

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu solusi efektif dalam menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) adalah dengan cara meningkatkan pertolongan persalinan yang dilakukan oleh tenaga medis terlatih yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Di samping itu, dibutuhkan partisipasi serta kesadaran ibu terhadap pentingnya pemeriksaan kehamilan di fasilitas pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2018).

Jumlah kematian ibu pada tahun 2021 menunjukkan 7.389 kematian ibu di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2020 sebesar 4.627 kematian. Sedangkan jumlah kematian pada masa neonatal sebanyak 20.154 kematian dan kematian pada masa post neonatal (usia 29 hari-11 bulan) sebesar 5.102 kematian (Kemenkes RI, 2022). Jumlah kematian ibu di Kalimantan Timur pada tahun 2020 sebanyak 134 kematian, jumlah kematian neonatal sebanyak 525 kematian dan jumlah kematian bayi sebanyak 662 kematian. Sedangkan jumlah kematian ibu di Kota Balikpapan sebanyak 9 kematian, jumlah kematian neonatal sebanyak 75 kematian dan jumlah kematian bayi sebanyak 83 kematian (Dinkes Provinsi Kalimantan Timur, 2021).

Komplikasi kehamilan dan persalinan sebagai penyebab tertinggi kematian ibu dan bayi. Hal ini dapat dihindari salah satunya dengan

pemeriksaan kesehatan selama kehamilan yang dikenal dengan ANC (*Antenatal Care*). Upaya menurunkan AKI (hamil, melahirkan, dan nifas) sangat dibutuhkan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) yang berkualitas sesuai standar kebijakan Pemerintah, yaitu sekurang-kurangnya 4 kali selama masa kehamilan, 1 kali pada trimester pertama, 1 kali pada trimester kedua, dan 2 kali pada trimester ketiga (Helvian, 2018). Pelaksanaan ANC yang berkualitas apabila ibu hamil melakukan kunjungan ANC dengan teratur, sehingga dapat berkontribusi dalam upaya penurunan kematian maternal dan neonatal (Salafas, 2022).

Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak, salah satunya memberikan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) terpadu 10 T bagi ibu selama hamil (Hamidiyah, 2018). Pelayanan antenatal terpadu adalah pelayanan antenatal setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan sejak terjadinya masa konsepsi hingga sebelum mulainya proses persalinan yang komprehensif dan berkualitas dan diberikan kepada seluruh ibu hamil (Kemenkes RI, 2020).

Pemeriksaan ANC merupakan pemeriksaan kehamilan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental pada ibu hamil secara optimal, hingga mampu menghadapi masa persalinan, nifas, menghadapi persiapan pemberian ASI secara eksklusif, serta kembalinya kesehatan alat reproduksi dengan wajar (Kemenkes RI, 2018). Pemeriksaan kesehatan ibu hamil dilakukan minimal satu kali pada trimester pertama (usia kehamilan 0-12

minggu), dua kali pada trimester kedua (usia kehamilan 12-24 minggu), dan tiga kali pada trimester ketiga (usia kehamilan 24 minggu sampai menjelang persalinan), serta minimal dua kali diperiksa oleh dokter saat kunjungan pertama di trimester satu dan saat kunjungan ke lima di trimester tiga (Kemenkes RI, 2022).

Puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat yang wajib memberikan pelayanan ANC bagi ibu hamil. Bidan menjadi tulang punggung layanan ANC di Puskesmas sebagai salah satu tenaga kesehatan yang bertanggungjawab atas keberhasilan program ANC. Bidan yang memberikan ANC harus memberikan layanan yang berkualitas bagi wanita hamil dengan karakteristik individu yang berbeda dan beragam (Ernawaty, 2019).

Pelayanan antenatal terpadu bertujuan agar semua ibu hamil memperoleh pelayanan antenatal yang komprehensif dan berkualitas. Dalam pelayanan antenatal terpadu, tenaga kesehatan harus mampu melakukan deteksi dini masalah gizi, faktor risiko, komplikasi kebidanan, gangguan jiwa, penyakit menular dan tidak menular yang dialami ibu hamil serta melakukan tata laksana secara adekuat sehingga ibu hamil siap untuk menjalani persalinan bersih dan aman (Kemenkes RI, 2020).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sagita, 2019). Layanan yang berkualitas mencakup lima dimensi pokok yang dikenal dengan *SERQUAL* (*service quality*) yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya

tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*) (Muchlis, 2021).

Peran bidan antara lain meningkatkan cakupan kunjungan pertama ibu hamil (K1), kunjungan keempat ibu hamil (K4) dan semua persalinan harus ditolong oleh tenaga kesehatan terlatih. Semua komplikasi obstetrik mendapat pelayanan rujukan yang adekuat, semua perempuan dalam usia reproduksi mendapatkan akses pencegahan dan pelaksanaan kehamilan yang tidak diinginkan atau aborsi yang tidak aman Pelayanan kesehatan ibu meliputi pelayanan kesehatan antenatal, pertolongan persalinan dan pelayanan kesehatan nifas (Kurniati, 2018).

Penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dilakukan dengan melihat cakupan K1, K4, dan K6. Indikator tersebut memperlihatkan akses pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil dan tingkat kepatuhan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya ke tenaga kesehatan. Pelayanan kesehatan ibu hamil (K4) pada tahun 2021 menunjukkan secara nasional telah mencapai target RPJMN 2021 sebesar 88,8% dari target 85% dan pelayanan kesehatan ibu hamil (K6) pada tahun 2021 di Indonesia sebesar 63% (Kemenkes RI, 2022). Pelayanan kesehatan ibu di Kalimantan Timur pada tahun 2020 diketahui bahwa cakupan kunjungan K1 mencapai 98% dan K4 sebesar 84%. Sedangkan Pelayanan kesehatan ibu di Kota Balikpapan pada tahun 2020 diketahui bahwa cakupan kunjungan K1 mencapai 97% dan K4 sebesar 94% (Dinkes Provinsi Kalimantan Timur, 2021).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Sriyanti, 2016). Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Sagita, 2019).

Pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan pokok yaitu tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continuous*), dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*), mudah dicapai (*accessible*), mudah dijangkau (*affordable*) dan bermutu (*quality*). mutu pelayanan kebidanan memiliki dimensi yang berbeda dengan dimensi produk yang lain di antaranya adalah dimensi kompetensi teknis, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu dan dimensi hubungan antar manusia (Sriyanti, 2016).

Pelayanan kesehatan pada ibu hamil tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan persalinan, pelayanan nifas dan pelayanan kesehatan bayi baru lahir. Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas. Dalam pelayanan antenatal terpadu, tenaga kesehatan harus dapat memastikan bahwa kehamilan berlangsung normal, mampu mendeteksi dini masalah dan penyakit

yang dialami ibu hamil, melakukan intervensi secara adekuat sehingga ibu hamil siap untuk menjalani persalinan normal (Kurniati, 2018).

Penelitian sebelumnya mengenai pelayanan ANC yang dilakukan oleh Paramitha (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan puas (54%) terhadap pelayanan ANC. Penelitian Yunita (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil puas dengan pelayanan ANC (80%). Penelitian Suryani (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar ibu hamil puas dengan pelayanan ANC (60%). Penelitian Nurmina (2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan pasien. Didukung penelitian Sulistiyani (2022) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Karang Jati Kota Balikpapan diperoleh data jumlah ibu hamil pada tahun 2022 sebanyak 138 orang dan periode Januari-Agustus 2023 sebanyak 125 orang. Sedangkan cakupan K1 109 orang (88,6%), K 4 107 orang (86,9%) dan K6 104 orang (84,5%). Cakupan K1, K4 dan K6 belum melampaui target minimal 100%. Serta jumlah Ibu hamil yang telah melahirkan pada bulan Januari-Agustus sebanyak 88 orang sehingga sampai saat ini jumlah Ibu Hamil sebanyak 41 orang ibu hamil.

Peneliti melakukan study pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada bidan koordinasi Puskesmas Karang Jati terkait dengan Kualitas Pelayanan ANC pada ibu hamil yang meliputi sarana prasarana, tenaga

kesehatan (bidan), pasien (ibu hamil). Data evaluasi yang didapatkan yaitu sarana prasarana terdapat 1 (satu) ruang ANC di puskesmas, pelayanan ANC dilakukan pada hari senin sampai sabtu. Tenaga kesehatan yaitu bidan yang bekerja di Puskesmas Karang Jati di ruang KIA jumlahnya 3 orang bidan. Bidan yang bertugas di ruang KIA mampu melayani ANC 10 T dengan baik sesuai dengan SOP Pasien yaitu ibu hamil K1 yang memeriksakan kehamilannya di puskesmas dari bulan januari sampai dengan Agustus jumlahnya yaitu 125 ibu hamil. Proses pelayanan ANC dimulai ibu hamil menunggu antrian dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan ANC di ruang KIA. Bidan dalam proses memberikan pelayanan ANC pada setiap ibu hamil membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal yaitu 10 T. Hasil wawancara dengan tim mutu Puskesmas Karang Jati mengatakan masih ditemukan pasien yang tidak puas terhadap keramahan dari petugas. Sedangkan hasil wawancara dengan pasien mengatakan kurangnya informasi yang diberikan oleh bidan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu Dengan Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan ANC terpadu di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.
- b. Untuk mengetahui kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.
- c. Untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Karang Jati.

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 hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.

b. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan metode yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Puskesmas Karang Jati

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan kebidanan terutama tentang hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.

b. Bagi Bidan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi bagi bidan mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.

c. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Sebagai bahan informasi dan referensi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan kebidanan di bidang kesehatan yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.

d. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data dan informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan kepuasan ibu hamil.