

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mortalitas dan morbiditas pada ibu hamil maupun ibu bersalin merupakan masalah terbesar di negara berkembang termasuk Indonesia. Meninjau hasil Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2012 mengenai Angka Kematian Ibu (AKI) masih tergolong tinggi yaitu 359/100.000, kelahiran hidup, sedangkan Angka Kematian Bayi (AKB) 32/1000 kelahiran hidup. Tingginya angka kematian ibu di Indonesia masih didominasi oleh kasus perdarahan sebesar 28 %, disusul oleh eklamsia sebesar 24%, infeksi sebesar 11%, komplikasi puerperium sebesar 8%, trauma obstetri abortus dan partus lama masing-masing 5 %, kasus emboli sebesar 3%, dan sisanya yaitu 11% adalah kasus lain-lain (DinKes RI, 2013).

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat angka kematian ibu (AKI) tahun 2013 meningkat dari 40 kasus pada tahun 2012 menjadi 46 kasus sesuai dengan laporan dari Dinas kesehatan kab/kota, sehingga apabila di hitung menjadi Angka Kematian Ibu (AKI) dilaporkan sebesar 101/100.000 kelahiran hidup (Dinkes RI, 2014). Kematian ibu di Kabupaten Sleman tahun 2013 sebanyak 9/14.225 kelahiran hidup atau angka kematian ibu sebesar 63,27/100.000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu mengalami penurunan dibandingkan tahun 2012 sebesar 87,61/100.000 kelahiran hidup (Dinkes DIY, 2014).

Data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Sleman merupakan daerah dengan jumlah ibu hamil terbanyak yaitu

sebesar 15.441 ibu hamil. Pada tahun 2013 jumlah ibu hamil di daerah bantul sebesar 14.508 ibu hamil, daerah Gunung Kidul sebesar 9.159 ibu hamil, daerah Kulon Progo sebesar 5.775 ibu hamil dan Kota Yogyakarta dengan jumlah ibu hamil terendah yaitu sebesar 5.023 ibu hamil (Dinkes DIY, 2014).

Target nasional K4 sebesar 95%, hasil cakupan K1 ibu hamil di kota Yogyakarta tahun 2013 adalah 100%, sedangkan cakupan K4 masih dibawah target yaitu 89,3% (Dinkes DIY, 2014). Kunjungan ibu hamil untuk pertama kali atau yang disebut dengan K-1 mencapai 15.441 jiwa (100%). Hal ini berarti bahwa tingkat kesadaran ibu hamil dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan sudah baik, sedangkan untuk kunjungan K-4, mencapai 14.809 (95,91%). Pencapaian K4 terendah di Puskesmas Gamping 1 sebesar 88%, kemudian Puskesmas Turi sebesar 90,2%, dan Puskesmas Kalasan sebesar 90,4 % (Dinkes DIY, 2014).

Data hasil studi pendahuluan dari Puskesmas Gamping 1, Sleman Yogyakarta pada tahun 2011 terdapat 96,89%, tahun 2012 sebesar 92,27%, tahun 2013 86,07%, hal ini menunjukkan bahwa cakupan K4 dari tahun 2011-2013 mengalami penurunan dan Puskesmas Gamping 1, Sleman Yogyakarta menjadi cakupan K4 yang terendah dari semua Puskesmas wilayah Sleman.

Menurut *Maternal Neonatal Health* (MNH) Asuhan antenatal care (ANC) merupakan prosedur rutin yang dilakukan oleh petugas kesehatan (dokter/bidan/perawat) dalam membina suatu hubungan dalam proses pelayanan pada ibu hamil untuk persiapan persalinannya. Memberikan asuhan antenatal yang baik menjadi sangat penting didalam meningkatkan status kesehatan nasional di

seluruh dunia dalam usaha menurunkan AKI dan AKB(Nurul Jannah, 2012).Pemeriksaan ibu pada saat hamil merupakanupaya lain untuk menurunkan angka kematian ibu karena melahirkan. Pemeriksaan pada saat hamil diharapkan mampu mendeteksi secara dini gangguan –gangguan yang terjadi komplikasi pada saat kehamilan maupun melahirkan.

Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan (Al-Assaf, 2009). Sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat dan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan, Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Puskesmas harus memperhatikan mutu pelayanan kesehatan yang diberikannya, agar tercipta kepuasan pada pasiennya. Berdasarkan uraian diatas menimbulkan minat peneliti untuk mengkaji masalah ini melalui suatu penelitian tentang“Tingkat Kepuasan Pelayanan *Antenal Care* (ANC) Pada Ibu Hamil Berdasarkan Beberapa Karakteristik di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Pada Ibu Hamil Berdasarkan Karakteristik diPuskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015?”

C. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta Tahun 2015.

b. Tujuan Khusus

1. Diketuainya persepsi ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta berdasar 5 dimensi kepuasan.
2. Diketuainya harapan ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta berdasar 5 dimensi kepuasan.
3. Diketuainya karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dan pekerjaan.

D. MANFAAT

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat melengkapi teori mengenai tingkat kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil, demi terwujudnya rasa puas pada pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

b. Manfaat Praktis

1. Ibu Hamil

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan ANC di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta.

2. Tenaga Kesehatan (Bidan) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk masukan dalam rangka meningkatkan pelayanan ANC pada ibu hamil khususnya di Puskesmas Gamping 1 Sleman.

3. Institusi Penelitian

Bagi institusi pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan sebagai bahan bacaan di perpustakaan dan informasi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian berhubungan dengan tentang tingkat kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil.

E. Keaslian Penelitian

1. Nurjanah (2012), dengan judul “ Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien Di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang” jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang di ambil sebanyak 98 orang dengan kriteria yang sudah di tentukan. Hasil penelitian menunjukkan 88 (89,9%) pasien menyatakan puas dan yang tidak puas sebanyak 10 orang (10,2%). Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama meneliti kepuasan klien, jenis penelitian dan alat ukur yang di gunakan yaitu kuesioner. Perbedaan dalam penelitian ini jumlah sampel, tempat dan waktu penelitian dan teknik pengambilan sampel.
2. Rahayu (2013), dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal care di puskesmas jambu kabupaten banjar” metode penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan study kasus. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*, jumlah

sampel 30 responden. persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama mengetahui tingkat kepuasan pelayanan ANC, alat ukur yang digunakan kuesioner. perbedaannya penelitian ini jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, tempat dan waktu penelitian.

3. Eko Mardiyarningsih (2012), dengan judul “ Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan *Antenatal Care* di Puskesmas Getasan Semarang”. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *stratified random sampling* dengan jumlah sampel 33 responden, hasil penelitian didapatkan data bahwa sebagian besar responden (48,5%) mengatakan bahwa cukup puas dengan pelayanan *antenatal care*, sedangkan dalam kategori puas (36,3%) dan responden (15,2%) mengatakan kurang puas dengan pelayanan *antenatal care*. Perbedaan dalam penelitian ini adalah terletak pada teknik pengambilan sampel, tempat dan waktu penelitian, jumlah sampel yang diteliti. Persamaan yang terdapat pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan *antenatal care*, metode penelitian, alat ukurnya menggunakan kuesioner.