

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara dengan angka kematian ibu dan perinatal tertinggi, yang berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan masih memerlukan perbaikan yang bersifat menyeluruh dan lebih bermutu, penyebab utama kematian ibu adalah perdarahan 30,5%, infeksi 22,5%, *gestosis* 17,5% dan *anestesia* 2,0% (Depkes RI, 2013). Pemerintah telah banyak menetapkan strategi maupun kebijakan berupa program peningkatan kesehatan termasuk peningkatan asuhan pemeriksaan kehamilan yang merupakan perawatan yang diberikan kepada ibu selama hamil dan merupakan salah satu pilar dalam upaya “*safe motherhood*” (berbagai upaya dalam menurunkan angka kematian ibu). (Sarwono, 2008).

Data cakupan ibu hamil yang pertama kali mendapat pelayanan *antenatal care* (K1) di kabupaten Bantul berdasarkan data Dinkes Provinsi DIY Yogyakarta tahun 2013 yaitu sebesar 100% (13.377 ibu hamil). Ibu hamil yang telah mendapat pelayanan antenatal minimal empat kali (K4) masih tergolong rendah, yaitu sebesar 83,56% (11.178 ibu hamil). Hal ini masih di bawah target nasional pada tahun 2015 yaitu sebesar 95%. Masih belum tercapainya cakupan K4, salah satunya disebabkan karena pemahaman tentang pedoman kesehatan ibu dan bayi khususnya kunjungan pemeriksaan kehamilan yang masih kurang. Selain itu, rendahnya K4 juga menunjukkan rendahnya kesempatan untuk menjaring dan menangani risiko tinggi obstetrik (Saifuddin, 2009).

Program menjaga mutu pelayanan kebidanan adalah proses yang dilaksanakan secara bersikembungan, sistematis, obyektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai

dengan kemampuan yang dimiliki, serta menilai hasil yang dicapai guna menyusun saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Syaifrudin, 2010).

Sepuluh dimensi mutu pelayanan kebidanan yang digunakan yaitu hubungan antar manusia, kompetensi teknis, kenyamanan, keterjangkauan, efektivitas layanan, efisiensi layanan, kesinambungan layanan, keamanan, ketepatan waktu dan informasi (Pohan, 2007). Ketika kualitas mutu pelayanan kebidanan telah dicapai, kepuasan pasien akan terwujud.

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan ketersediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Mufdilah, 2005).

Pelayanan pemeriksaan dan pengawasan terhadap ibu hamil sangat perlu dilakukan secara teratur. Hal ini bertujuan untuk menyiapkan seoptimal mungkin fisik dan mental ibu hamil dan janin selama dalam kehamilan, persalinan dan nifas sehingga didapatkan ibu dan anak yang sehat. Selain itu juga untuk mendeteksi dini adanya kelainan, komplikasi dan penyakit yang biasanya dialami oleh ibu hamil sehingga hal tersebut dapat dicegah ataupun diobati. Angka morbiditas dan mortalitas ibu dan bayi dapat berkurang. (Depkes RI, 2013)

Cakupan pelayanan *antenatal care* pada tahun 2013 (K1) 84 % di bidan praktik swasta Sri Marwanti dan untuk cakupan pelayanan (K4) 83%. Salah satu aspek yang paling penting dalam pelayanan *antenatal care* adalah dengan membina hubungan saling percaya dengan ibu dan keluarganya jika seorang ibu mempercayai bidan, maka kemungkinan besar ia akan kembali ke bidan yang sama untuk persalinan dan kelahiran bayinya. (Pusdiknakes, 2003). Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di BPS dari 6 responden ibu hamil yang diwawancarai 4 mengatakan tidak puas melakukan pemeriksaan *antenatal care* di bidan praktik swasta Sri

Marwanti 4 responden ibu hamil mengatakan tidak puas melakukan pemeriksaan *antenatal care (ANC)* dan 2 mengatakan puas. Peran bidan di bidan praktik swasta Sri Marwanti sangat berperan penting dalam pelayanan *antenatal care (ANC)*. Salah satunya dalam memberikan penjelasan hasil pemeriksaan contohnya, bidan menjelaskan tentang keadaan janin dalam kandungan, letak dan posisi janin.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting dilakukan penelitian dengan judul “gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu Bagaimana gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

## **B. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Di Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* pada unsur prosedur pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- b. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* persyaratan

pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

- c. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kejelasan petugas pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- d. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kedisiplinan petugas pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- e. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* tanggung jawab petugas pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- f. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kemampuan petugas pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- g. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kecepatan pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- h. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* keadilan mendapatkan pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- i. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kesopanan dan

keramahan petugas di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

- j. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kewajaran biaya pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- k. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kepastian biaya pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- l. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kepastian jadwal pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- m. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* kenyamanan lingkungan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.
- n. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care (ANC)* keamanan pelayanan di bidan praktik swasta (BPS) Sri Marwanti Gilangharjo Pandak Bantul Yogyakarta.

### **C. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan penelitian lain yang berkaitan dengan pelayanan *antenatal care (ANC)* dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi perkembangan ilmu kebidanan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Institusi Pendidikan

Sebagai bahan informasi ilmiah di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta, mengenai tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care (ANC)*.

### b. Bidan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi tentang pelayanan *antenatal care (ANC)* bagi tenaga kesehatan dan pemberi pelayanan kesehatan lain di BPS-BPS lainnya.

### c. Ibu hamil

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi ibu hamil lainnya agar dapat berperan aktif dalam pelayanan *antenatal care (ANC)*.

### E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

Penulis (Tahun)	Judul	Lokasi	Rancangan Penelitian	Sampel	Hasil Utama	Persamaan Dan Perbedaan
Aghny (2010)	Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Tentang Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang	Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang	Deskriptif	33 Sampel	Responden (48,5%) mengatakan puas dengan pelayanan Antenatal Care, sedangkan dalam (36,3%) sangat puas dan sedikitnya responden mengatakan (15,2%) tidak puas dengan pelayanan Antenatal Care.	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian, tempat dan waktu penelitian. Persamaan penelitian yaitu variabel penelitian dan teknik <i>sampling</i>
Rikhly, (2011)	Gambaran kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas layanan Antenatal Care di Puskesmas Tanjung Kabuten Sampang Madura	Puskesmas Tanjung Kabuten Sampang Madura	Deskriptif	89 Sampel	Reability 43,8%, <i>Responsives</i> 60,7%, <i>Ansurance</i> 51,7%, <i>Emphaty</i> 57,3%, dan <i>Tangibles</i> 43,8% , dan persepsi ibu hamil yang tidak puas sebesar 49,4%. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara resepsi <i>rehabilitatee</i> , <i>respon sivenes assurance</i> , <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> dengan kepuasan ibu hamil	Persamaan nya terletak di teknik <i>sampling</i> Perbedaan terletak pada variabel penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian.
Caecillia 2006..	Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Persalinan Rumah Sakit Pantil Wilasa Citarum Semarang.	Rumah Sakit Pantil Wilasa Citarum Semarang.	Deskriptif	80 Sampel	Tingkat kesesuaian Terbesar (74,52%) yaitu antara harapan dan kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan persalinan	Persamaan terletak pada teknik <i>sampling</i> . Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian, variable penelitian tempat dan waktu penelitian.