

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan upaya kesehatan ibu. AKI adalah rasio kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan, dan nifas atau pengelolaannya tetapi bukan karena sebab-sebab lain seperti kecelakaan atau insidental di setiap 100.000 kelahiran hidup. Selain untuk menilai program kesehatan ibu, indikator ini juga mampu menilai derajat kesehatan masyarakat, karena sensitifitasnya terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas. Berdasarkan Survei Penduduk Antar Sensus (SUPAS) 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 tidak berhasil mencapai target MDGs yang harus dicapai yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. (Kemenkes RI, 2019).

Angka kematian Ibu untuk Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018 ditargetkan 134 orang dan terealisasi 119 orang atau sebesar 111,19%. Jika dilihat grafik jumlah kematian ibu melahirkan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan namun sedikit meningkat pada tahun 2018. Pencapaian penurunan jumlah kematian ibu di Sumatera Selatan lokal spesifik dihitung jumlah per orang bukan per 100.000 kelahiran hidup sehingga tidak bisa secara langsung dibandingkan dengan capaian Nasional. Perhitungan AKI melalui sensus penduduk juga hanya menggambarkan angka nasional yaitu 346 per 100.000 KH, belum bisa menggambarkan AKI per Provinsi. (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, 2019).

Kementerian Kesehatan sudah melakukan berbagai upaya guna menurunkan Angka Kematian Ibu ini. Saat ini angka tersebut sudah dapat ditekan salah satunya dengan pelayanan Antenatal Care (ANC). Akses pelayanan ibu hamil yang memanfaatkan ANC meningkat sebesar 98% dengan 78% persalinan dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan. Kirana mengungkapkan hal demikian membuktikan bahwa kualitas ANC di Indonesia sudah berkualitas.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018, cakupan Kunjungan Pertama (K1) tertinggi sampai dengan bulan desember 2018 mencapai 98,08%. Cakupan K1 tertinggi dicapai kabupaten Lahat (100%), dan Kota Lubuk Linggau (100%), diikuti oleh Kota Palembang (99,92%) dan Kabupaten OKI (99,85%). Sedangkan cakupan terendah dicapai oleh kabupaten Empat Lawang (96,0%) kemudian diikuti oleh Kabupaten Ogan Ilir (95,8%) dan Kabupaten Banyuasin (95,7%). (Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, 2018).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia tahun 2018 menunjukkan bahwa kenaikan cakupan K1 dari tahun ke tahun relatif lebih stabil jika dibandingkan dengan cakupan K4. Cakupan K1 slalu mengalami peningkatan kecuali di tahun 2018 dimana angkanya mengalami penurunan dari 96,84% pada tahun 2017 menjadi 95,25% pada tahun 2018. Hal itu sedikit berbeda dengan cakupan K4 yang pernah mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari 84,54% pada tahun 2017 menjadi 86,84% dari 90,18% pada tahun sebelumnya (Profil Dinas Kesehatan Indonesia, 2018).

Capaian pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dinilai dengan menggunakan indikator cakupan K1 dan K4. Cakupan K1 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal pertama kali oleh tenaga kesehatan, dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil disuatu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun. Indikator ini digunakan untuk mengetahui jangkauan pelayanan antenatal serta kemampuan program dalam menggerakkan masyarakat. Sedangkan cakupan K4 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal sesuai standar paling sedikit 4 kali sesuai jadwal yang telah

dianjurkan, dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil disuatu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun. Indikator ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan antenatal ibu hamil. (Nurmawati, 2018).

Pemeriksaan *antenatal care* sangat penting bagi hamil itu sendiri karna selain mereka bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, mereka juga bisa mendapatkan atau menacari informasi seputar kehamilannya mulai dari usia kehamilan, status gizi, tekanan darah, dan lain-lain dan yang paling penting dari manfaat pemeriksaan ANC tersebut adalah bisa mencegah resiko terjadinya kematian ibu dan bayi. (Nurfadilah, 2019).

Tingkat kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Hasil penelitian didapatkan hubungan kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung dapat di lihat bahwa diantara 27 responden yang kualitas pelayanannya dilakukan kurang baik terdapat sebanyak 23 responden (85,2%) yang merasa tidak puas, dan 4 (14,8%) responden merasa puas. Sedangkan dari 50 responden yang kualitas pelayanannya dilakukan dengan baik terdapat sebanyak 10 responden (20,0%) yang merasa tidak puas. Dan 40 (80,0%) merasa puas. Berdasarkan hasil tersebut secara persentase responden yang merasa puas lebih banyak dibandingkan responden yang tidak puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada Bandar Lampung. Analisis chi square pada nilai $df=1$, $\alpha=0.05$ diperoleh P value =0.000 yang berarti Ada hubungan signifikan atau bermakna antara Kualitas Pelayanan ANC dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung tahun 2014 dengan nilai p value $<0,05$). (Amatiria, 2016).

Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas (Kemenkes, 2014). Hasil penelitian sebelumnya menyebutkan 66,67% ibu hamil merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal yang didapatkan dari fasilitas kesehatan (Puskesmas, Praktik Mandiri Bidan, Klinik, dan Rumah Sakit) di Kota Surabaya (Dewi, 2017). Hasil penelitian Rofiqoh (2014) juga menjelaskan bahwa sebagian besar ibu hamil (70,5%) yang menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup ternyata masih memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas. Adapun standar mutu pelayanan yang diberikan menurut Permenkes No. 97 Tahun 2014 yaitu sesuai dengan Standar Pelayanan Kebidanan (SPK) yang memuat pelayanan antenatal terpadu serta komprehensif dan menepati waktu pemeriksaan satu kali pada trimester I (usia kehamilan 0- 13 minggu), satu kali pada trimester II (usia kehamilan 14-27 minggu), dua kali pada trimester III (usia kehamilan 28-40 minggu) (Kemenkes, 2014).

