

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Morbiditas dan mortalitas ibu dan perinatal bersama-sama merupakan sebuah masalah terbesar untuk kesehatan masyarakat secara luas. Program Keselamatan Pasien Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai salah satu dari 20 prioritas penelitian global teratas di negara-negara berpenghasilan rendah atau negara-negara dengan ekonomi yang sedang dalam transisi. Namun, kualitas pelayanan yang sebenarnya untuk wanita sehat, yang merupakan mayoritas wanita di seluruh dunia, telah menerima perhatian penelitian yang relatif lebih sedikit (Az-zahroh, 2019).

Konsep keselamatan persalinan dan normalisasi sering disajikan dalam istilah yang berlawanan seolah-olah untuk mencapai persalinan yang aman mengharuskan seorang wanita melakukan persalinan fisiologis (Kahar, Palu & Raodhah, 2017). Pada tahun 2019, Negara Anggota WHO menyetujui resolusi Majelis Kesehatan Dunia tentang keselamatan pasien, yang didefinisikan sebagai "Pengurangan Risiko Bahaya Yang Tidak Perlu Terkait Dengan Pelayanan Kesehatan Ke Tingkat Minimum Yang Dapat Diterima." Ketika keselamatan dikonseptualisasikan dalam istilah kegiatan manajemen risiko, bidan dan ibu bersalin dapat mengalami pengawasan dan dominasi medis (Mindarsih & Murni, 2018). Masalah ini mengarah pada pendekatan sempit untuk mengeksplorasi

pengalaman semua wanita yang melahirkan, termasuk mereka yang sehat.

Pada tahun 1993 WHO merekomendasikan agar bidan di bekali pengetahuan dan ketrampilan penanganan kegawatdaruratan kebidanan yang relevan. Untuk itu pada tahun 1996 Depkes telah menerbitkan Permenkes No.572/PER/Menkes/VI/96 yang memberikan wewenang dan perlindungan bagi bidan dalam melaksanakan tindakan penyelamatan jiwa ibu dan bayi baru lahir. Pada pertemuan pengelola program *Safe Mother Hood* dari negara-negara di wilayah Asia Tenggara pada tahun 1995, disepakati bahwa kualitas pelayanan kebidanan diupayakan agar dapat memenuhi standar tertentu agar aman dan efektif.

Menurut Peraturan Kepmenkes RI No.1464/Menkes/Per/X/2010 Tahun 2010 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Bidan, bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif, yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Bidan Praktek Swasta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan

kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Kahar, Palu & Raodhah, 2017).

Salah satu upaya yang mempunyai dampak relatif cepat terhadap penurunan AKI dan AKP adalah dengan penyediaan pelayanan kebidanan berkualitas yang dekat dengan masyarakat dan didukung dengan peningkatan jangkauan dan kualitas pelayanan (*service quality*) rujukan. Sebanyak 30% bidan memberikan pelayanan praktek perorangan (IBI, 2002), dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan kontrasepsi suntik 58%, kontrasepsi pil, IUD dan implant 25%, dan pelayanan pada ibu hamil dan bersalin masing-masing 93% dan 66%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bidan mempunyai peran besar dalam memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak di masyarakat. Dari tahun ke tahun permintaan masyarakat terhadap peran aktif Bidan dalam memberikan pelayanan terus meningkat. Ini merupakan bukti bahwa eksistensi Bidan di tengah masyarakat semakin memperoleh kepercayaan, pengakuan dan penghargaan. Berdasarkan hal inilah, Bidan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya termasuk pelayanan Keluarga Berencana dan Kesehatan Reproduksi. Karena hanya melalui pelayanan berkualitas pelayanan yang terbaik dan terjangkau yang diberikan oleh Bidan, kepuasan pelanggan baik kepada individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai. Mengingat peran besar dalam pelayanan keluarga berencana dan kesehatan reproduksi tersebut maka berbagai program telah dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bidan Praktek Swasta agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan merupakan penyedia layanan jasa kesehatan di Balikpapan. Klinik Ibu dan Anak Nabila adalah salah satu klinik ibu dan anak di Balikpapan yang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan mulai beroperasi pada tahun 2001 dengan memiliki fasilitas kebidanan dan dokter obgyn (USG). Salah satu upaya yang dapat ditempuh untuk menghadapi ketatnya tingkat persaingan dan peluang yang ada perlu disusun suatu strategi pemasaran yang tepat, sehingga Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam mengambil suatu keputusan untuk menentukan Pelayanan Kesehatan mana yang akan dipilih/dimanfaatkan.

Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan merupakan klinik pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan pemeriksaan gigi Berdasarkan data jumlah kunjungan ibu dan anak di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan pada tahun 2022 sebanyak 1233 orang. Setiap tahunnya Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan melalui rapat-rapat yang dilakukan setiap bulannya untuk melihat kekurangan-kekurangan dalam pelayanan melalui kotak saran yang diisi oleh pasien. Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan memiliki target kunjungan ibu hamil sebanyak 70% dari sasaran ibu hamil yang ada di Kelurahan Sumber Rejo karena Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan merupakan satu-satunya klinik pelayanan yang ada di Kelurahan Sumber Rejo selain 1 Puskesmas Sumber Rejo dan 2 Bidan Praktek Mandiri.

Berdasarkan data Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan jumlah kunjungan ibu hamil mengalami penurunan sejak 3 tahun terakhir, dimana tahun 2020 jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan untuk pemeriksaan kehamilan sebanyak 341 ibu hamil, jumlah kunjungan ibu hamil tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 307 orang dan tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 293 orang (Data Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan, 2022).

Berdasarkan wawancara terhadap 5 orang ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan, 2 orang menyatakan selama ini memeriksakan kehamilan di Puskesmas karena lebih dekat dengan tempat tinggal, 2 orang selama ini memilih memeriksakan kehamilan di Puskesmas karena peralatannya lebih lengkap dan ada dokter yang siap ada ditempat sedangkan 1 orang menyatakan memeriksakan kehamilan di Puskesmas karena tidak ada biaya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menuangkan dalam penelitian dengan judul penelitian :”**Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Ibu Hamil di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan**”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *reliability* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?
2. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *assurance* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?

3. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *tangible* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?
4. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *empathy* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?
5. Bagaimana persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *responsiveness* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *reliability* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
2. Mengidentifikasi gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *assurance* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
3. Mengidentifikasi gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *tangible* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
4. Mengidentifikasi gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *empathy* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
5. Mengidentifikasi gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *responsiveness* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan

## **D. Manfaat Penelitian**

Adanya manfaat yang diharapkan dari suatu penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Bagi peneliti diharapkan penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pasien.
- b. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan referensi penelitian dan sumber pemikiran agar penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pasien.

### **2. Kegunaan Praktis**

#### **a. Pasien**

Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi mengenai kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

#### **b. Institusi Pendidikan**

Penelitian ini dapat Institusi pendidikan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi tentang kualitas pelayanan.

#### **c. Klinik Ibu dan Anak Nabilah**

Klinik Ibu dan Anak Nabila dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini dengan memanfaatkan hasil penelitian ini mengenai

pentingnya kualitas pelayanan sehingga diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

d. Peneliti

Peneliti dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk dapat mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

e. Peneliti Selanjutnya

Peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan untuk melakukan penelitian serupa mengenai kualitas pelayanan.