

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap wanita hamil, melahirkan dan nifas berisiko mengalami komplikasi yang mengancam jiwanya. Komplikasi kehamilan dan persalinan merupakan penyebab langsung kematian ibu (Saroja, 2014). Menurut *World Health Organization* (WHO) Sekitar 830 wanita meninggal karena komplikasi kehamilan atau persalinan di seluruh dunia setiap hari dan 303.000 wanita meninggal selama masa kehamilan dan persalinan setiap tahunnya. Rasio kematian ibu di negara berkembang adalah 239 per 100.000 kelahiran hidup lebih besar dibandingkan Negara maju sebanyak 12 per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2019).

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tergolong tinggi karena masih jauh dari target pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang ditetapkan pemerintah pada goal ke tiga yaitu menurunkan AKI hingga 70 per 100 ribu pada tahun 2030. Angka kematian ibu tahun 2018 di Indonesia yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas sebesar 305 per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes, 2018). Kasus kematian ibu di Provinsi Riau tahun 2018 sebanyak 109 kasus. Angka kematian ibu di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2018 sebanyak 12 orang (Dinkes Riau, 2018).

Salah satu upaya untuk menurunkan angka kematian ibu adalah dengan memberikan asuhan *Antenatal Care* (ANC). diberikan pada ibu sebelum melahirkan atau dalam masa kehamilan sebagai upaya yang dilakukan. *Antenatal care* atau pelayanan antenatal yang dilakukan oleh tenaga kesehatan yang terlatih dan profesional dapat mencegah dan mendeteksi komplikasi pada janin dan ibu hamil lebih awal sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dikemudian hari (Walyani, 2015).

Setiap wanita hamil menghadapi resiko komplikasi yang bisa mengancam jiwanya. Oleh karena itu, Selama masa kehamilan dilakukan sekurang-kurangnya 4 (empat) kali selama masa kehamilan yang dilakukan 1 (satu) kali pada trimester pertama, 1 (satu) kali pada trimester kedua; dan 2 (Dua) kali pada trimester ketiga. Pelayanan Kesehatan Masa Hamil bertujuan untuk memenuhi hak setiap ibu hamil memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu menjalani kehamilan dengan sehat, bersalin dengan selamat, dan melahirkan bayi yang sehat dan berkualitas (Kemenkes, 2014).

Pelayanan ANC berkualitas mempunyai kedudukan penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi, karena melalui pelayanan ANC yang profesional dan berkualitas, ibu hamil memperoleh pendidikan tentang cara menjaga diri agar tetap sehat, mempersiapkan kelahiran bayi yang sehat, serta meningkatkan kesadaran dan pengetahuan tentang kemungkinan adanya risiko atau terjadinya komplikasi dalam kehamilan, sehingga dapat dicapai kesehatan yang optimal dalam menghadapi persalinan dan nifasnya (Hendarwan, 2018).

Berdasarkan data Kemenkes (2018), cakupan kunjungan keempat ibu hamil (K4) pada tahun 2018 sebesar 88,03% belum memenuhi target Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Kesehatan sebesar 93%. Sedangkan di Riau cakupan K4 sebesar 74,1 dan cakupan K4 di Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 94%, artinya cakupan K4 di Kabupaten Kuantan Singingi telah memenuhi target Rencana Strategis (Renstra).

Puskesmas Muara Lembu salah satu puskesmas di wilayah kerja Kabupaten Kuantan Singingi dengan cakupan ANC yang tinggi pada 3 tahun terakhir pada tahun 2017 cakupan kunjungan ANC sebesar 94,6% dan terjadi peningkatan pada tahun 2018 dan tahun 2019 menjadi 100%. dengan demikian cakupan kunjungan ANC di Puskesmas Muara Lembu sudah mencapai target yang ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi yaitu 90%.

Cakupan ANC sesungguhnya adalah kinerja petugas pemberi pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu capaian cakupan ANC merupakan gambaran dari mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan atau merupakan gambaran dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Lilis, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam setiap instansi penyedia layanan kesehatan. Bermutu atau tidaknya pelayanan dari instansi kesehatan dapat ditentukan dari 5 (lima) dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kualitas), *empathy* (perhatian) (Mamik, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan sebagai konsep multi dimensi, dimana keselamatan dan kepuasan pasien adalah salah satu yang paling penting (Ghahramanian, 2017).

Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi atas *performance* produk / jasa dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang (Sagita, 2019).

