

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan upaya kesehatan ibu. AKI adalah rasio kematian ibu selama masa kehamilan, persalinan dan nifas yang disebabkan oleh kehamilan, persalinan dan nifas atau pengelolaannya tetapi bukan dikarenakan sebab-sebab lain seperti kecelakaan atau terjatuh disetiap 100.000 kelahiran hidup. Selain untuk menilai program kesehatan ibu, indikator ini juga dapat menilai derajat kesehatan masyarakat, karena sensitifitasnya terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas (Profil Kesehatan Indonesia, 2020). WHO menerapkan AKI sebagai salah satu target global *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2030 adalah angka kematian ibu (AKI) adalah 70 per 100.000 kelahiran hidup (Susiana, 2019).

Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, jumlah kasus kematian ibu maupun capaian AKI mengalami penurunan yang signifikan sejak tahun 2017 sampai dengan 2019 dari 88,58 per 100.000 kelahiran hidup (475 kasus) menurun menjadi 76,93 per 100.000 kelahiran hidup (421 kasus) kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2020 menjadi 98,6 per 100.000 kelahiran hidup (416 kasus) dan tahun 2021 menjadi 199 per 100.000 kelahiran hidup (1.011 kasus). Hal ini disebabkan adanya pandemic Covid-19 sehingga terjadi perubahan besar di fasilitas pelayanan kesehatan dan masyarakat. Pada

tahun 2022 terjadi penurunan yang signifikan yakni 101 per 100.000 kelahiran hidup (485 kasus). Penyebab kematian ibu yang dapat diidentifikasi yakni paling banyak adalah hipertensi (36,45%), perdarahan (19,91%), gangguan peredaran darah (8,10%), Covid-19 (4,40%) dan gangguan system metabolisme (1,62%). Sebanyak 24,07% penyebab lain-lain seperti TBC, emboli air ketuban, cancer, jantung, asma, dan lainnya (Dinas Kesehatan Jawa Tengah, 2022).

Menurut Badan Kesehatan Dunia (WHO) *Antenatal Care* selama kehamilan bermanfaat untuk mendeteksi dini terjadinya resiko tinggi terhadap kehamilan dan persalinan juga dapat menurunkan angka kematian ibu dan memantau keadaan janin. Setiap wanita hamil ingin memeriksakan kehamilannya, bertujuan untuk mendeteksi kelainan-kelainan yang mungkin ada atau akan timbul pada kehamilan tersebut cepat diketahui, dan dapat segera diatasi sebelum berpengaruh tidak baik terhadap kehamilan tersebut dengan melakukan pemeriksaan *Antenatal Care* (Kemenkes RI, 2020).

Kepuasan pasien adalah munculnya perasaan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang dibandingkan terhadap harapan pasien (Maulana et al., 2019). Ada lima kriteria faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: *Tangible* (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam memperlihatkan eksistensi pada kalangan luar oleh suatu perusahaan, *Realibility* (kehandalan) merupakan janji yang mampu dibuktikan dalam menyediakan pelayanan secara handal dan efisien oleh perusahaan, *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan sebuah keinginan untuk membantu proses pelayanan secara tepat dan cepat pada konsumen melalui informasi yang disampaikan secara jelas, *Assurance* (jaminan) merupakan

tingkat pengetahuan yang pasti, sikap sopan dan santun serta kemampuan pegawai untuk mengambil kepercayaan konsumen untuk suatu perusahaan, *Empathy* (kepedulian) merupakan sikap perhatian yang diberikan kepada konsumen yang bersifat pribadi untuk mengetahui harapan konsumen (Instalasi & Darurat, 2018).

Penelitian yang dilakukan (Fitriyani, 2019) dan (Suryani Irma, 2021) dengan judul penelitian Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas. Hasil penelitian (Fitriyani, 2019) menunjukkan bahwa , berdasarkan dimensi *tangibles*, puas 77,5% dan tidak puas 22,5%, berdasarkan dimensi *reliability*, puas 85% dan tidak puas 15%, berdasarkan dimensi *responsiveness*, puas 90% dan tidak puas 10%, berdasarkan dimensi *assurance*, puas 85% dan tidak puas 15%, berdasarkan dimensi *empathy*, puas 92,5% dan tidak puas 7,5%. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan diharapkan kerjasama semua pihak yakni Puskesmas Somba Opu, dimana mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan *antenatal care* (ANC) dipertahankan agar kepuasan pasien dapat terus meningkat, namun ada beberapa dimensi kepuasan yaitu *tangibles* (penampilan fisik) dan *emphaty* (empati) yang harus ditingkatkan. Hampir sama dengan hasil penelitian (Suryani Irma, 2021) menunjukkan bahwa kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Leyangan sebagian besar menyatakan puas 18 (60%) dan tidak puas 12 (13,33%) ibu hamil. Kepuasan ibu hamil berdasarkan dimensi *tangibles*, sebagian puas 13 (83,33%) dan tidak puas 17 (56,66%). Dimensi *reliability*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%). Dimensi *responsiveness*,

