

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A Latar Belakang**

Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarganya sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Aswar dalam Purwoastuti dan Walyani (2015), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standartan kode etik profesi. Menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan pada tingkatan selanjutnya loyal terhadap rumah sakit mengingat persaingan rumah sakit semakin kompetitif terutama untuk rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utamanya adalah dari pasien.

Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam mengukur kinerja pelayanan publik yaitu dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah ditetapkan melalui peraturan MENPAN RI nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks

kepuasan masyarakat. Indeks ini sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing (Rotty, 2016). Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016).

Pelayanan ibu bersalin yang berkualitas dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Austin (2014) yang menyatakan bahwa perbaikan dalam banyak sistem atau proses dari dimensi-dimensi kualitas akan membawa dampak pada kesehatan ibu dan bayi yang lebih baik, penurunan jumlah kematian, penyakit, disabilitas, ketidaknyamanan dan ketidakpuasan terhadap penyedia pelayanan (Austin, et al, 2014).

Ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas di Puskesmas akan merasakan kepuasan tersendiri dan tidak akan ragu untuk kembali mendapatkan pelayanan di Puskesmas tersebut. Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, penilaian subyektif tersebut dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis saat itu dan pengaruh lingkungan pasien saat itu (Sabarguna, 2008).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tertentu, Jika kepuasan yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Rumah sakit tersebut sudah sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang instalasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Novaryatiin Ardhany, & Aliyah, 2018)

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan merupakan salah satu indikator penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Menurut *Parasuraman, Zeithmal dan Berry* ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) (Mulyani 2017).

Kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien. Jika pelayanan yang diberikan baik, diharapkan dapat memberikan kepuasan dan mempertahankan pelanggan yang lebih banyak. Apabila pasien mendapatkan pelayanan yang menurut pendapat pasien baik, maka ia akan merasa puas dengan pelayanannya. Hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang terbentuk dari pendapat pasien itu sendiri, maka pihak rumah

sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan termasuk praktek mandiri bidan senantiasa harus meningkatkan pelayanannya, karena setiap orang memiliki pendapat tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian rumah sakit atau praktek mandiri bidan mendapatkan kunjungan pasien yang meningkat (Dahlan, Asmita 2020)

Menurut WHO (*World Health Organization*) persalinan normal adalah persalinan yang dimulai secara spontan (dengan kekuatan ibu sendiri dan melalui jalan lahir), berisiko rendah pada awal persalinan dan presentasi belakang kepala pada usia kehamilan antara 37-42 minggu setelah persalinan ibu maupun bayi berada dalam kondisi baik. Persalinan normal disebut juga partus spontan adalah proses lahirnya bayi pada letak belakang kepala dengan tenaga ibu sendiri, tanpa bantuan alat-alat serta tidak melukai ibu dan bayi yang umumnya berlangsung kurang dari 24 jam (Sujiyatini,dkk. 2011).

Dari hasil study pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Pembantu Pasekan Kecamatan Ambarawa pada tanggal 01 Oktober 2022 dengan wawancara secara langsung kepada bidan diperoleh informasi yaitu wilayah kerja Puskesmas Pembantu Pasekan terdiri dari 10 desa yaitu Krajan, Tambak Selo, Kadipiro, Puser, Kintelan, Praguman, Pluwang, Kemadu, Lengkong, Brongkol. Berdasarkan data yang diperoleh terdapat ibu bersalin di wilayah Pasekan dari tahun 2020 sebanyak 140 orang, Tahun 2021 sebanyak 104 orang, dan tahun 2022 sampai bulan September sebanyak 70 orang. Sedangkan Ibu yang bersalin di Puseksmas Pembantu Pasekan pada tahun

2020 sebanyak 19 orang, tahun 2021 sebanyak 31 orang, dan pada tahun 2022 sampai bulan September sebanyak 21 orang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti tanggal 1 Desember 2022 di Wilayah Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang setelah dilakukan wawancara pada Lima ibu yang pernah melahirkan di Puskesmas Pembantu Desa Pasekan, Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang pada bulan September, Oktober, November 2022 diketahui Dua ibu merasa puas terhadap pelayanan persalinan yang diberikan terhadap pasien dan Tiga ibu merasa kurang puas terhadap pelayanan persalinan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Puskesmas Pembantu Pasekan, sebab untuk menentukan kualitas dan mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Pustu Pasekan dapat ditentukan oleh kepuasan pasien selaku konsumen penerima jasa pelayanan.

## **B Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah “Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Puskesmas Pembantu Pasekan”

## **C Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Dengan Kepuasan Pasien Bersalin di Puskesmas Pembantu Pasekan

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mendeskripsikan mutu pelayanan kebidanan di puskesmas pembantu pasekan
- b. Untuk menggambarkan kepuasan pasien bersalin di puskesmas pembantu pasekan
- c. Untuk menganalisa hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien bersalin di puskesmas pembantu pasekan

## **D Manfaat Penelitian**

1. Bagi Puskesmas Pembantu Desa Pasekan dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.
2. Universitas Ngudi Waluyo dapat menambah bahan pustaka sebagai bahan referensi atau bahan ajar untuk studi lanjut.
3. Peneliti dapat memberikan wawasan baru dalam melakukan penelitian terutama terkait mutu pelayanan kebidanan dan kepuasan masyarakat.

