

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut WHO Angka Kematian Ibu (*maternal mortality rate*) merupakan jumlah kematian ibu akibat dari proses kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan yang dijadikan indikator derajat kesehatan perempuan. Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu target global *Sustainable Development Goals (SDGs)* dalam menurunkan angka kematian ibu (AKI) menjadi 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030. Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan dan menjadi salah satu komponen indeks pembangunan maupun indeks kualitas hidup (Sumarmi,2017).

Penyebab terbanyak kematian ibu di Indonesia pada tahun 2019 adalah perdarahan, hipertensi dalam kehamilan, infeksi, gangguan metabolik, dan lain-lain (Kemenkes RI, 2019), sekitar 25-50% kematian ibu disebabkan masalah yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan dan nifas (WHO,2018). Masalah angka kematian ibu merupakan masalah yang kompleks meliputi hal yang bersifat non teknis. Hal ini mempengaruhi kebijakan yang diambil dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak. Salah satu contoh adalah, status Wanita dan Pendidikan, walaupun masalah ini sudah berusaha diperbaiki sejak awal, namun mengharapkan perubahan secara drastis sangat tidak realistis. Program penurunan AKI memerlukan *intervensi* yang mempunyai dampak nyata dalam waktu relative pendek. Salah satu program tersebut adalah *Safe Mother Hood* yang programnya meliputi keluarga berencana, pelayanan *Ante Natal Care* (ANC), persalinan yang aman pelayanan OBstetri Esensial Dasar dan penanganan abortus yang aman. Untuk menurunkan AKI, pelayanan yang pertama yang harus dilakukan adalah *Ante Natal Care*, diawali dengan mencegah terjadinya komplikasi kehamilan, bila terjadi komplikasi harus dapat dideteksi secara dini. Pada tahun 2022, Kemenkes akan meningkatkan tiga langka baru yaitu cakupan imunisasi, jumlah kunjungan ANC, dan

memastikan (USG) siap disetiap puskesmas. Untuk mencegah kanker serviks, pemerintah juga memutuskan akan meningkatkan ANC dari 4 menjadi 6, di mana dua diantaranya harus kunjungan bertemu dengan dokter. Selain itu pemerintah juga mengupayakan agar seluruh puskesmas dapat memiliki USG. Pelayanan antenatal care merupakan salah satu faktor program pemerintah dalam meningkatkan kesehatan ibu maternal adalah melalui ANC terpadu. Antenatal care terpadu merupakan pelayanan antenatal komperhensif dan berkualitas yang diberikan kepada semua ibu hamil. Implementasi ANC terpadu telah diperkuat dengan keluarnya kebijakan Menteri Kesehatan yang tertuang dalam pasal 6 ayat 1 huruf b Pepmenkes No.25 tahun 2014 tentang upaya kesehatan anak, dimana salah satunya dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan janin dalam kandungan dilaksanakan melalui pemeriksaan antenatal care pada ibu hamil dan pelayanan terhadap ibu hamil tersebut dilakukan secara berkala sesuai standar.

Pelayanan ANC yang berkualitas mempunyai kedudukan penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi karena melalui pelayanan ANC yang professional dan berkualitas ibu hamil memperoleh Pendidikan tentang cara menjaga diri agar tetap sehat serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan adanya resiko atau terjadinya komplikasi dalam kehamilan, sehingga dapat mencapai kesehatan yang optimal dalam menghadapi persalinan dan nifasnya. Menurut Kemenkes RI (2020), *antenatal care* merupakan suatu bentuk pengawasan kehamilan untuk mengetahui kesehatan umum ibu, menegakkan secara dini penyakit yang menyertai kehamilan dan menegakkan secara dini komplikasi kehamilan. Pengawasan wanita hamil secara rutin mampu menurunkan morbiditas dan mortalitas ibu dan bayi. Pelayanan antenatal care bertujuan untuk memberi pengalaman hamil dan melahirkan yang positif bagi para ibu (*positive pregnancy experience*) atau *well born baby dan well healt mother*, mempersiapkan perawatan bayi dan laktasi serta memulihkan kesehatan ibu yang optimal saat akhir kala nifas sehingga menurunkan angka mortalistas dan morbiditas ibu dan anak (WHO,2016).

Standar pelayanan antenatal merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya,

dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan kebidanan (Depkes RI, 2010). Standar pelayanan antenatal care dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan semakin meningkat. Standar pelayanan ANC yang berawal dari 7 T (timbang berat badan, mengukur tekanan darah, mengukur tinggi fundus uteri, pemberian imunisasi TT (Tetanus Toxoid) lengkap, pemberian tablet fe ( zat besi) minimal 90 tablet selama kehamilan, tes terhadap penyakit menular seksual, temu wicara dalam rangka persiapan rujukan).

Standar *antenatal care* (ANC) yang bermutu dapat dicapai oleh bidan dengan mematuhi pelaksanaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepatuhan bidan dalam pelaksanaan standar ANC dipengaruhi oleh factor internal dan eksternal yang dimiliki bidan meliputi pengetahuan, Pendidikan, beban kerja sarana pelayanan, komitmen pemimpin, supervise, lama praktik, dan pelatihan. Kompetensi bidan harus terus ditingkatkan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan ANC yang bermutu. Peningkatan kompetensi bidan dalam kepatuhan standar ANC dapat dilakukan dengan pelatihan yang berkaitan dengan antenatal care dan perlu dilakukan supervise dari organisasi profesi (IBI) dan DKK agar bidan dapat melaksanakan antenatal care dengan hasil sesuai standar. Pelayanan antenatal yang tidak bermutu akan mengakibatkan bahaya bagi ibu maupun janinnya seperti terjadinya perdarahan saat masa kehamilan karena tidak terdeteksi tanda bahaya pada masa kehamilan. Adapula dampak atau akibat apabila ibu tidak melakukan pelayanan ANC secara teratur maka tidak dapat diketahui kelainan-kelainan pada ibu dan janin tidak dapat diketahui factor-faktor resiko yang mungkin terjadi pada ibu, dan tidak dapat mendeteksi secara dini penyakit yang ada pada ibu selama masa kehamilan (Prawirohrjo,2016). Kualitas atau mutu dari pelayanan antenatal care dapat dilihat dari,

