

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap pasangan yang akan menikah perlu mengikuti serangkaian tes skrining pranikah atau *premarital check-up* (Kemenkes RI, 2018). Di Indonesia, prosedur skrining pranikah masuk dalam hak reproduksi dan seksual bagi para calon pengantin dengan menjalani rangkaian pemeriksaan yang disebut dengan persiapan pranikah. Tahap pertama yaitu persiapan fisik, para calon pengantin akan mendapatkan pemeriksaan status kesehatan tanda-tanda vital (suhu, nadi, frekuensi nafas, tekanan darah), pemeriksaan darah rutin (Hb, Trombosit, Lekosit), pemeriksaan darah yang dianjurkan (golongan darah dan rhesus, gula darah sewaktu (GDS), thalassemia, hepatitis B dan C, TORCH (toksoplasmosis, rubella, citomegalovirus dan herpes simpleks), HIV/AIDS dan pemeriksaan urin. Tahap kedua yaitu persiapan gizi, berupa peningkatan status gizi calon pengantin terutama pihak perempuan melalui penanggulangan KEK (Kekurangan Energi Kronis) dan anemia gizi besi serta defisiensi asam folat. Tahap ketiga adalah status imunisasi TT yaitu pencegahan dan perlindungan diri yang aman terhadap penyakit tetanus dilakukan dengan pemberian 5 dosis imunisasi TT untuk mencapai kekebalan penuh (Kemenkes RI, 2018). Pelaksanaan skrining pranikah di Kota Surabaya telah dilaksanakan, hal ini sesuai dengan Surat Edaran Wali Kota Surabaya No. 094/3151/436.7.2/2017 (Pemkot Surabaya, 2017) tentang Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) yang menginstruksikan bagi setiap calon pengantin untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan calon pengantin meliputi pemeriksaan fisik dan laboratorium serta penyuluhan kesehatan reproduksi calon pengantin. Dalam

pelaksanaannya, skrining pranikah yang dilaksanakan oleh puskesmas memunculkan berbagai macam respon seperti kepuasan masyarakat terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Menurut (Rangkuti, 2002), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Penelitian mengenai kepuasan pelayanan skrining pranikah oleh puskesmas pernah dilakukan oleh (Darmayanti et al., 2020) di Kota Bukit Tinggi tahun 2019, yang menyatakan bahwa kemampuan konselor dalam memberikan masukan kurang mumpuni, tidak menguasai materi dan sering mengulang-ulang materi yang sama. Didapatkan 41,4% catin dengan penerimaan materi kurang baik. Penerimaan materi yang kurang baik ini dipengaruhi oleh cara penyampaian materi dan media yang digunakan saat KIE. Implementasi program KIE sudah dilakukan dengan baik, namun sistematika pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan. Belum terpenuhinya harapan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dalam pelayanan skrining pranikah masih belum tercapai.

Ketidakpuasan pada layanan jasa berpotensi menciptakan beberapa respon, salah satunya adalah komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* (Pujiah & Fatmawati, 2018). Menurut Sumarni (2008), *word of mouth* tidak hanya memberi dampak positif tetapi juga dampak negatif atau biasa disebut dengan *word of mouth* negatif. *Word of mouth* negatif adalah suatu fenomena yang paling ditakutkan perusahaan atau pengusaha karena seorang konsumen yang tingkat kepuasannya memiliki emosional negatif akan berbicara tidak hanya ke orang-orang dekatnya saja namun bisa meluas ke seluruh lapisan masyarakat. Ketidakpuasan tidak selalu dalam bentuk fisik sebuah produk/jasa, tapi juga dalam bentuk *intangible* seperti

