

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Praktik Mandiri Bidan (PMB) menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan yang memiliki kontribusi cukup besar dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak (Hurint, 2018). PMB di Kota Surabaya selalu berupaya terus untuk dapat meningkatkan pelayanan guna memuaskan pasien dan membangun kesetiannya (Nuraini, 2015). Hal tersebut didukung dengan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Menur pada tanggal 20 Juni 2019, bahwa 62% ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Menur menggunakan PMB untuk mendapatkan layanan ANC pada tahun 2018. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan akan membawa keuntungan yaitu meningkatkan kepuasan pasien dan harapan-harapan pasien, kesetiaan pasien dan citra pelaksanaan pelayanan (Helvian, 2016). Kepuasan terhadap suatu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, kepuasan lingkungan fisik dan tarif yang memadai (Helvian, 2016). Sedangkan ketidakpuasan seorang pasien yang sering ditemukan adalah pada sikap tenaga kesehatan, perilaku petugas dan karyawan, keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi dan informasi dari petugas, lamanya proses, serta kebersihan dan ketertiban (Nurjanah, 2010). Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor yang lebih dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.

Kualitas pelayanan antenatal yang diberikan akan mempengaruhi kesehatan ibu hamil dan janinnya, ibu bersalin dan bayi baru lahir serta ibu nifas (Kemenkes, 2014). Hasil penelitian sebelumnya menyebutkan 66,67% ibu hamil merasa tidak puas dengan pelayanan antenatal yang didapatkan dari fasilitas kesehatan (Puskesmas, Praktik Mandiri Bidan, Klinik, dan Rumah Sakit) di Kota Surabaya (Dewi, 2017). Hasil penelitian Rofiqoh (2014) juga menjelaskan bahwa sebagian besar ibu hamil (70,5%) yang menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup ternyata masih memiliki tingkat kepuasan yang kurang puas. Adapun standar mutu pelayanan yang diberikan menurut Permenkes No. 97 Tahun 2014 yaitu sesuai dengan Standar Pelayanan Kebidanan (SPK) yang memuat pelayanan antenatal terpadu serta komprehensif dan menepati waktu pemeriksaan satu kali pada trimester I (usia kehamilan 0-13 minggu), satu kali pada trimester II (usia kehamilan 14-27 minggu), dua kali pada trimester III (usia kehamilan 28-40 minggu) (Kemenkes, 2014). Hasil penelitian oleh Solang, Lohoraung dan Purwandari (2012) menyatakan bahwa ada hubungan antara kunjungan ANC dengan kepuasan dalam menggunakan pelayanan. Hasil pelayanan ANC sendiri dapat dilihat dari cakupan pelayanan kunjungan pertama antenatal (K1) dan kontak minimal 4 kali selama kehamilan (K4) (Rofiqoh, 2014). Rencana Strategis Kementerian Kesehatan (2017) menargetkan untuk K4 sebesar 76% (Kemenkes, 2018). Angka K1 dan K4 di Kota Surabaya pada tahun 2017 mencapai 99,51% dan 98,55%. Namun masih ada beberapa Puskesmas dengan capaian di bawah target, salah satunya Puskesmas Menur dengan angka K1 64,54% dan K4 66,93% (Profil Dinkes Kota Surabaya, 2018).

Kepuasan dalam mendapatkan pelayanan merupakan hal subjektif yang sulit diukur dan berubah setiap waktu, terlebih setiap orang tidak selalu memiliki persepsi yang sama untuk itu, sehingga kita memerlukan instrumen yang valid dan metode penelitian yang tepat (Suryawati, 2004). Hasil penelitian Setyawati (2017) mengenai pelayanan ANC bahwa pelaksanaan ANC oleh bidan dinilai kurang baik (45,7%), hal tersebut dikarenakan bidan tidak menanyakan keluhan yang dirasakan oleh ibu (31,4%), bidan tidak memberikan penyuluhan tentang risiko tinggi kehamilan dan tentang kebersihan diri (25,7%). Apabila pelayanan kesehatan tidak berpihak pada pelanggan, cepat atau lambat akan ditinggalkan dan mereka akan mencari institusi lain yang dapat memberikan jawaban atas kebutuhan dan bahkan melebihi harapan mereka (Yanti dan Juaria, 2012)

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan ANC di Indonesia telah dilakukan dengan mencanangkan Peraturan Perundang-Undangan tentang pelayanan kesehatan. Undang-Undang No 36 tahun 2009 pasal 5 menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Untuk menurunkan angka kematian ibu, mengacu kepada intervensi strategis “Empat Pilar *Safe Motherhood*”, salah satunya yaitu akses terhadap pelayanan pemeriksaan kehamilan (Depkes RI, 2010). Salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah dampak ketidakpuasan atau rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan ANC, apalagi persaingan yang ketat pada akhir-akhir ini menuntut sebuah penyedia jasa pelayanan untuk selalu memanjakan klien

dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berfokus pada kepuasan (Yanti dan Juaria, 2012). Dengan mengetahui apa saja faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan dalam menggunakan layanan antenatal, PMB dapat menjadikannya sebagai acuan pembenahan agar tetap dapat memberikan kepuasan yang optimal dalam pelayanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil akan pelayanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil dalam menggunakan pelayanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis hubungan karakteristik ibu hamil (usia, paritas, pendidikan, dan pekerjaan) dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur.
2. Menganalisis hubungan pelayanan (dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur.

3. Menganalisis hubungan fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur.
4. Menganalisis hubungan akses (jarak dan sistem pembiayaan) dengan tingkat kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB wilayah kerja Puskesmas Menur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk pembelajaran yang berkaitan dengan faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan layanan ANC.

1.4.2 Praktis

1) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB.

2) Bagi institusi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil dalam mendapatkan pelayanan ANC di PMB.

3) Bagi lahan penelitian (PMB)

Dengan ditemukan masalah dan dianalisis, akan membantu dalam mengambil keputusan yang tepat sebagai acuan pembenahan untuk

meningkatkan kepuasan ibu hamil dalam menggunakan layanan ANC di PMB.

4) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memicu peneliti lain untuk melakukan penelitian lain yang berhubungan dengan kesehatan terutama di bidang manajemen pelayanan jasa.