

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang diharapkan dan telah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap orang. Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan melalui pemenuhan kebutuhan dan harapan bagi ibu hamil, yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan. Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan serta menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut terdapat dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yaitu; *Realibility* (keandalan), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (kepekaan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati). (Kotler,2016)

Mengutip dari Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan

upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan juga klinik di dalamnya terdapat pelayanan yang beragam seperti pemeriksaan, perawatan, pelayanan antenatal atau pemeriksaan kehamilan, farmasi, laboratorium, termasuk juga pelayanan rekam medis harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.

Antenatal care menurut Haposanita (2014) adalah pemeriksaan yang dilakukan dengan tujuan memeriksa keadaan ibu hamil beserta janin yang dikandungnya dengan waktu yang berkala, selain itu pelayanan antenatal juga diikuti dengan berbagai upaya koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan dalam proses pemeriksaan. Menurut Marniyati (2016) pelayanan antenatal harus dilakukan secara berkala, teratur, dan komprehensif agar dapat mendeteksi kelainan dan resiko yang mungkin bisa terjadi dalam kehamilan sedini mungkin, sehingga jika ditemukan hal-hal tersebut akan bisa diatasi secara tepat dan cepat.

Pemeriksaan *ANC* sesuai dengan standar pelayanan yaitu minimal 6 kali pemeriksaan selama kehamilan, dengan minimal 2 kali pemeriksaan oleh dokter pada trimester I dan III. 2 kali pada trimester pertama (kehamilan hingga 12 minggu), 1 kali pada trimester kedua (kehamilan diatas 12 minggu sampai 26 minggu), 3 kali pada trimester ketiga (kehamilan diatas 24 minggu sampai 40 minggu) (Buku KIA Terbaru Revisi, 2020).

Kunjungan ibu hamil di fasilitas kesehatan sangat perlu untuk dilakukan, karena dapat mencegah terjadinya faktor resiko kehamilan. K-1 adalah kontak ibu hamil yang pertama kali dengan petugas Kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester 1, sedangkan K-4 adalah kontak ibu hamil yang keempat atau lebih dengan petugas kesehatan untuk mendapatkan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan kesehatan pada trimester III. Di UPTD Puskesmas Cimalaka, cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil tahun 2021 (K-1) adalah sebanyak 105,18% dari target cakupan 100%, sedangkan pelayanan ibu hamil paling sedikit 4 kali kunjungan (K-4) cakupan sebesar 95,89% dari target cakupan 100%. Cakupan K-4 belum memenuhi target 100% dikarenakan masih banyak ibu hamil yang tidak melanjutkan kunjungan hingga ke-4 pada trimester ke-III, sehingga kehamilannya lepas dari pemantauan petugas Kesehatan. (UPTD Puskesmas Cimalaka,2021). Hal ini dikarenakan beberapa faktor, diantaranya masih kurangnya sasaran K-4, adanya K-1 akses, pemantauan ibu hamil luar daerah kurang baik, pengetahuan ibu hamil tentang perencanaan kehamilan kurang baik, kurangnya kerjasama lintas sektoral, masih adanya ibu hamil abortus, dan ibu hamil yang belum saatnya K-4.

Ibu hamil yang tidak rutin melakukan kunjungan *ANC* dapat menyebabkan tidak terdeteksinya kesehatan ibu hamil, kondisi janin, dan tekanan darah ibu hamil, sehingga dapat menimbulkan resiko-resiko yang menghambat kehamilan dan proses persalinan. Hal tersebut bisa dicegah

sedini mungkin apabila ibu hamil rutin memeriksakan dirinya atau pelayanan antenatal sehingga informasi mengenai tanda bahaya kehamilan dapat diketahui sedini mungkin (Rahayu, 2013). Ibu hamil yang melakukan empat kali atau lebih pemeriksaan antenatal terbukti secara signifikan menurunkan resiko kematian ibu dan bayi (Forster et al., 2016).

Masa kehamilan merupakan masa yang sangat penting, karena pada masa ini merupakan masa pertumbuhan dan perkembangan janin selama sembilan bulan (Suririnah, 2010). Namun, tidak semua kehamilan akan menunjukkan tanda-tanda yang normal, ibu hamil dapat mengalami masalah serius tentang kehamilannya.

Beratnya masa kehamilan bagi seorang ibu disampaikan pula sebagaimana Firman Allah SWT dalam *Al Qur'an* Surat *Luqman* ayat 14 :

وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهْنًا عَلَىٰ وَهْنٍ وَفِصَالَهُ فِي سَامِيٍّ أَنِ اشْكُرْ لِي
وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ

“Dan Kami perintahkan kepada manusia (agar berbuat baik) kepada kedua orang tuanya. Ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah, dan menyapihnya dalam usia dua tahun. Bersyukurlah kepada-Ku dan kepada kedua orang tuamu. Hanya kepada Aku kembalimu.”