fasilitas, pelayanan dan pengalamannya ketika mendapatkan jasa/layanan tersebut. Kemenkes (2018) mengatakan, waktu terbaik dilakukannya skrining pranikah adalah 6 bulan sebelum pernikahan dilaksanakan yang bertujuan untuk memberi waktu tindak lanjut penyelesaian masalah kesehatan oleh puskesmas jika catin mengalami masalah kesehatan. Jadi, meskipun catin merasa tidak puas dengan pelayanan sebelumnya mereka tetap harus menggunakan layanan puskesmas yang sama dalam kunjungan ulang sehingga ketidakpuasan terhadap layanan tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang. Namun, efek negatif dari *word of mouth* dapat menyebabkan catin lain merasa tidak mendapatkan manfaat dari menggunakan layanan tersebut karena kepercayaan yang telah terpengaruhi. Menurut Mubarak dalam Nurmala (2018), salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kesehatan adalah kepercayaan. Maka, hal ini berpotensi menyebabkan catin lain tidak peduli terhadap hasil pemeriksaan dan advis dari staf puskesmas. Padahal menurut Puspitaningrum, *et al.*, (2018), jika pelaksanaan skrining pranikah efektif dan ada dukungan pemerintah akan mempermudah menurunkan AKI (Angka Kematian Ibu) dan AKB (Angka Kematian Bayi). Skrining pranikah dapat menekan AKI dan AKB di Indonesia dengan membantu calon pasangan suami isteri untuk mengambil keputusan juga dan menciptakan adanya hak reproduksi dengan penuh tanggung jawab melalui kesadaran mengenai kondisi dari pasangan serta potensi kondisi dari anak yang akan dilahirkan. Kemenkes RI (2020) menyatakan, data profil kesehatan RI tahun 2019 menyebutkan bahwa AKI di Indonesia adalah 305 per 100.000 angka kelahiran hidup dengan memiliki jumlah kematian ibu menurut provinsi mengalami penurunan dari 4.226 menjadi 4.221 kematian di tahun 2018-2019. Pada tahun 2019 penyebab kematian ibu terbanyak adalah

perdarahan (1.280 kasus), hipertensi dalam kehamilan (1.066 kasus), infeksi (207 kasus). Hasil Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia 2017 AKB di Indonesia adalah 24 per 1.000 kelahiran hidup. Pada tahun 2017, AKI Provinsi Jawa Timur (Jatim) mencapai 91,92 per 100.000 kelahiran hidup yang berarti mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2016 yang mencapai 91 per 100.000 kelahiran hidup. Sedangkan, AKB Tahun 2017 mencapai pada posisi 23,1 per 1.000 kelahiran hidup (angka estimasi dari BPS Provinsi). Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (2018) mengemukakan angka Kematian Bayi Jatim sampai dengan tahun 2017 masih diatas target Nasional. Pada kota Surabaya AKI pada tahun 2017 yaitu 79,40 per 100.000 kelahiran hidup. Demikian pula dengan AKB yaitu 5,11 per 1.000 kelahiran hidup. (Dinkes Kota Surabaya, 2018).

Pentingnya pengaruh kepuasan dari pelayanan skrining pranikah perlu untuk diteliti agar tujuan yang diharapkan dari program tersebut dapat tercapai dengan maksimal. Menurut Irawan (2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan atau *Service Quality* merupakan konsep pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*. (Nursalam, 2016). Sehingga pengukuran dari sebuah kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, topik pelayanan skrining pranikah menarik minat peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai Kepuasan Calon Pengantin Terhadap Pelayanan Skrining Pranikah di Puskesmas Kota Surabaya. Calon pengantin dipilih sebagai penilaian kepuasan pelayanan skrining pranikah yang telah mereka dapatkan dan Kota Surabaya dipilih sebagai daerah penelitian karena

menurut Azzulfa (2019), masih terdapat kendala dalam pelaksanaan skrining pranikah dalam unsur waktu pelaksanaan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah calon pengantin yang telah melakukan skrining pranikah di Puskesmas Kota Surabaya mendapatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh Puskesmas Kota Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh petugas puskesmas berdasarkan umur responden.
- 2) Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh petugas puskesmas berdasarkan jenis kelamin responden.
- 3) Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh petugas puskesmas berdasarkan tingkat pendidikan responden.
- 4) Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh petugas puskesmas berdasarkan pekerjaan responden.

- 5) Menganalisis kepuasan calon pengantin atas pelayanan skrining pranikah oleh petugas puskesmas berdasarkan jarak tempat tinggal responden ke fasilitas kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan dijadikan acuan pada penelitian dengan topik yang sama.

1.4.2 Praktis

Dapat meningkatkan kualitas pemberian layanan skrining pranikah serta memberikan informasi kepada pengambil kebijakan skrining pranikah bahwasannya ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan calon pengantin dalam memberikan pelayanan skrining pranikah di Puskesmas Kota Surabaya.

1.4.3 Untuk Mahasiswa Kebidanan

Diharapkan penelitian ini dapat membuka wawasan bagi mahasiswa kebidanan dan teman sejawat dalam memberikan pelayanan skrining pranikah sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas di lapangan.

1.5 Risiko Penelitian

Beresiko menciptakan adanya rasa ketidaknyamanan responden bila identitasnya terbuka sehingga risiko penelitian ini diantisipasi oleh peneliti dengan cara menjaga kerahasiaan responden dengan mengikuti pedoman etika dan norma penelitian.