

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan bangsa tidak lepas dari pelayanan bidang kesehatan. Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan terhadap masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggungjawab pemerintah melindungi rakyat Indonesia dari berbagai masalah kesehatan yang berkembang. Kesehatan adalah hak asasi manusia yang tercantum juga dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 28 (Saifuddin, 2009).

Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat (Saifuddin, 2009).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya untuk membantu mempercepat penurunan angka kematian ibu, angka kematian bayi, angka kesakitan, angka kematian kasar dan menaikkan umur harapan hidup di

Indonesia pada umumnya dan di Jawa Tengah pada khususnya (Dinas Provinsi Jawa Tengah, 2010).

Departemen kesehatan RI menetapkan kebijaksanaan untuk menempatkan tenaga kesehatan di desa salah satunya dengan menempatkan bidan desa. Pemantauan dini masalah kesehatan ini menjadi strategis, karena pelayanan bidan dengan mudah bisa digunakan untuk mengenali berbagai persoalan sosial yang mendasar (Dinkes Jateng, 2003).

Pelayanan kebidanan adalah seluruh tugas yang menjadi tanggung jawab profesi bidan dalam sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan kaum perempuan khususnya ibu dan anak-anak (Dinkes, 2009). Bidan merupakan ujung tombak terdepan pelayanan dasar KIA-KB untuk memberikan pelayanan persalinan dengan sebaik-baiknya dan diselenggarakan secara profesional yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif karena pelayanan bidan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien (Menkes, 2011).

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 (Djoko W , 2003).

Salah satu aspek yang paling penting dan dapat mendukung kepuasan pasien dalam pelayanan bidan 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).

Pelayanan terhadap jasa kesehatan dari sudut pandang konsumen, umumnya terbentuk atas dasar pengalamannya menjadi pengguna jasa kesehatan, baik secara langsung (sebagai pasien) maupun lewat beragam informasi dan hasil pengamatan yang diterima (Azwar, 2007).

Target cakupan persalinan di wilayah Puskesmas Kebondalem Lor tahun 2012 96% dengan jumlah persalinan pada bulan Januari-Maret 2012 adalah 87 persalinan yaitu 30 persalinan pada bulan Januari, 25 persalinan pada bulan Februari dan 27 persalinan pada bulan Maret. Cakupan sampai dengan bulan Maret 22,53%.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten pada tanggal 30 Januari 2012 diketahui sebanyak 275 ibu yang bersalin di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor selama Bulan Januari-Desember 2011. Penulis juga melakukan wawancara dengan 10 ibu yang bersalin pada bulan Januari 2012 dan hasilnya sebanyak 6 ibu (60%) ibu mengatakan pelayanan yang diberikan para bidan cukup baik dan ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan 4 ibu (40%) mengatakan bahwa masih terdapat bidan yang kurang ramah saat memimpin proses persalinan sehingga ibu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat dilakukan identifikasi permasalahan “Bagaimanakah tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan pertolongan persalinan bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan pertolongan persalinan bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap tenaga bidan dalam pertolongan persalinan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap fasilitas pertolongan persalinan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap lingkungan tempat persalinan bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat menambah informasi dan pustaka bagi ilmu kebidanan terutama tentang pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Stikes Achmad Yani

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk menambah bahan pustaka dan meningkatkan wawasan bagi mahasiswa serta pembaca khususnya tentang pelayanan pertolongan persalinan.

b. Bagi peneliti

Dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan sebagai bahan bacaan di perpustakaan atau referensi, khususnya tentang pelayanan pertolongan persalinan bidan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin.

c. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi tempat pelayanan dalam peningkatkan mutu layanan kesehatan terutama saat persalinan.

d. Bagi Responden

Menambah informasi tentang pelayanan pertolongan persalinan bidan sehingga dapat memberikan masukan kepada bidan agar dapat

memberikan pelayanan yang maksimal di kemudian hari sehingga tercapai kepuasan ibu bersalin.

E. Keaslian Penelitian

Sepengetahuan penulis penelitian “Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Bidan di Wilayah Puskesmas Kebondalem Lor Klaten” belum pernah dilakukan sebelumnya, tetapi penelitian serupa pernah dilakukan oleh :

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Judul	Metode penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian
1	Kristiani (2006) Pemanfaatan Pelayanan Bidan di Desa Kabupaten Muaro Jambi	Rancangan penelitian <i>deskripsi kualitatif</i> , sampel penelitian diambil secara <i>purposive sampling</i> , analisis data berupa analisis non-statistik.	Hasil penelitian didapatkan persepsi tentang kemampuan dan ketrampilan bidan di desa sudah baik, pemanfaatan pelayanan bidan penting terutama untuk ibu hamil dan ibu meneteki, dorongan masyarakat diperlukan dalam penerimaan bidan di desa, dan beberapa kendala dihadapi dalam penerimaan bidan terutama tingginya kepercayaan terhadap dukun kampung. Keberadaan bidan desa yang diinginkan adalah yang benar-benar tinggal di desa kemudian melaksanakan tugasnya dengan baik, dan bukan	Variabel penelitian, metode penelitian, teknik sampel, analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

			bidan desa yang tinggal di luar desa tempat tugasnya.	
2	Adiwarso (2001) Kepuasan Ibu Bersalin terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang	Menggunakan rancangan <i>pre-post design</i> , dengan wawancara mendalam dilanjutkan kuesioner terstruktur.	Hasil penelitian didapatkan nilai harapan lebih besar dari kenyataan pada kepuasan total pelayanan kebidanan, perbedaan yang diperoleh secara statistik bermakna ($p < 0,05$). Responden dengan status ekonomi dan pendidikan yang lebih tinggi serta ibu yang bekerja sebagai pegawai lebih tidak puas terhadap pelayanan kebidanan dan secara statistik bermakna ($p < 0,05$).	Variabel penelitian, metode penelitian, teknik sampel, analisis data, waktu dan lokasi penelitian.
3	Fatimah (2010) Hubungan Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal care oleh Bidan dengan Motivasi Melakukan Antenatal care	Metode penelitian adalah korelasi dengan rancangan <i>cross sectional</i> . Teknik samplingnya adalah <i>Accidental Sampling</i> . Analisa data menggunakan analisis korelasi Spearman Rank.	Analisa data menggunakan analisis korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian ρ hitung 0,67 dan harga ρ tabel 0,59 1 maka terlihat bahwa ρ hitung lebih besar dari ρ tabel yang berarti ada hubungan antara kepuasan ibu hamil pada pelayanan antenatal care oleh bidan dengan motivasi melakukan antenatal care di bidan tersebut.	Variabel penelitian, metode penelitian, teknik sampel, analisis data, waktu dan lokasi penelitian.
4	Haldorsdottir, dkk (2011) Islandia Keunggulan Bidan dalam	Metode survey Tehnik pengambilan sampel <i>simple</i>	Bidan adalah profesi utama dalam perawatan perempuan selama proses melahirkan anak, dan hasil penelitian menunjukkan	Variabel penelitian, metode penelitian, teknik

Perawatan Kebidanan di Islandia	<i>random sampling</i> , alat pengumpulan data lembar observasi, analisa data menggunakan univariat	bahwa bidan dapat memiliki pengaruh besar pada ibu bersalin dan bayinya. Profesionalisme bidan merupakan faktor kunci dalam memberdayakan wanita selama proses melahirkan anak.	sampel, analisis data, waktu dan lokasi penelitian.
---------------------------------------	---	---	--

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA