

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, dunia sedang dilanda wabah 1bstetr COVID-19 yang bermula dari ditemukannya kasus pneumonia yang teridentifikasi sebagai *coronavirus* dari Wuhan, Provinsi Hubei, Cina, kemudian WHO menetapkan sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (KKMMD)/*Public Health Emergency of International Concern (PHEIC)* pada 31 Desember 2019 (Kemenkes, 2020). Dilaporkan pada 4 Maret 2020, telah terjadi satu juta kasus terkonfirmasi pada 1 bulan terakhir. Pada 11 Maret 2020, WHO mengumumkan kejadian tersebut sebagai sebuah 1bstetri yang menjangkit seluruh dunia (WHO, 2021).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh perbandingan kinerja yang dipersepsikan dengan ekspektasi pasien. Terdapat tiga kepuasan yaitu jika kinerja yang dilakukan dibawah harapan mereka maka klien akan merasa kecewa, tetapi jika sesuai dengan harapan mereka, maka klien akan merasa puas, begitu juga jika melebihi harapan mereka maka klien akan merasakan sangat puas (Kotler, 2000). Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas mutu pelayanan dari fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan turut bertanggung jawab dalam kendali mutu dari fasilitas kesehatan tersebut (Rina, Wahyudi, & Margawati, 2017). Pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan dapat ditinjau melalui teori *Scale for Measuring Services Quality (Servqual)* yang

terdiri dari 5 dimensi utama yaitu Bukti/Fasilitas Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Rasa Empati (*Emphaty*) (Parasuraman *et al*, 1988)).

Angka kepuasan pasien dalam melakukan pemeriksaan kehamilan disebutkan pada penelitian di Rumah Sakit Tapanuli Tengah tahun 2015 yang menyatakan bahwa tingkat mutu pelayanan dari rumah sakit tersebut adalah kategori sedang (65,3%) sedangkan kepuasan pasien mencapai kategori sedang (58,3%). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Semakin tinggi mutu pelayanan yang dihasilkan, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien yang dirasakan (Butar dan Simamora, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh (Meaney *et al.*, 2021) menyatakan bahwa faktor dukungan 2bstet menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelayanan. Studi tersebut menjelaskan bahwa ketidakpuasan terjadi akibat dari kondisi pelayanan yang berada pada pandemic COVID-19. Faktor tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Meaney *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa 45,9% ibu hamil meminta institusi kesehatan untuk mengurangi frekuensi pemeriksaan kehamilan karena ketakutannya terinfeksi, dan dari 45,9% tersebut, 38% adalah ibu hamil pada trimester pertama.

Pendekatan pemberian pelayanan kesehatan perlu diadaptasi sesuai dengan analisis risiko hingga manfaat untuk setiap perubahan kegiatan dalam konteks situasi 2bstetri. Kegiatan tertentu perlu dipersiapkan pada tempat-tempat yang memiliki risiko penularan COVID-19, serta disesuaikan jika

moda pemberian alternatif dapat diberikan 3bstetric33 atau bahkan dapat dihentikan sementara jika penularan COVID-19 meluas. WHO menyarankan penggunaan platform digital yang umum dan mudah dipahami serta penerapan teknologi kesehatan tidak diperbolehkan semakin mempeluas kesenjangan kemampuan digital dan sebaiknya berbentuk solusi kesehatan digital terpisah yang khusus untuk penyakit tertentu dan yang tidak terhubung interoperabilitas (WHO, 2020)

Setelah terjadinya 3bstetri, pada kuartal pertama tahun 2020, Amerika Serikat menunjukkan peningkatan kunjungan *telehealth* sebanyak 154% (Koonin, 2020). Sedangkan di 3bstetr Asia-Pasifik, meningkat sebesar 4% padavlayanan primer seperti pelayanan dokter umum menjadi 56% (Willis Towers Watson, 2021). Di Ontario, Kanada, setelah COVID-19 melanda, kunjungan *telemedicine* meningkat menjadi 14,7% pasien di pedesaan dan 22% pasien penduduk perkotaan (Cherry *et al.*, 2021). Sedangkan di Indonesia, pengguna aplikasi *telemedicine* per-Maret 2020 meningkat sebesar 101% dibandingkan rata-rata di tahun 2019 (Statista, 2020).

Peningkatan capaian pelayanan kesehatan pada ibu yang tidak diikuti dengan menurunnya angka kematian ibu, dapat diartikan sebagai kurang optimalnya pelayanan *maternal* (Kemenkes, 2020). Perawatan *antenatal* secara *online*, dapat menjadi alternatif pelaksanaan pelayanan kesehatan dan dapat memberikan manfaat bagi ibu hamil yang membutuhkan perawatan *antenatal* dasar dan konsultasi kesehatan mental. Pelayanan kesehatan kehamilan secara *online* dapat membantu mengurangi kunjungan ibu hamil ke

rumah sakit dan dapat membatasi potensi risiko kelompok infeksi yaitu kelompok yang rentan selama 4bstetri COVID-19 berlangsung. Upaya menerapkan perawatan *online* dimungkinkan dapat menghasilkan berbagai inovasi dan merevolusi pelayanan *antenatal* secara global. Hal tersebut diharapkan dapat berkontribusi ke dalam penurunan angka kesakitan dan angka kematian ibu serta memberikan kesempatan untuk melakukan pelayanan kehamilan secara meluas, mempopulerkan program perawatan *antenatal* berbasis *online* kemungkinan akan memberikan manfaat berarti bagi kedua belah pihak yaitu efisiensi biaya, waktu dan tenaga yang dikeluarkan. Hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kesehatan bagi ibu dan keluarga secara menyeluruh (Huailiang *et al.*, 2020)

1.2 Rumusan masalah

Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 4bstetri COVID-19?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 4bstetri COVID-19.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 4bstetri COVID-19.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 5bstetri COVID-19.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pembelajaran berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 5bstetri COVID-19.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 5bstetri COVID-19.

2. Bagi institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 5bstetri COVID-19.

3. Bagi pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan *antenatal care* berbasis *telehealth* di masa 5bstetri COVID-19.

1.5 Risiko penelitian

Penelitian ini tidak memiliki risiko karena penelitian menggunakan telaah literature tanpa adanya kontak langsung dengan subjek penelitian/manusia.