Angka Kematian Ibu (*maternal mortality rate*) merupakan jumlah kematian ibu akibat dari proses kehamilan, persalinan, dan pasca persalinan yang dijadikan indikator derajat kesehatan perempuan Menurut *World Health Organization* (WHO) Angka Kematian Ibu (AKI) di Dunia yaitu sebanyak 303.000 jiwa. AKI di ASEAN yaitu sebesar 235 per 100.000 kelahiran

hidup.(WHO, 2020). AKI di Indonesia meningkat sebanyak 300 kasus dari 2019 menjadi sekitar 4.400 kematian pada 2020. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, jumlah kematian ibu di Jawa Barat tahun 2021 sejumlah 1.188 kasus. Di Kabupaten Sumedang tahun 2021 tercatat 36 kematian ibu. Penyumbang AKI tertinggi di Sumedang tahun 2021 adalah Puskesmas Situraja sebanyak 4 kematian ibu, posisi kedua yaitu Puskesmas Cimalaka dengan AKI sebanyak 3 orang, 2 diantaranya karena PEB (Preeklamsi Berat) dan 1 orang karena COVID-19 (Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang, 2021).

Pelayanan *ANC* terpadu merupakan salah satu program kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian pada ibu hamil dengan melakukan pelayanan antenatal komprehensif dan terpadu, mencakup upaya promotif, preventif sekaligus kuratif dan rehabilitatif yang meliputi pelayanan KIA, gizi, pengendalian penyakit menular (imunisasi, HIV/AIDS, malaria, PMS), penanganan penyakit tidak menular serta beberapa program local dan spesifik lainnya sesuai dengan kebutuhan program (Kemenkes, 2018).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Pengukuran kepuasan relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Puskesmas dalam segi kepuasan pasien (Depkes RI, 2016). Peran bidan dalam meningkatkan kepuasan adalah dengan menjalin hubungan baik dengan pasien, memberikan informasi secara jelas kepada pasien,

memberikan konseling terhadap ibu hamil untuk melakukan kunjungan ANC secara teratur dan menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. (Khoeriyah, 2015).

Menurut penelitian Amatiria (2016) untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan *antenatal care* perlu dilakukan perbaikan pelayanan oleh petugas secara bersama sama yang terkait dengan *Emphaty, Reliability, Assurance, Tangibles dan Responsiveness*. Menurut Dewi Sapta Wati (2019) Standar pelayanan minimal *antenatal care* merupakan salah satu indikator tingkat kepuasan ibu hamil, apabila standar pelayanan minimal tidak terpenuhi maka kepuasan ibu hamil akan buruk.

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya (Effendi, 2020). Nilai IKM (Mutu Pelayanan) Kabupaten Sumedang tahun 2021 sebesar 80,16%. Nilai IKM tertinggi adalah Puskesmas Situ 98,67%, Puskesmas Cisarua 93,17%, dan Puskesmas Sukasari 90,55%. Di Puskesmas Cimalaka sendiri nilai IKM nya adalah 84,01%, survei kepuasan masyarakat yang paling tinggi yaitu Sarana dan Prasarana sebesar 3,94 sedangkan yang paling rendah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,19. (Dinkes Kab.Sumedang. 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan dengan mewawancarai ibu hamil yang berkunjung untuk memeriksakan kehamilannya ke UPTD Puskesmas Cimalaka pada bulan September 2022. Dari 20 orang yang datang

memeriksa kehamilannya, terdapat 11 ibu hamil yang mengaku kurang puas mengenai pelayanan ANC, fasilitas sudah cukup memadai tetapi ruang periksa terlalu sempit, sehingga pasien merasa tidak nyaman, dan kualitas pelayanan petugas kurang ramah dan dalam penyampaian informasi kurang jelas sehingga pasien lebih nyaman periksa di bidan praktek mandiri atau di dokter spesialis kandungan, waktu tunggu yang digunakan dari loket pendaftaran, pemeriksaan sampai dengan pengambilan obat membutuhkan waktu yang lama lebih dari 60 menit.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai kepuasan pasien dengan melakukan penelitian yang berjudul hubungan kualitas pelayanan ANC (*Antenatal Care*) dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.

B. Identifikasi Masalah

1. Angka kematian ibu di Indonesia khususnya Kabupaten Sumedang dan UPTD Puskesmas Cimalaka masih tergolong tinggi.
2. Cakupan kunjungan K-4 masih belum mencapai 100%.
3. 11 dari 20 ibu hamil yang diwawancara merasa kurang puas dengan pelayanan antenatal yang diberikan oleh petugas karena penyampaian informasi kurang jelas dan waktu pelayanan yang terbatas.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka disimpulkan perumusan masalahnya adalah “apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan

Antenatal Care dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang?''.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cimalaka.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka.
- c. Untuk mengetahui hubungan *Realibility* (keandalan), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (kepekaan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan wawasan dari ilmu kesehatan khususnya mengenai kualitas pelayanan *ANC*, kepuasan pasien terhadap pelayanan *ANC* di UPTD Puskesmas Cimalaka dan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai dasar informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *ANC* dan kepuasan pasien dan sebagai program untuk peningkatan kepuasan dari masing-masing aspek kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Cimalaka.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan atau sumber data bagi penelitian sejenis dan menambah referensi, pengetahuan, informasi dan penyempurnaan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup / pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri atas landasan teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri atas rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, teknik sampling dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, alur penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri atas hasil penelitian dan pembahasan .

BAB V

Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran penelitian.