

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kotler dalam Intani (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat dimana harapan pembeli sesuai dengan produk yang diterima. Pelanggan kecewa ketika produk tidak memenuhi harapan mereka, puas ketika produk berjalan sesuai harapan, dan sangat senang ketika produk melebihi harapan mereka.

Menurut KBBI, kepuasan adalah perasaan terpenuhi, perasaan senang terhadap sesuatu (memuaskan, gembira, lega, dll). Konsumen merasa puas ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka adalah apa yang diharapkan dan cukup terpuaskan. (Tijptono, 2012)

Menurut Hidayat (dalam Rokhamah & Qotimah, 2019), proses persalinan adalah proses pembukaan dan penipisan serviks serta turunnya janin ke dalam jalan lahir. Persalinan dianggap normal jika proses pengeluaran janin yang terjadi pada usia kehamilan penuh (37-42 minggu) terjadi secara spontan dengan manifestasi oksipital dan tanpa komplikasi ibu dan janin.

Menurut Kurniarum (dalam Risnawati, 2021) persalinan adalah proses dimana seorang wanita melahirkan seorang bayi, diawali dengan kontraksi uterus yang teratur dan berpuncak pada pengeluaran bayi ke dalam plasenta dan ejsi membran, proses persalinan ini berlangsung selama 12-14 jam.

Persalinan sangat dipengaruhi oleh lingkungan dimana proses persalinan berlangsung. Idealnya, seluruh ibu bersalin dan tim medis pendukungnya bekerja sama untuk menciptakan

lingkungan yang memberikan kenyamanan dan keamanan selama proses persalinan. Tempat melahirkan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi psikis ibu bersalin, sehingga pemilihan lokasi yang tidak tepat berdampak langsung pada kesehatan ibu (Marniati et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 (dalam Luthfia & Alkhajar, 2019), puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan. Tingkat pertama mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai kondisi kesehatan masyarakat yang terbaik di wilayah kerjanya.

Dalam penelitian Fitriyani, 2019 tertulis 5 kriteria yang menentukan kualitas pelayanan. Ini adalah keandalan (kemampuan) untuk memberikan layanan yang akurat dan memuaskan seperti yang dijanjikan. Daya tanggap (*responsiveness*) memungkinkan Anda untuk melayani pelanggan Anda dengan baik. Ilmu ini menjamin (*assurance*) kesopanan petugas dan keandalannya. Empati (perhatian) atau kepedulian terhadap pelanggan individu, pemahaman kebutuhan pelanggan, kemudahan kontak. Ini juga termasuk aset berwujud (bukti langsung) seperti fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Terdapat fasilitas kesehatan di kawasan Montong Betok dipilih sebagai tempat lahir.

Hasil pemantauan puskesmas Montong Betok menunjukkan bahwa masyarakat telah menyampaikan beberapa keluhan tentang kualitas layanan di puskesmas Montong Betok melalui media lokal dan kotak surat. Keluhan tersebut sebagian besar terfokus pada kualitas pelayanan kebidanan dimana pasien yang akan melahirkan sangat membutuhkan pelayanan terbaik dari petugas ruang bersalin.

Pelayanan yang baik adalah dambaan setiap calon ibu. Pelayanan kesehatan secara sempurna dapat memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat dari pelayanan yang diperoleh dan akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya (Masyarakat et al., 2020).

Dalam studi pendahuluan, peneliti melakukan observasi dan mengumpulkan data-data terkait ibu bersalin yang meliputi umur, pendidikan dan pekerjaan. Selanjutnya peneliti mempersiapkan instrument penelitian yang digunakan untuk memperoleh gambaran kepuasan ibu bersalin di puskesmas Montong Betok.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap 8 pasien bersalin tentang kualitas pelayanan, didapatkan hasil 60% pasien menyatakan “tidak puas” dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di puskesmas Montong Betok. Pasien yang telah mendapatkan perawatan rata-rata mengeluh terkait perawatan di ruang persalinan yang meliputi sarana dan prasarana pelayanan, tingkat kehadiran dan ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan serta keramah-tamahan petugas dalam memberikan pelayanan persalinan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada puskesmas Montong Betok untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi oleh penanggung jawab beserta tenaga kesehatan yang terlibat di puskesmas Montong Betok untuk melakukan evaluasi dan perubahan yang lebih baik kedepannya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti dapat membuat suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimana Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Montong Betok?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

### **1 Tujuan umum**

Untuk Mengetahui Bagaimana Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan Di Puskesmas Montong Betok.

### **2 Tujuan khusus**

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan pada aspek *tangibles* (kenyataan / bukti langsung), *reliability* (kepercayaan / kemampuan untuk memberikan pelayanan kebidanan dengan tepat waktu dan akurat), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (peduli).

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

### **1 Bagi insitisi pendidikan**

Sebagai bahan refrensi di perpustakaan terutama bagi pengguna perpustakaan dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan proposal.

### **2 Bagi insitisi pelayanan**

Sebagai bahan masukan tentang perlunya perhatian petugas dalam penerapan asuhan persalinan.

### **3 Bagi masyarakat**

Sebagai bahan informasi tentang standar pelayanan kesehatan yang didapatkan dalam kualitas pelayanan persalinan.

### **4 Bagi peneliti**

Sebagai upaya untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam bidang pelayanan persalinan.