

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, 2015).

Pelayanan kesehatan dalam perubahan dekade terakhir ini, memberikan tuntutan tinggi terhadap organisasi kesehatan dan mengubah tren populasi untuk mencapai gaya hidup yang lebih sehat. Hal ini dapat dilihat dari dengan peningkatan derajat pendidikan, kemampuan teknologi serta sistem informasi yang membuat masyarakat dapat lebih mampu memilih, menentukan dan menuntut haknya terhadap layanan kesehatan yang berkualitas. Keadaan ini menuntut sektor perawatan kesehatan untuk mulai menekankan titik perhatiannya pada pemberian layanan kesehatan yang lebih unggul (Pasaribu, 2022).

Pemberian layanan kesehatan yang lebih unggul mengarah kepada pokok bahasan konsep dasar mutu pelayanan kesehatan. 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 (Kemenkes RI, 2022). Dalam hal kebidanan, mutu pelayanan kesehatan yang dimaksud berkaitan dengan kehamilan, ibu bersalin, masa nifas, pengobatan kehamilan, dan kesehatan ibu dan anak.

Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit dengan kewenangan klinis memberikan asuhan kebidanan. Dalam melakukan pekerjaannya, bidan dituntut untuk selalu siap secara fisik dan psikis serta memiliki ketelitian, kesabaran, dan ketanggapan yang cukup tinggi dalam menangani pasien karena pekerjaannya yang menyangkut nyawa seseorang. Bidan harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi masalah, merencanakan tindakan, melaksanakan pemecahan masalah, memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kebidanan secara nasional (Retnaningtyas, 2018).

Termasuk pada pelayanan ibu bersalin, dengan mutu pelayanan yang berkualitas dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Austin et al., 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.

Kinerja bidan sebagai penyedia pelayanan terkadang menimbulkan konflik antara pasien dengan bidan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, apabila kinerja atau keterampilan pelayanan bidan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. 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 (Purwoastuti & Walyani, 2015).

Peningkatan perawatan pasien telah menjadi salah satu prioritas bagi semua penyedia layanan kesehatan dengan tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang optimal. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sendiri menjadi indikator penting yang sering digunakan untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Seperti pada penelitian dilakukan (Iryadi et al., 2019) (Seran et al., 2023), dan (Armita et al., 2023) yang semuanya menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap suatu organisasi memegang peranan penting dalam persaingan segmen pasar karena pasien sebagai pelanggan merupakan alat promosi yang paling efektif dan akurat untuk menarik perhatian pelanggan lainnya dengan cara memberi informasi ke

orang lain dari mulut ke mulut sehingga pelayanan kebidanan oleh satu organisasi itu cepat mendapat tempat di hati masyarakat dan sebaliknya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Peningkatan kepuasan pelanggan jangka panjang dapat meningkatkan daya saing. Pasien yang tidak puas tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan tersebut tersedia dan mudah didapatkan serta mudah dijangkau. Jadi semakin rendah mutu pelayanan kesehatan maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Di ruang bersalin RS Ken Saras tempat pengambilan data diperoleh dalam enam bulan terakhir kunjungan pasien dari bulan Januari – Juni tahun 2024 dengan rincian table dibawah ini :

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Di ruang Bersalin RS Ken Saras bulan Januari – Juni tahun 2024

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	168
Februari	167
Maret	192
April	176
Mei	151
Juni	135

RS Ken Saras merupakan Rumah Sakit yang mempunyai misi memberikan pelayanan yang mengedepankan Iptek yang berorientasi pada mutu dan keselamatan. Pelayanan ini juga dilaksanakan di ruang bersalin.. Data kunjungan di ruang bersalin terjadi penurunan pasien dan di dapatkan beberapa masukan / komplain. Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Juni dilakukan wawancara secara tertutup dengan menggunakan dimensi kepuasan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap 10 orang pasien. Sebanyak 6 orang

mengatakan ketidakpuasan dan 4 orang lainnya mengatakan cukup puas.

Menurut mereka, ketidakpuasan ini secara umum disebabkan oleh petugas yang kurang ramah saat mendampingi proses persalinan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BIDAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG BERSALIN RUMAH SAKIT KEN SARAS UNGARAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran ?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui mutu pelayanan bidan di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.
- b. Mengetahui kepuasan pasien di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.
- c. Menganalisa hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien di ruang bersalin Rumah Sakit Ken Saras Ungaran.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dijadikan sebagai referensi bagi pembaca tentang hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak Rumah Sakit tentang hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit untuk mengadakan evaluasi dengan melakukan pelatihan.

b. Bagi Bidan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada tenaga kesehatan bidan untuk bekerjasama dengan pihak manajemen rumah sakit dalam mengadakan perbaikan mutu pelayanan.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan menjadi sarana peneliti dalam mengembangkan kemampuan menulis dan meneliti sekaligus mengaplikasikan ilmu yang telah didapat tentang hubungan mutu pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien.