

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam situasi pandemi COVID-19 ini, banyak pembatasan hampir ke semua layanan rutin termasuk pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Seperti ibu hamil menjadi enggan ke puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya karena takut tertular, adanya anjuran menunda pemeriksaan kehamilan dan kelas ibu hamil, serta adanya ketidaksiapan layanan dari segi tenaga dan sarana prasarana termasuk Alat Pelindung diri, oleh karena itu hal tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan dan bayi baru lahir menjadi salah satu layanan yang terkena dampak baik, baik secara akses maupun kualitas . pada saat ini indonesia harus memulai adaptasi kebiasaan baru untuk kelangsungan hidup yang sehat dalam situasi pandemi COVID-19, hal tersebut bertujuan agar hak masyarakat terhadap kesehatan dasar tetap dapat terpenuhi. Sehingga hal tersebut menjadi pedoman bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan ANC, persalinan dan PNC di masa pandemi COVID- 19. Diharapkan ibu dan bayi tetap mendapatkan pelayanan esensial, faktor risiko dapat dikenali secara dini, serta mendapatkan akses pertolongan kegawatdaruratan dan tenaga kesehatan mendapatkan perlindungan dari tertular COVID-19. (Kementrian Kesehatan RI 2020)

Antenakal Care (ANC) adalah pelayanan yang diberikan kepada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayi. Pelayanan ini meliputi pemeriksaan kehamilan, upaya koreksi terhadap penyimpangan dan

intervensi dasar yang dilakukan. Selain itu pemeriksaan Antenatal Care (ANC) juga bertujuan untuk mengetahui berbagai kelainan yang menyertai kehamilan secara dini, sehingga dapat diperhitungkan dan dipersiapkan langkah-langkah dalam pertolongan persalinannya (Ekasari 2019).

Indonesia kini menjadi salah satu dari 13 negara dengan angka kematian ibu tertinggi di dunia. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2013, angka kematian ibu (yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas) sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup mengalami peningkatan bila dibandingkan hasil SDKI 2007 yang mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup. Angka ini masih cukup tinggi apalagi jika dibandingkan dengan negara-negara tetangga (Kemenkes RI, 2014).

Dalam rangka mengurangi AKI dan AKB di Era Pandemi COVID-19 pemerintah mengeluarkan surat edaran yang mengharuskan adanya penanganan secara tepat pada ibu hamil berdasarkan permasalahan yang dialami ibu hamil. Adapun surat edaran menteri kesehatan RI tersebut adalah surat edaran pemerintah No.HK.0202/11/509/2020.

Adanya surat edaran kementerian kesehatan RI menjadi suatu keterbatasan pelayanan kesehatan saat ini, sehingga mempengaruhi kualitas mutu pelayanan dalam tingkat kepuasan pasien. Pengertian Kepuasan pasien itu sendiri adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien

merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang di pilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. (Tjioptono, 2016).

Hasil studi pendahuluan yang di lakukan oleh peneliti di PMB Sofia Harjayanti, S.ST Kelurahan Candirejo, hasil wawancara peneliti kepada 6 pasien ibu hamil yang melakukan pemeriksaan Antenatal Care yang datang ke PMB Sofia Harjayanti, S.ST.Keb, sebanyak 3 orang mengatakan kurang puas dan 3 orang mengatakan puas. Ketidak puasan pelayanan Antenatal Care di dasari karna tidak terpenuhi harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan di PMB terlebih pada masa pandemi Covid.19, serta rasa takut dan enggan yang di rasakan pasien untuk melakukan pemeriksaan ke layanan kesehatan. Dari ketiga pasien yang mengatakan kurang puas 2 diantaranya ialah ibu hamil pada TM 1 dan 1 ibu hamil pada TM 3. Alasan ibu hamil pada TM 1 merasa kurang puas yaitu karena merasa kurang maksimalnya pemeriksaan yang dipeoleh pada masa pandemi Covid.19, pasien untuk mendapatkan pelayanan bidan harus menunggu lumayan lama untuk pelayanan Antenatal Care. Beberapa alasan pasien tetap berkunjung ke PMB ialah karena biaya pelayanan yang tidak terlalu mahal dibandingkan dengan tempat lain. Keluhan atau ketidak puasan pasien akan hasil pelayanan Antenatal Care pada masa pandemi Covid.19 jelas terlihat bahwa masih ada keluhan beberapa masyarakat akan menunjukan kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai macam keluhan yang masih belum juga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan mengindikasikan bahwa kualitas

pelayanan yang didapatkan belum sesuai dengan harapan atau kurang maksimal.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran kepuasan pelayanan Antenatal Care (ANC) pada era pandemi Covid-19 di PMB Sofia Harjayanti, S. ST., Keb kelurahan Candirejo Ungaran Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan dapat di rumuskan masalah penelitian bagaimana Gambaran Kepuasan Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid.19 Di PMB Sofia Harjayanti S.S.T.,Ke Di Wilayah Kelurahan Candirejo.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Dari perumusan masalah diatas dapat di ketahui bahwa tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap sarana prasarana pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan kunjungan ibu hamil di era pandemic COVID-19 di PMB Sofia Harjayanti, S.S.T.Keb Kelurahan Candirejo.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan terhadap akses sarana prasaran pelayananAntenatal Care.
- b. Untuk mengetahui kepuasan terhadap proses pelayanan Antenatal Care.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan umpan balik untuk tindakan perbaikan dan peningkatan pelayanan di Era pandemi COVID-19 sehingga lebih memuaskan pasien.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi yang mudah dipahami sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dalam pelayanan kesehatan di Era pandemi COVID-19

3. Bagi tempat peneliti

Diharapkan menjadi bahan acuan Gambaran Pelayanan Antenatal Care (ANC) Pada Era Pandemi Covid.19 Di BPM Sofia Harjayanti S.S.T.,Keb Di Wilayah Kelurahan Candirejo.

4. Bagi Peneliti

Dapat di jadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat meningkatkan pengetahuan.