Berdasarkan penelitian Hamidiyah (2018) di Puskesmas Banyuputih Kabupaten Situbondo diketahui ada hubungan kualitas pelayanan dimensi mutu *reliability* (0,000), *responsiveness* (0,007), *assurances* (0,016), *empathy* (0,001), *tangibles* (0,016). Hasil penelitian Mursyida (2018) di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura menunjukkan ada hubungan antara dimensi mutu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dengan kepuasan ibu hamil melakukan ANC. Secara bersamaan variabel yang berpengaruh adalah *empathy* ($p = 0.0001$, OR=111.507), *reliability* ($p = 0.008$, OR=22.466) dan *responsiveness* ($p = 0.008$, OR=15.074). Hasil penelitian Lim (2018) menunjukkan bahwa

kualitas layanan rumah sakit berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan kembali atau kunjungan ulang.

Berdasarkan survey awal peneliti di Puskesmas Muara Lembu terhadap 10 ibu hamil tanggal 8-11 Juni 2020, terdapat 6 orang ibu hamil yang kurang puas dengan pelayanan ANC di puskesmas Muara Lembu karena bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan *antenatal care* dan ruangan pemeriksaan tidak nyaman. 4 orang ibu hamil menyatakan sudah puas dengan pelayanan ANC di puskesmas Muara Lembu karena bidan menjelaskan pemeriksaan yang dilakukandan merespon pada keluhan ibu hamil.

Hasil observasi peneliti terhadap terhadap 5 dimensi mutu pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Muara Lembu dari segi *reliability* terlihat bidan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan ANC , *tetapi* bidan belum cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap keluhan pasien, kerahasiaan pasien (*assurance*) sudah terjamin dengan tidak menceritakan kepada orang lain kondisi pasien. *Untuk empathy*, bidan *kurang* memahami kebutuhan pasien dan kurang berkomunikasi dengan pasien, pada *tangibles* masih terdapat beberapa alat yang tidak lengkap seperti alat pemeriksaan Hb yang sering kosong, terdapat 2 tensimeter tepai satu dalam keadaan rusak, ,

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul “Pengaruh Mutu Pelayanan ANC Terhadap Kepuasan Ibu Dalam Melakukan Pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh mutu pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi dimensi mutu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* dan kepuasan ibu hamil melakukan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu *reliability* terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu *responsiveness* terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu *assurance* terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu *empathy* terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.
6. Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu *tangibles* terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas di Puskesmas Muara Lembu Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskesmas Muara Lembu

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama pada pelayanan KIA dengan menciptakan lingkungan yang aman, nyaman di puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Bagi STIKes Al Insyirah Pekanbaru

Diharapkan dapat menambah literatur pada perpustakaan sehingga bermanfaat sebagai informasi dan bahan pembelajaran mengenai pengaruh mutu pelayanan ANC terhadap kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC.

1.4.3 Bagi Peneliti (Bidan)

Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi bidan di ruang KIA untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan terutama *antenatal care* yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik.

1.4.4 Bagi Ibu Hamil

sebagai bahan informasi ibu hamil tentang pelayanan dan fasilitas apasaja yang didapatkan ketika melakukan pemeriksaan kehamilan di puskesmas dan mengetahui mutu pelayanan ANC yang diberikan.

1.4.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi pembandingan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian tentang kepuasan ibu dalam melakukan pemeriksaan ANC dengan variabel yang berbeda dengan penelitian ini.

1.5 Penelitian Terkait

1. Penelitian Nurfadiah (2019) dengan judul hubungan kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) dengan kepuasan Ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Ampibabo. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan *reliability responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan *antenatal care* dengan nilai $p = 0,000 < 0,005$.
2. Penelitian Hamidiah (2018) dengan judul kualitas *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Banyuputih Kabupaten Situbondo. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *crosssectional*. Hasil penelitian diketahui ada hubungan kualitas pelayanan dimensi mutu *reliability* (0,000), *responsiveness* (0,007), *assurances* (0,016), *empathy* (0,001), *tangibles* (0,016).
3. Penelitian Lestari (2019) dengan judul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC di Klinik Pratama Anugrah. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain *cross sectional*. Hasil penelitian, ada hubungan sikap ($p = 0,009$), fasilitas ($p = 0,000$), biaya ($p = 0,001$) dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC.
4. Penelitian Rahmawati (2019) dengan judul hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif correlation* dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Hasil penelitian

ada hubungan kualitas pelayanan Bidan dalam melakukan *Antenatal Care* (ANC) terhadap tingkat kepuasan pasien di Bidan Praktek Swasta (BPS) Yacinta Desa Mayahan Kecamatan Tawangharjo Kabupaten Grobogan menggunakan uji *Spearman Rho* dengan nilai ρ hitung $(0,433) > r \text{ table } (0,324)$ dengan $p\text{-value } (0.024) < \text{sig } (0,05)$.

5. Penelitian Sari (2017) dengan judul hubungan persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal terpadu dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian ada hubungan antara mutu pelayanan antenatal terpadu dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. Ada hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal terpadu pada aspek *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas dengan nilai $p \text{ } 0.000 < 0,005$.