

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat secara mandiri agar pencapaian derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya dapat terwujud dengan mengutamakan aspek manfaat utamanya bagi kelompok rentan seperti ibu, bayi, anak, usia lanjut dan keluarga tidak mampu. Kematian ibu telah lama menjadi masalah prioritas kesehatan global dan termasuk target tujuan ketiga dalam *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Angka kematian ibu (AKI) merupakan salah satu indikator untuk melihat derajat kesehatan perempuan. Angka Kematian Ibu di Indonesia yaitu 177/100.000 kelahiran hidup, angka ini termasuk tinggi dibandingkan negara- negara ASEAN lainnya seperti Thailand hanya 37/100.000 kelahiran hidup, Malaysia 29/100.000 kelahiran hidup, dan Singapura 8/100.000 kelahiran hidup (WHO, 2017). Penyebab kematian ibu tersebut antara lain adanya perdarahan, eklampsia, partus lama, komplikasi aborsi, dan infeksi.

Melakukan pemeriksaan selama masa kehamilan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh ibu hamil untuk memastikan kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilan. Pemeriksaan baik secara fisik maupun mental dilakukan untuk memastikan kesehatan ibu dan bayi, mendeteksi komplikasi, serta mencegah komplikasi yang dapat mengancam. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yeyeh (2010) bahwa pemeriksaan kesehatan fisik dan mental ibu hamil wajib dilakukan untuk menyelamatkan ibu dan janin dalam masa kehamilan dan mendeteksi adanya

komplikasi.

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat di poli KIA diantaranya adalah pelayanan antenatal care. Antenatal care merupakan pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan memberikan ASI, dan kembalinya kesehatan reproduksi secara wajar. Antenatal care membantu mengurangi risiko yang tidak diinginkan bagi ibu dan juga bagi bayi yang akan dilahirkan. Ibu yang sehat berpeluang pula untuk melahirkan anak yang sehat (Rusdidjas, 2004).

Pelayanan antenatal dapat dikatakan berkualitas apabila pelaksanaannya sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, standar yang ditetapkan salah satunya yaitu pelayanan 10 T. Bila dilaksanakan sesuai dengan standar, maka pelayanan tersebut dapat berperan dalam upaya pencegahan dan deteksi dini kelainan atau penyakit pada ibu hamil atau janinnya (Depkes RI 2017). Kualitas pelayanan kesehatan juga bisa dinilai dari kepuasan pasien. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011), penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Berdasarkan hasil penelitian Endang (2011) menunjukkan Ibu Hamil yang tidak melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas karena kurangnya kepercayaan ibu kepada Bidan, kurang teliti dan hanya memberi sedikit penjelasan tentang kehamilan. Tingkat kepuasan Ibu Hamil pada pelayanan

antenatal di Puskesmas masih rendah dibandingkan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Kepuasan terjadi bila kinerja pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan (William, K., et al, 2010).

Ibu hamil Primigravida merupakan salah satu kelompok berisiko yang perlu menjadi perhatian khusus dalam pelayanan antenatal care. Menghadapi kehamilan hingga persalinan merupakan pengalaman konkret yang dapat menimbulkan kondisi psikologis tidak stabil pada perempuan hamil primigravida, misalnya perasaan tegang, khawatir, atau takut (Bobak, Lowdermilk & Jensen, 2005). Selain itu, timbulnya perasaan cemas menghadapi kelahiran bayi pada perempuan hamil primigravida sangat dipengaruhi oleh perubahan fisik selama hamil seperti mual-mual, sesak napas, dan muntah-muntah (*morning sickness*), yang disebabkan oleh adanya kehadiran embrio atau janin dalam rahim. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan antenatal yang berkualitas agar memberikan dampak positif bagi ibu hamil primigravida dan dapat mencegah dan mendeteksi sejak dini apabila terdapat faktor risiko yang muncul selama kehamilan dan persalinan.

Puskesmas Mojo merupakan unit organisasi fungsional yang melaksanakan tugas teknis Dinas Kesehatan kota Surabaya yang berada di kecamatan Gubeng yang merupakan pelaksana tingkat pertama dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat termasuk pemeriksaan antenatal. Data cakupan K1 tahun 2017 hingga 2019 di Puskesmas Mojo adalah 101,94 %, 99,76 %, 108,35 dan cakupan K4 yaitu 97,25%, 97,65%, 107,16 % , dari data terlihat bahwa untuk cakupan K1 sempat turun di tahun 2018 dan meningkat di 2019 .Sedangkan cakupan K4 mengalami

peningkatan. Sebagaimana menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2014), minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya. Hasil penelitian Mantini (2014) bahwa Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil Sehingga direkomendasikan Kualitas pelayanan antenatal care yang sudah baik perlu dipertahankan dan bila dimungkinkan untuk ditingkatkan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi, waktu, variabel bebas dari penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *safe, effective, patient-centered, timely, efficient, dan equitable*. Hal yang terpenting dalam penelitian ini adalah bahwa puskesmas Mojo belum pernah dilakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan pasien ibu hamil primigravida.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap lima ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di Puskesmas Mojo Kota Surabaya diperoleh informasi sebanyak 3 orang ibu hamil primigravida yang menyatakan pelayanan yang diterimanya masih kurang memuaskan dan 2 orang multigravida yang menyatakan sudah puas. Secara spesifik keluhan yang disampaikan antara lain kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan, jadwal pelayanan yang tidak tepat dan lama waktu tunggu dan bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan ANC.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan tentang kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *safe* dalam *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.
- 2) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *efektif* dalam *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.
- 3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *patient-centered* dalam *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.
- 4) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *timely* dalam *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.
- 5) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *efficient* dalam *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.
- 6) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dimensi *equitable* dalam

antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida di Puskesmas Mojo Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu asuhan kebidanan dengan teridentifikasinya hubungan kualitas pelayanan *antenatal care* dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida.

1.4.2 Praktis

1.4.2.1 Manfaat bagi penulis

- 1) Dapat mengetahui hubungan tentang kualitas pelayanan antenatal care dengan tingkat kepuasan ibu hamil primigravida.
- 2) Dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama perkuliahan dan dapat melakukan penelitian.

1.4.2.2 Manfaat bagi institusi

- 1) Penelitian ini dapat menjadi referensi dasar khususnya bagi mahasiswa kebidanan yang ingin mengembangkan penelitian terkait hubungan dimensi mutu pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil.
- 2) Diharapkan memberikan kontribusi dalam rangka pengambilan kebijakan untuk mencapai target pelayanan *antenatal care* melalui peningkatan kepuasan ibu hamil.

1.4.2.3 Manfaat bagi subjek penelitian

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam menambah pengetahuan tentang pelayanan *antenatal care* yang berkualitas.

1.5 Resiko Penelitian

Penelitian ini tidak membahayakan karena tidak ada risiko fisik maupun psikis terhadap responden, namun peneliti telah mempertimbangkan beberapa risiko lain yang mungkin dapat terjadi. Maka dari itu, peneliti memberikan penjelasan dan meminta persetujuan kepada calon responden sebelum dilakukan penelitian. Risiko yang dapat terjadi antara lain :

- 1) Hilang atau berkurangnya waktu yang dimiliki oleh responden
- 2) Terganggunya kegiatan atau rutinitas dari responden.