasien selama pemeriksaan?”, Sedangkan pada aspek *Emphaty* dengan pertanyaan “ apakah Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien ?, apakah Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien?, apakah Petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama serta memberikan solusi dalam konsultasi ?”.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di TPMB Masriyana, Amd. Keb inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Anc Di TpmB Masriyana,Amd. Keb Provinsi Lampung” dimana setelah penelitian dilakukan diharapkan dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien selama menjadi pasien ANC dan bisa mengatasi permasalahan yang menyebabkan penurunan angka pasien tiap bulannya

Hal yang sama juga dilakukan di penelitian (Defrian & Mulyaningsih, 2013) Yang dilakukan di sebuah rumah sakit dikarenakan terjadi penurunan pasien rawat inap , dimana penurunan pasien ini menjadi tolak ukur bagi pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit apakah sudah memberikan kepuasan pada pasien atau belum. Sehingga untuk mengetahui kualitas pelayanan kepada pasien perlu dilakukan kajian terhadap kualitas pelayanan, sehingga permasalahannya adalah apakah ada hubungan dimensi tangible, *Reliability*, *Assurance*, responsive,dan *Emphaty* pada kepuasan pasien, dan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh

antara dimensi *tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *responsive*, dan *Emphaty* pada kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: "Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan ANC di TPMB Masriyana, Amd. Keb Provinsi Lampung"

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Anc Di Tpmb Masriyana, Amd. Keb Provinsi Lampung

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan ANC pada dimensi *Tangible* di TPMB Masriyana, Amd. Keb
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan ANC pada dimensi *Reliability* di TPMB Masriyana, Amd. Keb
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan ANC pada dimensi *Responsiveness* di Bpm Masriyana, Amd. Keb
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan ANC pada dimensi *Assurance* di TPMB Masriyana, Amd. Keb
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap Mutu Pelayanan ANC pada dimensi *emphaty* di TPMB Masriyana, Amd. Keb

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

Memperoleh Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Anc Di Tpmb Masriyana, Amd. Keb Provinsi Lampung.

### 2. Manfaat Praktis

a. Bagi TPMB Masriyana,Amd. Keb

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan informasi mengenai kepuasan pasien dan dapat menjadi rekomendasi untuk lebih meningkatkan pelayanan kebidanan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber informasi di perpustakaan S1 Kebidanan Universitas Ngudi Waluyo sehingga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya

c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan serta pengetahuan sehingga saat mengaplikasikannya pada masyarakat bisa memperhatikan kepuasan pasien , dan diharapkan dapat menjadi awal bagi peneliti untuk terus melakukan penelitian yang bermanfaat.