

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk penghasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan diselenggarakan secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan meningkatkan kesadaran kemauan dan kemampuan hidup setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Depkes, 2009).

Berbagai upaya terus diusahakan untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) salah satunya adalah mengimplementasikan program Safe Motherhood. Safe Motherhood adalah usaha-usaha yang dilakukan agar seluruh perempuan menerima perawatan yang mereka butuhkan selama hamil dan bersalin. Program itu terdiri dari empat pilar yaitu keluarga berencana, pelayanan antenatal, persalinan yang aman dan pelayanan obstetri esensial (Sulistyawati, 2009).

Pelayanan antenatal merupakan upaya untuk menjaga kesehatan ibu pada masa kehamilan, sekaligus upaya menurunkan angka kesakitan dan angka kematian ibu. Pelayanan antenatal sesuai standar meliputi anamnesis, pemeriksaan fisik (umum dan kebidanan), pemeriksaan laboratorium atas indikasi, serta intervensi dasar dan khusus (Depkes, 2009).

Puskesmas Ngaglik 2 merupakan Puskesmas yang sudah berstandar ISO tetapi masih ada ibu hamil yang belum puas pada pelayanan yang di

dapatkan saat melakukan ANC, namun apakah ibu hamil yang tidak puas itu menggunakan jaminan kesehatan BPJS atau yang tidak menggunakan jaminan kesehatan. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan.

Salah satu tujuan pembangunan kesehatan sebagaimana yang dicanangkan dalam *Millenium Development Goals* (MDGs) adalah meningkatkan kualitas kesehatan ibu. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa AKI terus menurun, namun perlu upaya dan kerja keras untuk mencapai target MDGs sebesar 102/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. AKI menurun dari 390 pada tahun 1991 menjadi 228/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2007 (Dinkes, 2014).

Angka kematian ibu dan bayi menjadi tolak ukur dalam menilai derajat kesehatan suatu bangsa, oleh karena itu pemerintah sangat menekankan untuk menurunkan angka kematian ibu dan bayi melalui program-program kesehatan. Pemerintah dalam menjalankan suatu program diperlukan sumber daya manusia yang kompeten. Bidan sebagai salah satu sumber daya manusia bidang kesehatan merupakan ujung tombak atau orang yang berada di garis terdepan yang berhubungan langsung dengan wanita sebagai sasaran program. Peran yang cukup besar ini maka sangat penting kiranya bagi bidan untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya melalui pemahaman mengenai asuhan kebidanan mulai dari wanita hamil sampai nifas serta kesehatan bayi (Sulistyawati, 2009).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 dan Undang-undang nomor 24 tahun 2011. Program BPJS merupakan bagian dari kebijakan reformasi jaminan kesehatan dari pemerintah. Undang-Undang ini membentuk 2 (dua) BPJS yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Terbentuknya dua BPJS ini diharapkan secara bertahap akan memperluas jangkauan kepesertaan program jaminan sosial.

Badan Pusat Statistik mencatat AKI tahun 2013 meningkat dari 40 kasus pada tahun 2012 menjadi 46 kasus. Laporan dari Dinas kesehatan kab/kota, sehingga apabila dihitung menjadi AKI dilaporkan sebesar 101/100.000 kelahiran hidup. Data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dari 5 Kabupaten yang ada, Kabupaten Sleman merupakan daerah dengan jumlah ibu hamil terbanyak dari kelima Kabupaten yaitu sebesar 15.441 ibu hamil. Kabupaten Bantul sebesar 14.508 ibu hamil, Kabupaten Gunung Kidul sebesar 9.159 ibu hamil, Kabupaten Kulon Progo sebesar 5.775 ibu hamil dan Kota Yogyakarta dengan jumlah ibu hamil terendah yaitu sebesar 5.023 ibu hamil (Dinkes DIY, 2014).

