

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, maka suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar (Gasperz, 2005). Kualitas pelayanan merupakan konsep yang terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsive-ness*, *assurance* dan *empathy*. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan dari konsumen atas pelayanan tersebut (Pasuraman, 2005).

Asuhan persalinan normal (APN) adalah asuhan yang bersih dan aman dari setiap tahapan persalinan yaitu mulai dari kala satu sampai dengan kala empat dan upaya pencegahan komplikasi terutama perdarahan pasca persalinan, hipotermi serta asfiksia pada bayi baru lahir (JNPK-KR, 2013). Kualitas asuhan persalinan normal merupakan pelayanan asuhan persalinan yang bersih dan aman di setiap tahapan persalinan, dan dapat memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan. Asuhan persalinan normal (APN) bertujuan untuk menjaga kelangsungan hidup dan meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi. Asuhan yang diberikan dengan intervensi minimal, tapi terintegrasi dan lengkap. Akan tetapi dengan masih adanya kematian ibu, hal ini dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan asuhan persalinan normal masih belum optimal (Sulistyawati, 2010).

Kualitas dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI). AKI secara global pada tahun 2015 yaitu 216 per 100.000. Sustainable Development Goals (SDGs) pada September 2015, menegaskan kembali bahwa penurunan kematian ibu dan bayi baru lahir secara global dijadikan sebagai prioritas dalam beberapa dekade mendatang. Walaupun kematian ibu secara global telah mengalami penurunan

dari 246 per 100.000 (2010) menjadi 216 per 100.000 (2015) kelahiran hidup, hanya 9 dari 95 negara dengan tingkat kematian ibu melahirkan yang tinggi telah mencapai target yang ditetapkan sebelumnya dalam Millennium Development Goals (MDGs). Target SDGs berambisi untuk mengurangi angka kematian kurang dari 70 kematian per 100.000 kelahiran hidup dan mengurangi kematian bayi baru lahir kurang dari 12 kematian per 1000 kelahiran hidup (Margaret, et al, 2016).

Berdasarkan data WHO secara global yaitu pada “*Trends in Maternal Mortality 1990 to 2015*”, Maternal mortality rate (MMR/100.000 kelahiran hidup) di indonesia masih cukup tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara di kawasan ASEAN. Terdapat 5 negara dengan AKI tertinggi di Wilayah ASEAN Pada tahun 2015 antara lain ; Timor Leste berjumlah 215 per 100.000 kelahiran hidup, Laos 197 per 100.000 kelahiran hidup, Myanmar 178 per 100.000 kelahiran hidup, Kambodja 161 per 100.000 kelahiran hidup dan termasuk didalamnya Indonesia yaitu dengan AKI 126 per 100.000 kelahiran hidup (WHO, 2015).

AKI di Indonesia pada tahun 2015 memang telah mengalami penurunan yaitu dari 359 (tahun 2012) menjadi 305 (tahun 2015) per 100.000 kelahiran hidup. Akan tetapi, angka ini masih belum mencapai target MDGs pada tahun 2015 tersebut. Angka Kematian Ibu di Indonesia ini kemungkinan disebabkan oleh kualitas pelayanan kesehatan ibu yang belum memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan faktor determinan lainnya (Kemenkes RI, 2015).

AKI merupakan salah satu indikator yang peka terhadap kualitas pelayanan kesehatan (memiliki sensitifitas terhadap perbaikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi aksesibilitas maupun kualitas). Oleh karena itu, AKI dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan persalinan di puskesmas (Kemenkes RI, 2015). Data kematian maternal per puskesmas kota Padang yang didapatkan dari dinas kesehatan kota Padang, terdapat kenaikan jumlah kematian ibu dari tahun 2014-2016. Pada tahun 2014 jumlah kematian ibu yaitu sebanyak 16 orang, pada tahun 2015 sebanyak 17 orang, dan pada tahun 2016 sebanyak 20 orang. Puskesmas rawat inap yang termasuk penyumbang jumlah kematian ibu antara lain; Puskesmas Padang Pasir sebanyak 1 orang,

Puskesmas Bungus 1 orang, Puskesmas Pauh 1 orang, Puskesmas Air Dingin 1 orang dan Puskesmas Lubuk Buaya sebanyak 3 orang (DKK, 2016).

