

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Isu kesehatan telah mengemuka sebagai prioritas utama dalam agenda masyarakat. Saat ini, perbincangan yang intens mengenai masalah pelayanan publik tengah mencuat, terutama dalam konteks peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, tuntutan akan mutu layanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan upaya pemerintah untuk optimalisasi pelayanan kepada penduduk. Salah satu strategi yang diusulkan untuk mencapai tujuan ini adalah melalui perbaikan mutu pelayanan publik di sektor kesehatan (Fadilah Amrih Winarso, 2020).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang diberikan, dan oleh karena itu, dianggap sebagai outcome yang signifikan. Dalam konteks peningkatan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien diidentifikasi sebagai salah satu target yang dikejar. Kepuasan pasien, sebagai suatu tingkat perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan harapan awal mereka, menjelma sebagai parameter yang relevan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Irianto et al., 2020).

Rumah sakit, sebagai entitas penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan perorangan, merupakan komponen integral dari sumber daya kesehatan yang esensial dalam mendukung pelaksanaan upaya kesehatan.

Pelayanan, sebagai aspek fundamental dalam memenuhi kebutuhan manusia, mengimplikasikan keseimbangan antara kontribusi finansial yang diberikan oleh penerima layanan dan kualitas layanan yang diperolehnya. Pasien, sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit, mengajukan tuntutan akan pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek penyembuhan fisik atau peningkatan kesehatan, melainkan juga melibatkan pertimbangan terhadap aspek sikap, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta lingkungan fisik yang mampu memberikan tingkat kenyamanan yang optimal (Apriani, 2019).

Bidan, sebagai praktisi profesional, diberikan pengakuan atas tanggung jawabnya dalam memberikan bimbingan selama periode kehamilan, persalinan, dan masa pascapersalinan. Peran mereka mengemban signifikansi dalam mengoordinasikan jalannya proses persalinan dan memberikan asuhan kebidanan kepada neonatus yang baru lahir (Novianty, 2017). Aspek pelayanan kebidanan merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari struktur layanan kesehatan, yang disediakan oleh bidan melalui pendekatan mandiri, kolaboratif, dan melibatkan proses rujukan (UU RI No. 4, 2019).

Berdasarkan data yang disajikan oleh UNICEF, terdapat penurunan signifikan, yakni sebesar 44%, dalam angka kematian ibu dari tahun 1990 hingga 2015. Angka kematian ini mengalami perubahan dari 385 kematian per 100 ribu kelahiran hidup menjadi 216 kematian per 100 ribu kelahiran hidup, sesuai dengan estimasi yang berasal dari berbagai lembaga PBB. Proses penurunan ini menunjukkan tingkat pengurangan rata-rata sekitar 2,3 persen

setiap tahunnya. Meskipun terdapat peningkatan pencapaian, angka tersebut masih berada di bawah setengah dari tingkat tahunan yang dianggap optimal, yaitu sebesar 5,5%, yang dibutuhkan untuk mencapai target pengurangan tiga perempat dalam angka kematian ibu yang diharapkan pada tahun 2015. Penting untuk dicatat bahwa sebagian besar kematian ibu dapat dihindari apabila proses kelahiran dikelola oleh tenaga medis terlatih, seperti dokter, perawat, dan bidan, yang mendapat pengawasan secara berkala. Mereka juga harus dilengkapi dengan peralatan dan persediaan yang sesuai, serta memiliki keterampilan untuk merujuk wanita ke layanan obstetrik darurat saat terdeteksi adanya komplikasi. Dalam situasi komplikasi, ketersediaan layanan kebidanan yang cepat dan berkualitas menjadi sangat penting, termasuk penggunaan obat-obatan penyelamat nyawa seperti antibiotik, serta keterampilan dalam melakukan transfusi darah yang diperlukan untuk operasi caesarea atau tindakan bedah obstetri lainnya (Harahap et al., 2020).

Angka kematian ibu di Indonesia terus meningkat setiap tahun, dengan 7.389 kasus pada tahun 2021 (Kemenkes RI, 2022). Di Provinsi Jawa Barat, terdapat 1.206 kasus kematian ibu yang terjadi pada tahun 2021, meningkat dari 746 kasus pada tahun sebelumnya. Di Kota Cirebon, terdapat 12 kasus kematian ibu yang terjadi pada tahun 2021 (Dinkes Provinsi Jawa Barat, 2022).

