

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan *antenatal care* kualitas sangat penting dalam menurunkan angka kematian ibu dan angka kematian bayi. Karena dengan pelayanan *antenatal care* berkualitas maternal dan neonatal mendapatkan pelayanan esensial, faktor risiko dapat dikenali secara dini, serta mendapat akses pertolongan kegawatdaruratan (Mulati dkk, 2015). Pelayanan kesehatan ibu hamil harus diselenggarakan meskipun tengah pandemi covid-19 dengan mempertimbangkan pencegahan penularan pada ibu hamil dan tenaga kesehatan. Wanita hamil sangat rentan tertular covid-19 baik fisiologis maupun psikologis. Sehingga wanita hamil terpapar covid-19 beresiko persalinan prematur, hipertensi, preeklamsi, dan keguguran (Qomar dkk, 2021).

Di masa pandemi covid-19, banyak pembatasan kunjungan ke pelayanan rutin termasuk pelayanan kesehatan *maternal* dan *neonatal*. Ibu hamil menjadi enggan ke fasilitas pelayanan kesehatan karena takut tertular, ketidaksiapan layanan dari segi tenaga kesehatan dan sarana prasarana serta keterbatasan alat pelindung diri di fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini menyebabkan pelayanan kesehatan *maternal* dan *neonatal* menjadi salah satu layanan yang terkena dampak oleh covid-19 (Kemenkes, 2021).

Pembatasan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan primer dan lanjutan karena peningkatan kasus covid-19 secara tidak langsung berdampak pada kenaikan AKI dan AKB di Indonesia. Berdasarkan data dari Kemenkes

(2021) AKI nasional pada tahun 2020 meningkat dari tahun 2019 menjadi 4.627 kasus kematian. AKB mayoritas terjadi pada masa neonatus 20.266 kasus dan 5.386 kasus pada usia bayi. Jawa Timur menjadi salah satu provinsi yang mengalami kenaikan AKI dimasa pandemi covid-19. Tahun 2020 AKI sebesar 98,39 per 100.000 kelahiran hidup, hal ini mengalami peningkatan dibanding tahun 2019 89,81 per 100.000 kelahiran hidup. Kabupaten/Kota di Jawa Timur dengan AKI tertinggi tahun 2020 terdapat di Kabupaten Jember sebesar 173,53 per 100.000 kelahiran hidup dan AKI terendah terdapat di Kota Madiun 40,14 per 100.000 kelahiran hidup (Dinkes Jatim, 2021).

Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu kabupaten yang perbatasan dengan Kabupaten Madiun. Dibanding Kabupaten tetangga lainnya, Kabupaten Ponorogo memiliki AKI yang tergolong cukup tinggi pada tahun 2020, yaitu sekitar 90 per 100.000 kelahiran hidup. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Ponorogo memiliki 31 puskesmas yang terdiri dari 21 puskesmas rawat inap dan 10 puskesmas non rawat inap. Sasaran ibu hamil tahun 2021 Kabupaten Ponorogo 11.004 ibu hamil. Sasaran ibu hamil terbanyak pertama terdapat di UPT Puskesmas Ponorgo Utara 534 ibu hamil dan terbanyak kedua terdapat di UPT Puskesmas Ponorogo Selatan 392 ibu hamil. Kedua puskesmas kecamatan kota ini memiliki sasaran ibu hamil tertinggi di Kabupaten Ponorogo. Hal ini dikarenakan penduduk di kecamatan kota lebih padat dibanding penduduk di kecamatan lainnya. Di UPT Puskesmas Ponorogo Utara jumlah pasien ibu hamil melakukan yang kunjungan ANC pada bulan Januari s/d Maret 2020 (sebelum pandemi covid-19) sekitar 99 pasien/bulan. Selama pandemi covid-

19 ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC pada bulan Januari-Maret 2021 sekitar 78 pasien/bulan. Data ini menunjukkan terjadi penurunan kunjungan ANC di puskesmas selama pandemi covid-19.