sebagian puas 14(46,66%) dan tidak puas 16 (53,33%). Dimensi *assurance*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%). Dimensi *empathy*, sebagian puas 12 (40%) dan tidak puas 18 (60%). Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pada pelayanan ANC perlu ditingkatkan supaya ibu hamil melakukan pemeriksaan antenatal care secara rutin dengan melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan penelitian (Lestari et al., 2023) Hubungan Kinerja Petugas dan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Tanjung Karang dengan hasil penelitian dengan *Uji Chi Square* menunjukkan ada hubungan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien Poli Umum dengan uji statistik bahwa terdapat hubungan yang rendah/lemah dengan nilai koefisien korelasi sebesar kearah positif secara bermakna dan dilakukan uji signifikan maka ada hubungan antara kedua variabel tersebut karena nilai *p* atau *Sig* sebesar 0,00 atau lebih kecil dari 0,05 (5%). Sehingga penulis memberi saran dalam penelitian ini adalah perlu adanya peningkatan kinerja petugas seperti ketanggapan (*Responsiveness*), memberikan informasi secara jelas dan tepat mengenai penyakitnya, memberikan perhatian atau pengertian kepada pasien agar pasien merasa aman pada saat pemeriksaan dan perlengkapan fasilitas fisik Poli Umum Puskesmas Tanjung Karang.

Berdasarkan pengambilan data di Poli KIA Puskesmas Jambu diperoleh data satu tahun terakhir bahwa terjadi kunjungan ibu hamil dari Trimester I, II, dan III, dari bulan Januari-Desember dengan rincian bulan Januari 46 pasien, Februari 34 pasien, Maret 65 pasien, April 66 pasien, Mei 62 pasien, Juni 62

pasien, Juli 37 pasien, Agustus 70 pasien, September 68 pasien, Oktober 85 pasien, November 63 pasien dan Desember 57. Sehingga jika dijumlah 714 ibu hamil yang periksa kehamilannya. Tetapi terdapat penurunan kunjungan pemeriksaan ibu hamil pada tahun 2023 di bulan tertentu, seperti bulan Maret 58 pasien, April 32 pasien, Juni 46 pasien, Agustus 62 pasien, September 55 pasien dari jumlah kunjungan 507 dari bulan Januari-September. Salah satu yang mempengaruhi kunjungan ANC ibu hamil yakni kepuasan pasien.

Puskesmas Jambu menjadi salah satu instansi kesehatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA) menjadi salah satu upaya yang diberikan. Hasil dari data kunjungan di Poli KIA Puskesmas Jambu terdapat penurunan. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Mei 2023 yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung terhadap 5 ibu hamil di Puskesmas Jambu, 3 diantaranya mengatakan puas dan 2 lainnya tidak puas karena waktu tunggu yang lama (*Realibility*) dan kurangnya informasi yang diberikan sehingga menyebabkan pasien bingung (*Responsiviness*).

Dengan demikian peneliti tertarik untuk meneliti “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Kepuasan Ibu

Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang

#### 2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Jambu tahun 2023 berdasarkan bukti fisik (*Tangible*)

b. Mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* Puskesmas Jambu tahun 2023 berdasarkan kehandalan (*Reliability*)

c. Mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Jambu tahun 2023 berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*)

d. Mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Jambu tahun 2023 berdasarkan jaminan (*Assurance*)

e. Mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil pada pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Jambu tahun 2023 berdasarkan kepedulian (*Empathy*)

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang Kesehatan khususnya tentang gambaran kepuasan pasien.
- b. Membantu data terbaru serta menjadi data yang dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya dalam memperbanyak referensi tentang kepuasan pasien dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

#### b. Bagi Petugas Kesehatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelayanan dan kinerja yang baik dalam memberikan kepuasan kepada pasien pada pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Jambu Kabupaten Semarang.

#### c. Bagi Puskesmas Jambu

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai gambaran mengenai kepuasan pasien dan menjadi rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jambu.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan serta sebagai bahan untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama kuliah.