Data yang diperoleh dari Puskesmas Ngaglik 2 pada tahun 2014 yaitu sebesar 187 ibu hamil. Ibu hamil yang melakukan kunjungan antenatal pertama kalinya (K1) sebesar 187 ibu hamil (100%), sedangkan yang melakukan kunjungan lengkap (K4) sebesar 180 ibu hamil (96,32%).

Hasil studi pendahuluan peneliti melakukan wawancara kepada 10 ibu hamil yang datang berkunjung ke Puskesmas Ngaglik 2 diperoleh 7 orang ibu hamil rutin memeriksakan kehamilan. Ibu hamil tersebut mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sudah baik dan memuaskan, bidan memeriksa dengan seksama, bidan menganjurkan ibu hamil untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil wawancara terhadap 10 ibu hamil tersebut dilakukan pada ibu hamil yang kebetulan datang untuk memeriksakan kehamilannya tanpa mengetahui latar belakang ibu hamil periksa menggunakan jaminan kesehatan atau membayar sendiri biaya pemeriksaannya dan masih terdapat ibu hamil yang belum puas pada pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan penulis tertarik untuk mengetahui gambaran kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil, Oleh karena itu peneliti mengambil judul penelitian “Gambaran Kepuasan Pelayanan ANC pada ibu hamil non peserta BPJS di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman Yogyakarta”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut “ bagaimanakah kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil non peserta BPJS di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman Yogyakarta ?“

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Diketuinya gambaran kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil non peserta BPJS di Puskesmas Ngaglik 2 Sleman Yogyakarta.

### 2. Tujuan Khusus

Diketuinya kepuasan ibu hamil berdasarkan lima dimensi mutu yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

Sebagai informasi tambahan untuk penelitian selanjutnya di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi tenaga kesehatan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai salah satu sumber informasi mengenai gambaran kepuasan pelayanan ANC pada ibu hamil sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada ibu hamil.

b. Bagi Puskesmas Ngaglik 2

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan terhadap pelayanan antenatal, khususnya bagian kepuasan pasien.

c. Bagi peneliti

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan untuk peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

PERPUSTAKAAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama, Tahun dan Judul	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Sisca. S dkk, 2012 "Hubungan Kepuasan Pelayanan Antenatal Care Dengan Frekuensi Kunjungan Ibu Hamil Di Puskesmas Kombos Kecamatan Singkil Kota Manado"	Metode penelitian yang digunakan adalah <i>analitik</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan antara Kepuasan pelayanan dengan Kunjungan <i>Antenatal Care</i> .	Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada populasi, sampel, variabel penelitian, waktu dan tempat penelitian. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada tema penelitian yang diambil yaitu tentang kepuasan pelayanan <i>Antenatal Care</i> .
2	Surjani dkk 2013 "Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang"	Metode penelitian yang digunakan adalah desain deskriptif	Hasil penelitian adalah sedang tingkat kepuasannya sejumlah 16 (48,5%), kemudian ibu hamil yang mengatakan tinggi tingkat kepuasannya sejumlah 12(36,3%), sedangkan ibu hamil mengatakan rendah tingkat kepuasannya sejumlah 5(15,2%).	Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada, populasi, sampel, waktu dan tempat penelitian. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada tema penelitian yang diambil yaitu tentang kepuasan pelayanan <i>Antenatal Care</i> .
3	Rikhly F.M, dkk 2012 "Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura"	Metode penelitian yang digunakan adalah observasional dengan metode <i>cross sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi <i>reliability</i> ( $p=0.0001$ ), persepsi <i>responsiveness</i> ( $p=0.0001$ ), persepsi <i>assurance</i> ( $p=0.0001$ ), persepsi <i>empathy</i> ( $p=0.0001$ ), dan persepsi <i>tangibles</i> ( $p=0.0001$ ) dengan kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC.	Perbedaan dengan penelitian ini adalah populasi, sampel, waktu dan tempat penelitian. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada tema penelitian yang diambil yaitu tentang kepuasan pelayanan <i>Antenatal Care</i> .