Guna mengurangi tingkat Angka Kematian Ibu (AKI), diperlukan peningkatan standar dalam menjaga kualitas pelayanan kebidanan. Kunci keberhasilan dalam mencapai penurunan AKI ini terletak pada peran krusial tenaga medis, khususnya bidan. Oleh karena itu, suatu layanan kebidanan

diwajibkan berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang mencakup seluruh syarat esensial kualitas dalam pelayanan dan peralatan medis, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Nurdina & Ediati, 2017).

Pelayanan kebidanan yang bermutu tinggi dapat didefinisikan sebagai layanan yang mampu memenuhi kepuasan dari setiap penerima layanan kebidanan, serta diimplementasikan sesuai dengan kode etik dan standar layanan profesi yang telah ditetapkan. Adanya kurangnya kualitas dalam pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan ketidakpuasan pada penerima layanan (Widiastutik, 2021). Tingkat kepuasan merupakan penilaian afektif yang muncul pada seseorang setelah melakukan perbandingan antara persepsi mereka terhadap pelaksanaan suatu layanan dengan harapan-harapan yang mereka miliki (Bakrie, 2017). Pelaksanaan survei kepuasan pasien menjadi suatu aspek yang krusial dan diperlukan secara simultan dengan pengukuran dimensi-dimensi mutu lainnya dalam konteks layanan kesehatan. Aspirasi dari pelanggan atau masyarakat dapat terungkap melalui penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan (Pohan, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat pelayanan kesehatan yang mampu menghasilkan kepuasan pada setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan ini, semakin unggul pula mutu pelayanan kesehatan. Meskipun konsepsi mutu yang terkait dengan aspek keputusan ini telah diterima secara meluas, implementasinya tidaklah sesederhana yang diperkirakan. Hambatan utama yang dihadapi adalah sifat subjektif dari kepuasan tersebut, di

mana setiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Selain itu, seringkali ditemui situasi di mana suatu pelayanan kesehatan dianggap memuaskan pasien, namun ketika dinilai berdasarkan kode etik dan standar layanan profesi, kinerjanya tetap tidak memenuhi standar yang ditetapkan (Purwoastuti & Walyani, 2018).

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu dengan dasar tertentu. Tingkat kepuasan dalam konteks ini hanya dapat dirasakan oleh pihak yang memberikan pelayanan atau yang menerima pelayanan, bergantung pada kapabilitas penyedia layanan untuk memenuhi ekspektasi penerima layanan. Inti dari konsep pelayanan melibatkan serangkaian kegiatan yang terjadi secara teratur dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan dalam masyarakat. Proses kegiatan yang dimaksud melibatkan hubungan antara kebutuhan penerima layanan dan penyedia layanan, dengan harapan bahwa proses tersebut dapat berjalan optimal tanpa adanya keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disediakan (Djafri & Rahmat, 2017).

Dalam pelaksanaan kegiatan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa unsur yang mendukung kelancaran pelaksanaan tersebut. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi 1. *Simplicity* (Kesederhanaan): Menyediakan layanan yang mudah dimengerti dan tidak rumit. 2. *Clarity* (Kejelasan): Menyediakan informasi yang jelas mengenai layanan yang diberikan. 3. *Timeliness* (Kepastian waktu): Memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 4. *Accuracy* (Akurasi): Menyediakan layanan yang tepat dan

akurat sesuai dengan kebutuhan. 5. *Safety* (Keamanan): Menjamin keamanan dalam proses pelayanan yang diberikan. 6. *Accountability* (Tanggung jawab): Bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik. 7. *Availability of Facilities and Infrastructure* (Kelengkapan sarana dan prasarana): Menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan untuk pelaksanaan pelayanan. 8. *Accessibility* (Kemudahan akses): Memastikan akses yang mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. 9. *Discipline, Politeness, and Friendliness* (Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan): Memberikan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah. 10. *Environmental Comfort* (Kenyamanan Lingkungan): Menciptakan lingkungan yang nyaman untuk penerima layanan (Djafri & Rahmat, 2017).

Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien-pasien mereka, termasuk pelayanan kebidanan, memainkan peran sentral dalam konteks sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kebidanan merujuk pada serangkaian tugas yang merupakan tanggung jawab profesi bidan dalam lingkup layanan kesehatan, yang secara khusus bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak, dengan tujuan akhir mencapai kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan kesejahteraan keluarga. Oleh karena itu, pelayanan kebidanan dianggap sebagai komponen integral dalam sistem pelayanan kesehatan, yang diarahkan untuk mencapai kesejahteraan keluarga dan mewujudkan keluarga kecil yang bahagia dan sejahtera (Syarkawi & Anwar, 2017).

Pelayanan kebidanan yang diberikan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon diantaranya adalah pelayanan kesehatan ibu dan anak. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur melalui tingkat kepuasan penerima layanan. Pengukuran kepuasan, yang relatif sederhana dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan gambaran terperinci mengenai kualitas pelayanan Rumah Sakit dari perspektif kepuasan pasien (Novita Sari, 2021).

Munculnya berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat baik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, dan instansi lain penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban berat bagi Rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di tempat praktik tersebut. Oleh karena itu, Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Munculnya berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat baik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun swasta, dan instansi lain penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban berat bagi Rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di tempat praktik tersebut. Oleh karena itu, Rumah sakit Pelabuhan Cirebon dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat.

Rumah sakit Pelabuhan Cirebon perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan

penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut dengan orientasi pada konsumen. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon menemukan bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien di Kamar Bersalin pada tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Pasien Kamar Bersalin di Rumah Sakit
Pelabuhan Cirebon tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	2020	1145
2.	2021	971
3.	2022	1020

Sumber: Data Kamar Bersalin Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon tahun 2020-2022

Survey kepuasan yang dilakukan instansi Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon menemukan bahwa kepuasan pasien dalam kategori baik dalam rentang nilai 76,61 - 88,30.

Tabel 1.2
Data Survey Kepuasan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon
Periode Oktober-Desember 2023

No	Bulan	Nilai IKM	Kategori
1.	Mei	84,52	Baik
2.	Juni	86,85	Baik

Sumber: Data Survey Kepuasan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon tahun 2023

Data-data di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien datang ke kamar bersalin mengalami penurunan meskipun terjadi kenaikan di tahun 2022 tetapi masih belum melebihi kunjungan pada tahun 2020. Hasil survey kepuasan pelanggan yang dilakukan pada periode Mei-Juni 2023 didapatkan kepuasan

dalam kategori baik akan tetapi dari indikator kehandalan dan kualitas layanan masih ada yang memberikan nilai kurang puas. Hasil wawancara yang sudah dilakukan pada ibu bersalin di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon berdasarkan kuesioer survey kepuasan pasien yang ada dirumah sakit terhadap 12 pasien ibu bersalin didapatkan 6 orang pasien mengatakan kurang puas dan memiliki persepsi kurang baik, 1 pasien mengatakan petugas pendaftaran kurang ramah, 1 pasien mengatakan security kurang tanggap, 2 pasien mengatakan bidan yang bertugas kurang tanggap saat infus habis atau macet dan kurang ramah saat melakukan pertolongan persalinan, 1 pasien mengatakan dokter visite tidak tepat waktu, 1 pasien mengatakan kamar mandi kurang bersih, menu makanan tidak bervariasi dan waktu tunggu pulang rawat inap lebih dari 2 jam. Maka, peneliti tertarik untuk mengadakan survei kepuasan dan mengeksplorasi persepsi pasien terhadap rumah sakit dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi pada penurunan kunjungan ke kamar bersalin.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon?

2. Bagaimanakah persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran kepuasan terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.
- b. Untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Ilmu Kebidanan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan wawasan berharga bagi ilmu kebidanan dalam mengembangkan kurikulum pembelajaran yang mencakup aspek kepuasan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

- b. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi penting untuk penelitian berikutnya dengan pendekatan yang berbeda, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pandangan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan tambahan pada basis pengetahuan Rumah Sakit Pelabuhan Cirebon dalam konteks pelayanan kebidanan, khususnya dalam memahami persepsi dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

b. Bagi Bidan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi para bidan, membantu mereka untuk lebih memahami pandangan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian ini sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan kebidanan di bidang kesehatan yang terkait dengan persepsi dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber data dan informasi yang berguna mengenai pandangan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kebidanan, yang dapat memberikan manfaat baik untuk perbaikan layanan maupun pengembangan ilmu pengetahuan lebih lanjut.