Pelayanan ibu bersalin yang berkualitas dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Austin (2014) yang menyatakan bahwa perbaikan dalam banyak sistem atau proses dari dimensi-dimensi kualitas akan membawa dampak pada kesehatan ibu dan bayi yang lebih baik, penurunan jumlah kematian, penyakit, disabilitas, ketidaknyamanan dan ketidakpuasan terhadap penyedia pelayanan (Austin, et al, 2014).

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan telah melakukan berbagai upaya dan strategi demi terbentuknya citra yang baik terhadap puskesmas seperti, memberikan fasilitas layanan dengan biaya yang relatif murah/gratis dan pelayanan kesehatan bermutu tinggi khususnya bagi masyarakat menengah kebawah dan yang kurang mampu. Kualitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasiennya akan mendatangkan loyalitas pasien. Loyalitas pasien dapat dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing antara lembaga kesehatan pemerintah (puskesmas) dibanding dengan lembaga kesehatan yang diusahakan oleh pihak swasta (Sari, 2013).

Loyalitas merupakan sebuah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali sebuah produk pilihan atau jasa di masa depan (Kotler, 2012). Loyalitas ibu bersalin di puskesmas dapat diartikan sebagai tingkat keinginan atau komitmen pasien (ibu bersalin) untuk bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali (melakukan persalinan kembali) atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa yang diberikan oleh Puskesmas secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun mendapat pengaruh dari pihak lain (Sugiyono, 2011). Komitmen pasien untuk kembali mendapatkan pelayanan jasa di puskesmas dapat dilihat berdasarkan cakupan kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Kota Padang. Cakupan kunjungan ibu bersalin di Puskesmas jika dibandingkan dengan jumlah sasaran ibu bersalin di wilayah kerja masing-masing Puskesmas Rawat Inap Kota Padang antara

lain sebagai berikut (Registrasi Kunjungan Ibu bersalin Puskesmas 2016 dan Lap. PWS KIA DKK Padang 2016) :

1. Puskesmas Seberang padang 21,20 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 74 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2016 berjumlah 349 orang).
2. Puskesmas Air Dingin 7,86 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 39 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Air Dingin tahun 2016 berjumlah 496 orang).
3. Puskesmas Bungus 7,02 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 34 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Bungus tahun 2016 berjumlah 484 orang).
4. Puskesmas Pauh 6,89 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 88 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Pauh tahun 2016 berjumlah 1278 orang).
5. Puskesmas Padang Pasir 5,56 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 51 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Padang Pasir tahun 2016 berjumlah 917 orang).
6. Puskesmas Lubuk Buaya 4,85 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 99 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Lubuk Buaya tahun 2016 berjumlah 2042 orang).
7. Puskesmas Nanggalo 3,62 % kunjungan (cakupan ibu bersalin normal sebanyak 27 orang, dengan sasaran ibu bersalin diwilayah kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2016 berjumlah 746 orang).

Pada penjabaran diatas dapat dilihat bahwa persentase kunjungan ibu bersalin terhadap sasaran ibu bersalin pada puskesmas Nanggalo (3,62%) dan Lubuk Buaya (4,85%) lebih rendah jika dibandingkan dengan 7 puskesmas rawat inap lainnya di Kota Padang. Persentase kunjungan ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Kota Padang tidak ada yang melebihi 21,20 % hal dapat ini disebabkan karena ibu memilih untuk bersalin di rumah sakit atau pada Bidan Praktek Swasta (DKK Padang, 2016).

Kunjungan ibu yang bersalin di Puskesmas dapat dijadikan gambaran tentang baik atau tidaknya pelayanan yang telah didapatkan oleh ibu saat bersalin. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Margaret (2016) di lima negara Afrika dimana pada hasil penelitiannya diketahui bahwa “ lebih dari 40 % kelahiran di fasilitas pelayanan kesehatan pada lima negara sub-Sahara Africa berlangsung pada fasilitas pelayanan primer (fasilitas pelayanan tanpa adanya fasilitas *caesarean section*), dimana terdapat score rendah pada kualitas dasar pelayanan maternal. Kualitas lebih tinggi hanya terdapat pada fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki fasilitas *caesarean section* dan meningkatkan jumlah persalinan lebih dari 500 per tahun. Sistem kesehatan pada negara dengan pendapatan rendah memerlukan peningkatan dan berpotensi diorganisasi kembali untuk memenuhi kewajiban negara tersebut dalam menyediakan layanan persalinan yang aman dan efektif kepada ibu dan bayi yang baru lahir (Margaret, et al, 2016).

Ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas di Puskesmas akan merasakan kepuasan tersendiri dan tidak akan ragu untuk kembali mendapatkan pelayanan di Puskesmas tersebut. Kepuasan pasien adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, penilaian subyektif tersebut dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis saat itu dan pengaruh lingkungan pasien saat itu (Sabarguna, 2008).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat penting karena pasien adalah konsumen layanan. Kepuasan pasien bisa didefinisikan dengan cara yang berbeda. Wareet al (1983) mendefinisikan tingkat kepuasan pasien sebagai evaluasi pribadi terhadap pelayanan kesehatan dan penyedia pelayanan kesehatan. Berdasarkan Sitzia dan Wood (1997), tingkat kepuasan dapat mencerminkan preferensi pribadi pasien, harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, dan peawataan aktual yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien dianggap sebagai komponen penting dalam pelayanan kesehatan dan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan. (Hassali, et al 2014).

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bitew, et al (2015) menyatakan bahwa Kepuasan pasien merupakan persepsi subjektif dan dinamis dari sejauh mana perawatan kesehatan yang diharapkan telah diterima. Tidak penting apakah pasien benar atau salah, tetapi yang paling penting adalah apa yang dirasakan oleh pasien (Bitew, et al, 2015).

Kepuasan pasien selain merupakan indikator untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2016), menyatakan bahwa kepuasan pasien memberikan dampak pada loyalitas pasien di klinik primer dr. M. Suherman di Universitas Jember. Kepuasan yang dirasakan pasien pada klinik primer tersebut mampu membuat pasien mau mendapatkan perawatan pada klinik primer dr. M. Suherman Jember (Qomariah, 2016).

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Persalinan Normal dengan Loyalitas Ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang Tahun 2017”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) dengan loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang tahun 2017.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketahuinya distribusi frekuensi kualitas pelayanan asuhan persalinan normal di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.
- b. Diketahuinya distribusi frekuensi loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.
- c. Diketahuinya distribusi frekuensi kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.
- d. Diketahuinya hubungan antara kualitas pelayanan asuhan persalinan normal dengan loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.
- e. Diketahuinya hubungan antara kepuasan ibu bersalin dengan loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota Padang tahun 2017.
- f. Diketahuinya variabel yang lebih dominan antara kualitas pelayanan asuhan persalinan normal dan kepuasan pasien dalam mempengaruhi loyalitas ibu bersalin
- g. Diketahuinya bagaimana input, proses, output dalam pelaksanaan asuhan persalinan normal di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang tahun 2017.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini dan dapat memperluas informasi serta pengetahuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Puskesmas Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak tenaga kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Padang

untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan Asuhan Persalinan Normal.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan dan referensi bagi pihak lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan dan pengembangan pengetahuan peneliti tentang bagaimana menganalisis kualitas pelayanan asuhan persalinan normal di instansi pemerintahan seperti di Puskesmas rawat inap.

d. Bagi Organisasi Pelayanan Kesehatan terkait

Sebagai bahan masukan bagi organisasi terkait pelaksana asuhan persalinan normal seperti IBI untuk terus memotivasi anggotanya agar berpartisipasi melakukan pelatihan-pelatihan terkait dengan pengembangan profesi bidan itu sendiri khususnya pelatihan APN.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan model *mixed method*. Penelitian kuantitatif menggunakan analisis *cross sectional* untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan Asuhan Persalinan Normal terhadap loyalitas ibu bersalin di Puskesmas Rawat Inap Kota Padang tahun 2017. Pada penelitian Kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) menggunakan pedoman wawancara, alat perekam (*tape recorder*), notebook dan ballpoint. Data diolah dengan cara membuat transkip data, mereduksi data, penyajian data (*Display data*), menyimpulkan dan menafsirkan data (*conclution drawing and verificastion*). Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh ibu yang pernah bersalin dan sedang dirawat inap di Puskesmas Rawat Inap Kota Padang terhitung mulai bulan Januari 2016 sampai Desember 2016 yaitu sebanyak 99 orang ibu bersalin. Jumlah sampel yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 54 orang responden. Penelitian ini menggunakan data primer melalui wawancara secara langsung kepada responden dengan menggunakan kuisioner dan juga menggunakan data sekunder yang berasal dari registrasi

kunjungan ibu bersalin di Puskesmas yang dikumpulkan dari Puskesmas Rawat Inap Lubuk Buaya Kota padang.

