

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program kebijakan pemerintah terhadap terjadinya peningkatan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal merupakan salah satu prioritas pembangunan kesehatan. Untuk mencapai sasaran tersebut diarahkan pada peningkatan jumlah, jaringan dan kualitas puskesmas atau masing-masing daerahnya dengan peningkatan kualitas tenaga kesehatan, dengan kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan akses dan cakupan pelayanan kesehatan ibu dan bayi baru lahir, membangun kemitraan yang efektif melalui kerjasama lintas program dan lintas sektor yang mendorong keterlibatan masyarakat. Peningkatan jumlah jaringan dan kualitas pelayanan kesehatan tersebut diharapkan dapat menekan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) (Laporan Perkembangan Pencapaian Tujuan Pembangunan Indonesia, 2005).

Pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memberikan kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar pelayanan profesi dan kode etik yang telah ditetapkan (Wiyono, 2000). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara

kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan seperti : dokter, perawat atau bidan yang dirasakan oleh pasien disesuaikan dengan harapannya. Apabila kinerja atau keterampilan tenaga kesehatan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, apabila kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari pemberian informasi, hubungan interpersonal dan kemampuan teknis dari petugas (Azwar, 2007). Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, yaitu faktor internal (pengetahuan, pendidikan kesehatan, sikap, sumber daya) dan faktor eksternal (sosial ekonomi, budaya, keluarga dan situasi yang dihadapi masyarakat).

Proses pendidikan merupakan sarana yang diharapkan dapat membentuk pola atau daya pikir yang mampu untuk menyerap dan menilai terhadap sesuatu yang dilihat. Seseorang yang berpendidikan tinggi mempunyai daya pikir yang lebih baik dibanding orang yang berpendidikan menengah dan berpendidikan rendah, karena pendidikan bukan hanya merupakan wahana untuk mempelajari setiap pelajaran yang diperolehnya tetapi membentuk pola atau daya pikir yang dapat memecahkan suatu masalah (Notoatmodjo, 2003). Dengan demikian, tingkat kepuasan yang diperoleh didasarkan pada penilaian terhadap kualitas pelayanan yang objektif.

Salah satu pelayanan kesehatan yang diupayakan untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk

meningkatkan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan pada ibu adalah *antenatal care* atau pelayanan antenatal terhadap ibu hamil, dimana tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan antenatal yang sehat dan positif kepada ibu maupun bayinya dengan cara membina hubungan kepercayaan dengan ibu (Saifuddin, 2001) .

Pelayanan antenatal adalah suatu bentuk pelayanan kebidanan yang diberikan oleh seorang bidan dalam mengawasi suatu proses kehamilan yang dialami oleh ibu hamil, pelayanan kebidanan dapat diberikan di Puskesmas Induk, Puskesmas Pembantu, Rumah Sakit dan Bidan Praktek Swasta. Pelayanan ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada ibu hamil agar frekuensi antenatal dilakukan secara tepat sehingga kehamilannya sehat sampai melahirkan bayi yang sehat pula, sehingga pada akhirnya dapat menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) (Wiyono, 2000) .

Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia tahun 2003 menyebutkan bahwa AKI merupakan salah satu indikator kesehatan ibu di Indonesia bila dibandingkan dengan negara ASEAN, AKI di Indonesia mengalami penurunan menjadi 262 per 100.000 Kelahiran Hidup, tetapi dari 20.000 ibu meninggal setiap tahun diakibatkan oleh komplikasi pendarahan (28%), eklamsi (13%), komplikasi abrotus (11%), dan infeksi (10%) (SDKI, 2003).

Data Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2008 menunjukkan jumlah kematian ibu di Daerah Istimewa Yogyakarta tercatat sejumlah 38 orang dan terbanyak terjadi di Kabupaten Sleman yaitu 11 orang,

sementara itu Kabupaten Gunung Kidul sebanyak 8 orang, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 7 orang, Kota Yogyakarta sebanyak 3 orang (Dinkes Prop DIY, 2008).

Data Dinas Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Sleman sebanyak 910.586 jiwa (25,52%). Target cakupan kesehatan K4 tahun 2006 adalah 78% sedangkan data kabupaten/kota 84,01%. Sasaran ibu hamil di kabupaten Sleman sebanyak 13.966 dan realisasi K4 sebanyak 13.023 (93,25%) (DKKS, 2007) .

