

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah faktor utama yang mempengaruhi pembangunan kesehatan di suatu negara (Bappenas, 2021). Oleh karena itu diperlukan upaya yang lebih keras dan intensif agar pembangunan kesehatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan dapat berhasil meningkatkan status kesehatan dan gizi masyarakat yang dapat dilihat dari beberapa indikator (Bappenas, 2021). Dengan kata lain, layanan kesehatan wajib lebih mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien dan masyarakat yang dilayani secara simultan atau bersamaan (Pohan, 2015).

Permasalahan utama pelayanan kesehatan hingga saat ini adalah mutu yang belum memuaskan sehingga meski cakupan pelayanan telah baik tetapi dampak positif terhadap masyarakat belum maksimal (Syaibani, 2010). Dalam menilai apakah hasilnya bermutu ataupun tidak, diukur dengan standar hasil (yang diharapkan) dari pelayanan kesehatan yang telah dikerjakan (Putri, 2012).

Keluaran yang diharapkan ialah tingkatan kepatuhan bertambah, tingkatan kesembuhan meningkat, tingkat kematian menurun, tingkat kecacatan menurun, tingkat kepuasan pasien meningkat (Putri, 2012). Menurut Kemenkes (2018), pelayanan yang diterima masyarakat belum memuaskan khususnya Pelayanan KIA/KB serta rendahnya cakupan pelayanan antenatal dan persalinan oleh tenaga kesehatan.

Kinerja dan yang tinggi ialah aspek utama agar tercapainya mutu pelayanan kesehatan. *Service quality* merupakan konsep dari suatu pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), dan perhatian

(*emphaty*).

Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dan bisa dikenal dimensi mutu pelayanan yang sangat dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2016). Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pasien oleh sebab itu semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pasien begitu juga sebaliknya (Muninjaya, 2012).

Kepuasan pasien merupakan tingkatan pasien akibat dari hasil kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien dan dibandingkan dengan harapannya. Pasien merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan sama atau melebihi harapannya, begitu pula sebaliknya, pasien merasa tidak puas jika kinerja pelayanan kesehatan tidak sesuai harapannya (Pohan, 2015).

Lima tahun terakhir status kesehatan ibu dan bayi telah menunjukkan adanya perbaikan. Hal ini ditandai dengan penurunan AKI (Angka Kematian Ibu) pada tahun 2012 dari 359 per 100.000 kelahiran hidup, turun menjadi 305 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2017 dan AKB (Angka Kematian Bayi) pada tahun 2012 dari 40 per 1.000 kelahiran hidup, turun menjadi 32 per 1.000 kelahiran hidup dari hasil SDKI 2017 (SDKI, 2017). Namun, menurut data Survey Penduduk Antar Sensus (SUPAS) tahun 2015, Indonesia termasuk negara dengan AKI tertinggi di negara ASEAN yang mana 9 kali lebih tinggi dari Malaysia, 5 kali dari Vietnam dan hampir 2 kali dari Kamboja. Begitu pula dengan AKB juga tergolong tinggi jika dibandingkan dengan negara-negara anggota ASEAN, yaitu Vietnam, Monggolia, Thailand, China, Sri Lanka, Madives, dan Malaysia (UNICEF, 2019).

Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat bahwa terjadi peningkatan AKB dari tahun 2017 ke 2018 yang sebelumnya 119 orang menjadi 121 orang dan

AKI pada tahun 2018 sebanyak 111 orang menurun dibandingkan 2017 yang berjumlah 113, namun meningkat dibandingkan dengan tahun 2016 yang berjumlah 108. Sedangkan kematian bayi di provinsi Sumatera Barat sebanyak 700 orang yang tersebar di 19 Kab/Kota dengan penyumbang kematian tertinggi dari Kota Padang sebanyak 111 orang (Dinkes Sumatera Barat, 2018).

*Antenatal Care* (ANC) adalah program pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2019). Pelayanan ANC bertujuan untuk dapat menemukan dan mengetahui penyulit yang timbul selama masa kehamilan sampai persalinan. Pelayanan ANC dapat dipantau dengan kunjungan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya (Ariani, 2016).

Pemantauan yang dilakukan adalah pemantauan K1, K4 dan deteksi risiko tinggi oleh tenaga kesehatan ke masyarakat. K1 adalah jumlah ibu hamil yang memperoleh pelayanan antenatal pertama kali oleh tenaga kesehatan dibanding jumlah sasaran ibu hamil di suatu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun, sedangkan cakupan K4 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal sesuai dengan standar paling sedikit 4 kali sesuai jadwal yang dianjurkan di tiap Trimester di banding jumlah sasaran ibu hamil di suatu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun (Dinkes Kota Padang, 2019).

Target pencapaian program kesehatan untuk ibu hamil K1 = 100% dan K4 95%. Pencapaian cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil di Kota Padang pada tahun 2017 yakni K1=97,81% dan K4= 95,61% angka capaian tahun 2018 mengalami penurunan K1 sebanyak 96,51% dan K4 sebanyak 92,48%, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan kembali yang dimana K1 sebanyak 94,1% dan K4 sebanyak 90,5%. Kunjungan cakupan ANC tertinggi adalah Puskesmas Air Dingin yaitu 101,1% sedangkan 2 tahun belakang Puskesmas Seberang Padang adalah puskesmas

dengan kunjungan ANC terendah yaitu tahun 2018 sebesar 72,65% dan tahun 2019 sebesar 86,65%. Hasil capaian yang didapatkan Puskesmas Seberang Padang tersebut berada jauh dibawah target yang seharusnya dicapai kunjungan ANC yaitu sebesar 95% (Dinkes Kota Padang, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa minat ibu hamil dalam pelayanan ANC untuk kembali melakukan kunjungan masih rendah (Dinkes Kota Padang, 2019).

Sebagaimana menurut Parasuraman (1990), pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya sangat memengaruhi minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama. Sesuai dengan hasil penelitian Ismi (2019) di Puskesmas Sedayu I Bantul, menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi mutu pelayanan yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan minat kunjungan ulang pelayanan ANC. Diketahui 52,6% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Penampilan Fisik (*Tangibles*) dan 63,2% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Keandalan (*Reliability*), 77,2% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*), 70,2% ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Jaminan (*Assurance*), dan 52,6% ibu hamil mengatakan tidak puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Empati (*Empathy*) (Ismi, 2019).

Hal ini juga dilaporkan dari hasil penelitian Nurfadillah, dkk (2019) di Puskesmas Ampibabo, didapatkan bahwa ada hubungan *reliability* dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan *assurance* dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan *empathy* dengan kepuasan ibu hamil, ada hubungan *tangible* dengan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan ANC dengan nilai  $p < 0.000 < 0.05$  (Nurfadillah, 2019).

Berdasarkan hasil survey awal peneliti pada 10 ibu hamil TM III yang berada di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang. 7 ibu hamil tidak puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Penampilan Fisik (*Tangibles*) dan 6 ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Keandalan (*Reliability*), 6 ibu hamil tidak merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*), 7 ibu hamil merasa tidak puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Jaminan (*Assurance*), dan 5 ibu hamil merasa puas dengan pelayanan ANC berdasarkan Empati (*Empathy*) di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang..

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui penelitian tentang hubungan dimensi mutu pelayanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang Kota Padang tahun 2021.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, penampilan fisik, dan empati pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang Kota Padang tahun 2021?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi penampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati pelayanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang Kota Padang tahun 2021.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui distribusi frekuensi Penampilan Fisik (*Tangibles*) pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 2) Mengetahui distribusi frekuensi Keandalan (*Reliability*) pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 3) Mengetahui distribusi frekuensi Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 4) Mengetahui distribusi frekuensi Jaminan (*Assurance*) pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 5) Mengetahui distribusi frekuensi Empati (*Empathy*) pelayanan ANC di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 6) Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil TM III di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 7) Mengetahui hubungan Penampilan Fisik (*Tangibles*) pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil Trimester III di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 8) Mengetahui hubungan Keandalan (*Reliability*) pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 9) Mengetahui hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 10) Mengetahui hubungan Jaminan (*Assurance*) pelayanan ANC dengan kepuasan ibu hamil trimester III di wilayah kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.
- 11) Mengetahui hubungan Empati (*Empathy*) pelayanan ANC dengan kepuasan

ibu hamil trimester III di wilayah Kerja Puskesmas Seberang Padang tahun 2021.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil peneliti ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait mutu pelayanan *Antenatal Care* dan dapat menerapkan metodologi penelitian dengan cara yang tepat dan benar, serta hasil penelitian ini juga bisa menjadi bahan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Bagi Institusi S1 Kebidanan**

Hasil peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk dijadikan masukan bagi akademik dalam pengembangan pembelajaran dan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas Seberang Padang**

Hasil peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pertimbangan keputusan perencanaan asuhan ibu hamil di Puskesmas khususnya di Puskesmas Seberang Padang dalam mengambil kebijakan untuk menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan *Antenatal Care*.

### **1.4.4 Manfaat Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi untuk masyarakat terkhusus untuk ibu hamil, tentang pentingnya mendapatkan pelayanan yang bermutu dalam melakukan kunjungan ANC.

### **1.4.5 Manfaat Bagi Peneliti Lain**

Peneliti lain dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan penambah gagasan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.