Kualitas pelayanan antenatal care yang bermutu dapat dilihat dari standar pelayanan kebidanan yang mana standar pelayanan berguna dalam penerapan norma dan tingkat kinerja yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Alat ukur yang digunakan untuk tingkat kebutuhan pelayanan dapat dilihat dari tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan antenatal

care yang dikenal dengan standar mutu. Standar mutu dalam pelayanan antenatal care meliputi, identifikasi ibu hamil, pemeriksaan dan pemantauan antenatal, palpasi abdominal, pengelolaan anemia pada kehamilan, pengelolaan dini hipertensi pada kehamilan, dan standar persiapan persalinan.

Salah satu kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care adalah dengan melihat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, Imbalo, 2017). Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care yang diberikan akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal pada setiap pemeriksaan dan sebagian besar sudah memenuhi harapan pasien. Selain itu dapat dilihat juga mengenai fasilitas, sarana dan prasarana, dan letak tempat pemberi layanan kesehatan yang jauh dari lingkungan masyarakat serta peran bidan dalam memberikan pelayanan. Studi penelitian yang dilakukan oleh Indriya Fitriyani (2019), menunjukkan kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu berdasarkan dimensi tangibles, 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 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 sebanyak 7,5%.

Dari studi yang dilakukan di Polindes Wairotang, Kabupaten Sikka, yang dilakukan wawancara, didapatkan 5 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan kebidanan pada tanggal 10 Desember 2021, 2 ibu hamil tidak puas dengan pelayanan yang ada di Polindes Wairotang dikarenakan 1 orang tidak puas dengan pelayanan *assurance* (jaminan) dimana didapatkan bahwa bidan dalam memberikan pelayanan kurangnya sopan santun dalam tutur kata dan berperilaku, sehingga membuat pasien tidak puas dengan pelayanannya, dan 1

ibu hamil yang tidak puas dengan pelayanan *tangibles* (bukti langsung) dimana didapatkan bahwa peralatan yang ada di Polindes Wairotang kuranglah lengkap sehingga dalam memberikan pelayanan bidan memberikan peralatan sesuai dengan apa yang ada di Polindes, sehingga membuat pasien tidak puas dengan peralatan yang ada. 1 ibu hamil tidak puas dengan pelayanan yang ada di Polindes Wairotang, dan 2 ibu hamil merasa puas dengan pelayanan kebidanan yang diberikan. Keterkaitan kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care, dimana dalam memberikan pelayanan masih sangatlah terbatas karena Sebagian pasien tidak puas pada pelayanan assurance (jaminan).

Berdasarkan pengamatan dan wawancara langsung yang dilakukan peneliti terhadap bidan dipolindes penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan antenatal care, dikarenakan belum pernah ada orang yang melakukan penelitian seperti ini di polindes, selain itu penulis juga dapat melihat mengenai pelayanan yang ada dipolindes tersebut dimana Sebagian besar pasien puas dengan pelayanan yang ada dipolindes tersebut. Mengenai masalah yang ada dipolindes terkait pelayanan antenatal care, dimana ibu hamil tidak puas dengan pelayanan pemberian jaminan dimana bidan dalam memberikan pelayanan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Selain itu peneliti juga melihat mengenai kunjungan ibu hamil K1 dan K4 pada polindes tersebut dimana pada kunjungan K1 dan K4 pada tahun 2019 mencapai 23,7%, sedangkan pada tahun 2020 jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan sebanyak 138 ibu hamil, dengan presentasi K1 dan K4 32,2%. Dari tahun ketahun mengalami perubahan. Sedangkan kunjungan k1 dan K4 dipolindes lain mengalami penurunan, namun penurunan yang dialami dipolindes lain tidaklah banyak tetapi Sebagian kecil ibu hamil tidak melakukan pemeriksaan antenatal care. Dikarenakan pelayanan yang diberikan ibu bidan tidaklah tepat waktu dimana polindes dibuka pada jam 10 seharusnya polindes buka jam 08:00 pagi. Kepuasan yang dapat dilihat pasien terhadap pelayanan yang ada di polindes tersebut berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan dimana pasien merasa nyaman saat bidan memberikan pelayanan, dikarenakan privasi pasien (rahasia pasien) terjaga dengan baik serta bidan membuat pasien yakin

bahwa setelah mendapatkan pelayanan dari bidan, pasien pasti akan sembuh dan selamat masa kehamilan sampai persalinan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Ibu hamil Pada Pelayanan Antenatal Care Di Polindes Wairotang, sehingga dapat diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan, serta dapat melihat unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh polindes dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut "bagaimana gambaran tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Polindes Wairotang, Kabupaten Sikka.

## **C. Tujuan**

### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di Polindes Wairotang, Kabupaten Sikka

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *assurance* (jaminan) pelayanan antenatal care di polindes wairotang
- b. Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil pada *tangible* (bukti langsung/bukti fisik) pelayanan antenatal care di polindes wairotang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi Polindes Wairotang

Memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care di polindes dan rekomendasi untuk polindes dalam meningkatkan mutu pelayanan.

### 2. Bagi Peneliti

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