Sejak awal pandemi UPT Puskesmas Ponorogo Utara membatasi pasien kunjungan ANC. Setiap pasien yang hendak kunjungan ANC di UPT Puskesmas Ponorogo Utara wajib teleregistrasi terlebih dahulu dengan petugas di UPT Puskesmas Ponorogo Utara. Selain itu puskesmas juga menjadwalkan pemeriksaan ANC terpadu setiap hari senin dan rabu pukul 08.00 WIB-12.00WIB, maksimal 5 orang pasien/hari dan *antenatal care* rutin setiap hari selasa. Hal ini dilakukan oleh UPT Puskesmas Ponorogo Utara sebagai upaya untuk mengurangi resiko pasien ibu hamil terpapar covid-19.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2013) kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan kehandalan petugas dalam memberi pelayanan, daya tanggap membantu pasien, jaminan mengenai pengetahuan dan kesopanan petugas sehingga menimbulkan rasa percaya pasien, empati dan bukti fisik berupa kebersihan, kenyamanan serta ketersediaan alat pemeriksaan. Persepsi yang bagus tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang baik, yaitu sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

Kepuasan ibu hamil memberi pengaruh penting sebagai bahan evaluasi petugas dan fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Tjiptono *dalam* (Faradisy dkk, 2012) kualitas pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien, karena kepuasan mampu memberikan awal yang baik sehingga akan tercipta kunjungan ulang pasien, dan merekomendasikan orang lain kunjungan ANC di fasilitas pelayanan kesehatan seperti dirinya.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu untuk dilakukan penelitian mengenai Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan *Antenatal Care* Terhadap Kepuasan Pasien Ibu Hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara Selama Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
2. Apakah ada hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* pada dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
3. Apakah ada hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
4. Apakah ada hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
5. Apakah ada hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* pada dimensi bukti langsung terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Untuk mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.

1.3.2 Tujuan khusus

1. Menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* berdasarkan dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
2. Menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* berdasarkan dimensi ketanggapan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
3. Menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* berdasarkan dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
4. Menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* berdasarkan dimensi empati terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.
5. Menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* berdasarkan dimensi bukti langsung terhadap kepuasan pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara selama pandemi covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Memberikan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang kesehatan pada ibu hamil selama pandemi covid-19.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Peneliti

Mengetahui hubungan persepsi kualitas pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien ibu hamil serta dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat.

2. Bagi Tenaga Kesehatan (Bidan / Dokter)

Menjadi tambahan informasi serta sebagai bahan evaluasi diri dalam memberikan pelayanan *antenatal care* agar sesuai standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan kementerian kesehatan.

3. Bagi Puskesmas

Menjadi bahan evaluasi bagi tim Mutu UPT Puskesmas Ponorogo Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan *antenatal care* disaat pandemi covid-19 seperti sekarang.

1.5 Risiko Penelitian

Penelitian ini tidak membahayakan karena dalam penelitian ini diupayakan untuk memberikan kuesioner dalam bentuk *google form*. *Link* kuesioner dibagikan oleh peneliti kepada seluruh pasien ibu hamil di UPT Puskesmas Ponorogo Utara melalui pesan pada aplikasi *WhatsApp*.

Bagi pasien yang tidak mengetahui cara pengisian *link* kuesioner maka akan ditelfon oleh peneliti. Namun jika terpaksa harus memberi lembar kuesioner kepada subyek penelitian, maka peneliti tetap mematuhi protokol covid-19. Beberapa pertimbangan peneliti mengenai risiko non fisik dan non psikis yang mungkin terjadi terhadap subyek penelitian antara lain :

1. Hilang atau berkurangnya waktu yang dimiliki oleh subyek penelitian, yaitu sekitar 7 -10 menit.
2. Memerlukan *smartphone* dan juga paket data / kuota dari subyek penelitian untuk mengisi kuesioner.
3. Terganggunya kegiatan atau rutinitas dari subyek penelitian.