

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angka kematian ibu sangat tinggi, sekitar 287.000 wanita meninggal selama dan setelah kehamilan dan persalinan pada tahun 2020. Hampir 95% dari semua kematian ibu terjadi di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah ke bawah. Wanita meninggal akibat komplikasi selama dan setelah kehamilan dan persalinan. Komplikasi utama yang menyebabkan hampir 75% dari semua kematian ibu adalah perdarahan hebat (kebanyakan perdarahan setelah melahirkan), Infeksi (biasanya setelah melahirkan); tekanan darah tinggi selama kehamilan (pre-eklampsia dan eklampsia); komplikasi dari persalinan; dan aborsi yang tidak aman (WHO, 2023).

Secara umum terjadi penurunan kematian ibu di Indonesia selama periode 1991- 2015 dari 390 menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup, tetapi angka ini tidak berhasil mencapai target MDGs yang harus dicapai yaitu sebesar 102 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Pada tahun 2021 menunjukkan 7.389 kematian di Indonesia, jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2020 sebesar 4.627 kematian. Berdasarkan penyebab, sebagian besar kematian ibu pada tahun 2021 terkait COVID-19 sebanyak 2.982 kasus, perdarahan sebanyak 1.330 kasus, dan hipertensi dalam kehamilan sebanyak 1.077 kasus (Kemenkes RI, 2022).

Dari data tren kematian ibu di Provinsi Kalimantan Timur tahun 2016-2020, jumlah kematian ibu meningkat dalam 2 tahun 2019-2020. Di 2018 (74) turun dibanding tahun 2017 (110), naik menjadi 79 kematian (2019) dan meningkat kembali di tahun 2020 sebanyak 92 kasus. Sedangkan kematian ibu di Kota Balikpapan tahun 2020 sebanyak 9 orang (Dinkes Provinsi Kalimantan Timur, 2021).

Angka Kematian Ibu (AKI) adalah jumlah kematian ibu sebagai akibat komplikasi kehamilan, persalinan, dan masa nifas yang dicatat selama satu tahun per 1000 kelahiran hidup pada tahun yang sama. Penurunan angka kematian ibu salah satu indikator keberhasilan pembangunan kesehatan yang telah termaktub dalam tujuan pembangunan berkelanjutan SDGs sebagai kesepakatan pembangunan global (Nurfazriah, 2021).

Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator utama derajat kesehatan suatu negara. Tingginya angka kematian ini menunjukkan masih rendahnya status kesehatan yang disebabkan kualitas pelayanan kesehatan (Kumalasari, 2023). Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih, sehingga pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya (Ndruru, 2019).

Kualitas asuhan persalinan merupakan pelayanan asuhan persalinan yang bersih dan aman di setiap tahapan persalinan dan dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan. Asuhan persalinan bertujuan untuk menjaga kelangsungan hidup dan meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi. Asuhan yang diberikan dengan intervensi minimal, tapi terintegrasi dan lengkap, akan tetapi adanya kematian ibu menggambarkan bahwa kualitas pelayanan asuhan persalinan normal masih belum optimal (Anggraini, 2019).

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan berlaku sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang (Fadhurullah, 2018).

Respon balik kepuasan pasien sangat penting dalam memantau kualitas pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan serta sebagai data dasar pengembangan layanan. Kepuasan pasien bukan hanya pada tujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas, namun lebih kepada melayani manusia secara holistic agar tidak terjadi stress hospitalisasi atau pada pengalaman hidup mereka. Kepuasan saat persalinan seringkali meliputi persiapan saat akan melahirkan, pada saat persalinan dan setelah persalinan. Respon diantara setiap

wanita seringkali beragam, mungkin akan puas dengan aspek pengalaman namun tidak akan puas dengan aspek yang lain (Bata, 2021).

Hasil penelitian Fitri (2023) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin. Sesuai dengan hasil penelitian Ndruru (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin. Didukung hasil penelitian Ambarsari (2023) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu bersalin.

Jumlah persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak pada tahun 2020 sebanyak 272 orang, tahun 2021 sebanyak 199 orang, tahun 2022 sebanyak 169 orang dan tahun periode Januari-Agustus 2023 sebanyak 107 orang. Sedangkan data kunjungan ANC pada tahun 2020 sebanyak 477 orang, tahun 2021 sebanyak 408 orang dan tahun 2022 sebanyak 486 orang. Hal ini menunjukkan kunjungan persalinan lebih rendah jika dibandingkan dengan kunjungan ANC. Penyebab penurunan kunjungan persalinan dapat disebabkan oleh kurangnya pelayanan persalinan yang diberikan, sehingga pasien memilih untuk pindah ke faskes lainnya. Berdasarkan pengamatan menunjukkan Klinik Ibnu Sina Rapak memiliki fasilitas yang memadai, tempat strategis, mudah dijangkau dan melayani BPJS. Selama berdirinya Klinik ini belum pernah ada survey tentang kepuasan pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.

Hasil wawancara dengan 10 orang pasien di Klinik Ibnu Sina Rapak tentang dimensi bukti fisik (*tangibles*) didapatkan 4 orang (40%) menyatakan puas dengan fasilitas klinik dan 6 orang (60%) menyatakan kurang puas. Hasil

wawancara tentang dimensi keandalan (*reliability*) 6 orang (60%) menyatakan puas dengan kemampuan petugas dan 4 orang (40%) menyatakan kurang puas. Hasil wawancara tentang dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 4 orang (40%) menyatakan puas dengan respon petugas terhadap keluhan pasien dan 6 orang (60%) menyatakan kurang puas. Hasil wawancara tentang dimensi jaminan (*assurance*) 7 orang (70%) menyatakan puas dengan jaminan dalam pemberian pelayanan dan 3 orang (30%) menyatakan kurang puas. Hasil wawancara tentang dimensi empati (*empathy*) 4 orang (40%) menyatakan puas dengan perhatian petugas dan 6 orang (60%) menyatakan kurang puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan dimensi bukti fisik (*tangibles*) terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.
- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.
- c. Untuk mengetahui gambaran kepuasan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.
- d. Untuk mengetahui gambaran kepuasan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.
- e. Untuk mengetahui gambaran kepuasan dimensi empati (*empathy*) terhadap pelayanan persalinan di Klinik Ibnu Sina Rapak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Ilmu Kebidanan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi ilmu kebidanan untuk pengembangan pembelajaran mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

- b. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang berbeda sehingga diperoleh

hasil yang lebih mendalam mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Klinik Ibnu Sina Rapak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan kebidanan terutama tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

b. Bagi Bidan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi bidan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Sebagai bahan informasi dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan kebidanan di bidang kesehatan yang berkaitan dengan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data dan informasi mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persalinan.