Kinerja tenaga kesehatan yang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan pemeriksaan pada ibu hamil, termasuk kinerja bidan sebagai penyedia pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Dengan kualitas Antenatal Care (ANC) yang baik, maka ibu dan keluarga siap menjadi orang tua dan juga dapat melalui proses persalinan dengan aman. Apabila proses kehamilan, persalinan dan nifas dapat dilalui oleh seorang perempuan dengan aman, maka Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia dapat ditekan. (Wahyuningsih, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan (Wahyuni, 2015). Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat dan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan, Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Puskesmas harus memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diberikannya, agar tercipta kepuasan pada pasiennya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang mana dari factor-faktor tersebut harus searah dengan dimensi kualitas pelayanan pasien.

Adapun 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu :

Tangible (berwujud) yaitu kemampuan pemberi pelayanan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Realibility* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat memuaskan (akurat). *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para staf/karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan. *Empaty* (empati) yaitu memberi pemahaman dan perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan. (Afriyani, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Tugumulyo didapatkan jumlah ibu hamil yang berkunjung pada tahun 2018 sebanyak 33 ibu hamil, pada tahun 2019 sebanyak 44 ibu hamil, pada tahun 2020 sebanyak 33 ibu hamil dan pada tahun 2021 dari bulan januari sampai September sebanyak 21 ibu hamil. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan ibu hamil mengalami penurunan Serta berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebanyak 10 responden, 3 ibu hamil mengatakan puas berdasarkan 5 (lima) dimensi kepuasan kualitas pelayanan dan 7 ibu hamil mengatakan masih kurang puas terhadap pelayanan antenatal care berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan belum puas di bagian mutu *responsivenees* (cepat tanggap) dan *empaty* (empati) karena ibu hamil masih menemukan petugas yang belum cepat tanggap dalam melakukan pelayanan. Kemudian ada beberapa ibu hamil juga mendapatkan

beberapa petugas yang belum bisa berempati. Maka dari itu, penulis tertarik ingin mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (Anc) Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pelayanan *antenatal care* dimensi *Tangibles* (bukti fisik) pada ibu hamil di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir
- b. Mengetahui kepuasan pelayanan *antenatal care* dimensi *Reliability* (kehandalan) pada ibu hamil di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir
- c. Mengetahui kepuasan pelayanan *antenatal care* dimensi *Responsiveness* (cepat tanggap) pada ibu hamil di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir
- d. Mengetahui kepuasan pelayanan *antenatal care* dimensi *Assurance* (jaminan) pada ibu hamil di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir
- e. Mengetahui kepuasan pelayanan *antenatal care* dimensi *Empaty* (empati) pada ibu hamil di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat melengkapi teori mengenai tingkat kepuasan pelayanan *antenatal care* pada ibu hamil, demi terwujudnya rasa puas pada pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Ibu Hamil

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten Ogan komering Ilir

b) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan *antenatal care* pada ibu hamil khususnya di Puskesmas Tugumulyo Kabupaten OKI

c) Bagi Institusi

Bagi institusi Universitas Ngudi Waluyo hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen mutu pelayanan Kesehatan

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. Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Penulis (Tahun)	Judul	Metode dan Teknik Sampling	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
Fitriyani (2019)	Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Somba Opu	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey analitik dan menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi dan sampel adalah ibu hamil yang melakukan kunjungan K3-K4 (Trimester III) di Puskesmas Somba Opu.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa , Kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi tangiables, sebagian besar puas sebanyak 77,5% dan tidak puas sebanyak 22,5%, Kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi reliability, sebagian besar puas sebanyak 85% dan tidak puas sebanyak	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode penelitian dan taknik sampling

15%., Kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi responsiveness, sebagian besar puas sebanyak 90% dan tidak puas sebanyak 10%, Kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi assurance, sebagian besar puas sebanyak 85% dan tidak puas sebanyak 15%., Kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi empathy, sebagian besar puas sebanyak 92,5% dan tidak puas

Wahyuni (2015)	Tingkat Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (Anc) Pada Ibu Hamil Berdasarkan Beberapa Karakteristik Di	Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif melalui pendekatan survey. Metode pengambilam	<p>sebanyak 7,5%. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan diharapkan kerjasama semua pihak yakni Puskesmas Somba Opu, dimana mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan antenatal care (ANC) pada puskesmas Sombaopu terus dipertahankan agar kepuasan pasien dapat terus meningkat, namun ada beberapa dimensi kepuasan yaitu tangibles (penampilan fisik) dan emphaty (empati) yang harus ditingkatkan</p>	Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian teknik
----------------	--	---	---	--

Puskesmas Gamping 1 sample dengan metode harapan pasien. Hasil sampling. Persamaan
Sleman Yogyakarta *purposive sampling*. presentase terdapat dengan penelitian ini
Tahun 2015 Sampel yang diambil sebagian besar 62,5 % adalah metode penelitian
dengan kriteria yang sebanyak 40 responden pasien menyatakan tidak puas dan 37,5 % pasien menyatakan puas dengan pelayanan ANC.
sudah ditentukan menyatakan puas dengan pelayanan ANC.