Pencapaian cakupan K1 di Kecamatan Cangkringan Yogyakarta telah melampaui target yang ditetapkan yaitu 100,48%, dan cakupan K4 belum mencapai target yaitu sebesar 95% (Buku Register, 2008).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan penulis dengan melakukan identifikasi terhadap kunjungan ibu hamil di BPS TR Setyaningsih menunjukkan bahwa rata-rata ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya sebanyak 35 orang per bulan dengan jumlah K1 sebanyak 14 orang tiap bulan dan kunjungan ulang sebanyak 21 orang (Buku Register BPS TR Setyaningsih, 2009). Tingkat pendidikan seperti dikatakan oleh Notoatmodjo (2003) secara umum mempengaruhi pola pikir ibu hamil terhadap objek dalam hal ini adalah penilaian terhadap pelayanan antenatal. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan antenatal harus didasarkan pada penilaian pelayanan yang benar dan objektif. Ibu hamil yang berpendidikan dasar mempunyai pola atau daya pikir yang tidak sebaik ibu

hamil yang berpendidikan menengah dan tinggi. Hal ini mempengaruhi tingkat objektivitas penilaian terhadap kepuasan pelayanan antenatal.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan antenatal pada ibu hamil di BPS TR Setyaningsih Cangkringan Yogyakarta Tahun 2009.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan pokok penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan antenatal pada ibu hamil di BPS TR Setyaningsih Cangkringan Sleman Yogyakarta tahun 2009?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan antenatal pada ibu hamil di BPS TR Setyaningsih, Cangkringan, Sleman, Yogyakarta Tahun 2009.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat pendidikan ibu hamil yang memperoleh pelayanan antenatal di BPS TR Setyaningsih.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal yang diperoleh di BPS TR Setyaningsih.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi BPS TR Setyaningsih untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan antenatal sesuai standar.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang hubungan pendidikan dengan kepuasan pelayanan antenatal.

b. Bagi Institusi

Memberikan masukan di perpustakaan sebagai informasi pembaca tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal.

c. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang penelitian serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti pendidikan kebidanan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh :

1. Sri Yanti K (2007) dengan judul “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal” telah dilaksanakan oleh.

Dalam penelitian tersebut, peneliti ingin menonjolkan komponen *predisposition*, *enabling*, yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal, serta mengukur tingkat kualitas dan kuantitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan dalam penelitian ini penulis ingin memperoleh informasi tentang hubungan pendidikan dengan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal .

2. Nora (2003) dengan judul: Hubungan kualitas pelayanan antenatal care dengan pemanfaatan puskesmas oleh ibu hamil di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui atau mencari hubungan antara kualitas pelayanan antenatal dengan pemanfaatan puskesmas oleh ibu hamil, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan antenatal pada ibu hamil.
3. Tangkudung dan Prawitasari (2000), analisis kepuasan ibu hamil terhadap kualitas pelayanan pemeriksaan kehamilan dikaitkan dengan Biaya Tambahan di Puskesmas Bukit Palu. Jenis penelitian adalah penelitian adalah penelitian non eksperimental dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan ibu hamil terhadap biaya tambahan dari puskesmas, sedangkan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan antenatal pada ibu hamil.

4. Syafri R, (2004) yang meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan antenatal terhadap kejadian BBLR di kabupaten purworejo. Penelitian ini penelitian adalah observasional dengan desain *care control*. Sampel diambil dengan cara *rondom sampling* yang terdiri atas 63 responden kasus dan 63 responden kelompok kontrol. Hasil penelitian ini adalah adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan antenatal dengan kejadian BBLR . apabila standar pelayanan antenatal dilakukan dengan baik akan merupakan deteksi dini yang baik untuk menurunkan kejadian BBLR. Perbedaan Syafri (2004) dengan penelitian ini terletak pada variabel independen sebagai variabel independen dan BBLR sebagai variabel dependen, sedangkan penelitian ini menggunakan tingkat pendidikan sebagai variabel independen dan tingkat kepuasan sebagai variabel dependen.