

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di puskesmas memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak, salah satunya memberikan pelayanan *Antenatal Care* (ANC) Terpadu 10 T bagi ibu selama hamil. ANC adalah pelayanan kesehatan yang terencana berupa observasi, edukasi dan penanganan medik pada ibu hamil diberikan oleh tenaga kesehatan *professional* (tenaga kesehatan) dengan frekuensi kunjungan paling sedikit empat kali dilaksanakan sesuai standar pelayanan ANC yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan kebidanan. Kualitas pelayanan ANC memiliki peran yang cukup besar dalam mencegah kematian ibu dan anak.<sup>1</sup>

Pelayanan ANC oleh puskesmas memiliki tujuan yaitu: 1) Memantau kemajuan proses kehamilan demi memastikan kesehatan pada ibu serta tumbuh kembang janin yang ada di dalamnya; 2) Mengetahui adanya komplikasi kehamilan yang mungkin saja terjadi saat kehamilan sejak dini, termasuk adanya riwayat penyakit dan tindak pembedahan; 3) Meningkatkan serta mempertahankan kesehatan ibu dan bayi; 4) Mempersiapkan proses persalinan sehingga dapat melahirkan bayi dengan selamat serta meminimalkan trauma yang dimungkinkan terjadi pada masa persalinan; 5) Menurunkan jumlah kematian dan angka kesakitan pada ibu; 6) Mempersiapkan peran sang ibu dan keluarga untuk menerima kelahiran anak

agar mengalami tumbuh kembang dengan normal; 7) Mempersiapkan ibu untuk melewati masa nifas dengan baik serta dapat memberikan ASI eksklusif pada bayinya.<sup>2</sup>

Pelayanan ANC oleh puskesmas juga memiliki manfaat yaitu untuk ibu dan janin. Pada ibu hamil ANC dapat mengurangi komplikasi kehamilan dan juga mengobati komplikasi secara dini yang akan mempengaruhi kehamilan. Selain itu juga untuk meningkatkan kesehatan fisik dan psikis ibu hamil dalam menghadapi persalinan. Pelayanan ANC oleh puskesmas bahkan ikut berperan dalam persiapan kesehatan ibu saat persalinan dan memberikan ASI. Pada janin, ANC bermanfaat untuk memelihara kesehatan selama di dalam kandungan dan mengurangi risiko prematur, berat badan kurang ketika lahir atau bayi lahir meninggal.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.<sup>4</sup> Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Terdapat tiga tingkat kepuasan, yaitu: bila penampilan kurang dari harapan pelanggan tidak dipuaskan, bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas dan apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>5</sup>

Melihat begitu banyaknya manfaat dilakukannya ANC terpadu oleh ibu hamil namun berbanding terbalik dengan turunnya kunjungan K1,

pelayanan ANC memerlukan tindak lanjut. Tindak lanjut tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Hal tersebut dilakukan karena ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan ANC terpadu akan berdampak penurunan kunjungan ibu hamil, sehingga mengakibatkan target penurunan AKI dan AKB secara nasional menjadi terhambat.

Ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan ANC terpadu akan berdampak penurunan kunjungan ibu hamil. Dari data kunjungan K1 di profil Dinkes DIY diperlihatkan bahwa kunjungan K1 dari tahun 2019 hingga 2020 mengalami penurunan. Dari data penurunan terbesar di dialami oleh kota Yogyakarta 13%, Kabupaten Kulon Progo 11%, Kabupaten Bantul 10%, Kabupaten Sleman 5%, dan terakhir Kabupaten Gunung Kidul 3%. Di sisi lain, dari tahun 2019 hingga tahun 2021 tercatat AKI dan AKB paling tinggi berada di kabupaten Bantul. Dari data tahun 2021 terdapat AKI sebanyak 44 kasus dan AKB sebanyak 69 kasus. Melihat tingginya AKI dan AKB di kabupaten Bantul dan menjadi tiga besar kabupaten dengan kunjungan K1 yang turun, maka perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut.

Kabupaten Bantul memiliki 27 puskesmas. Dari puskesmas tersebut, Puskesmas Sedayu 2 merupakan puskesmas yang berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman. Dari data kunjungan K1 dari tahun 2019-2021 seperti terlihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Pelayanan K1 dan K4 di Puskesmas Sedayu II Tahun 2019-2021

Tahun	K1	K4
2019	403	379
2020	395	345
2021	328	282

*Sumber: Data Puskesmas Sedayu II*

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa jumlah pelayanan K1 dan K4 pada tahun 2020 dan 2021 jumlahnya lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pelayanan K1 dan K4 pada tahun 2019 atau terjadi penurunan jumlah pelayanan K1 dan K4. Oleh sebab itu, penelitian tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC terpadu menjadi penting untuk dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian “Hubungan Kualitas Pelayanan ANC Terpadu dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sedayu II”.

## **B. Rumusan Masalah**

Analisis tren rasio kematian maternal di Indonesia menunjukkan penurunan, namun Angka Kematian Ibu (AKI) masih menjadi fokus utama pemerintah dalam mewujudkan masyarakat Indonesia sehat. AKI di Kabupaten Bantul mengalami peningkatan dari 72,85/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2017 menjadi 108,36/100.000 kelahiran hidup pada tahun 2018.<sup>25</sup>

ANC terpadu merupakan salah satu program pemerintah untuk mengurangi AKI dan AKB. Pelaksanaannya dilakukan di tingkat puskesmas. Pelayanan ANC terpadu di Puskesmas Sedayu II dimulai sejak tahun 2017.

Pelayanan ANC terpadu memerlukan perbaikan yang menyeluruh dan bermutu termasuk kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan peserta terhadap pelayanan ANC terpadu akan berdampak penurunan kunjungan ibu hamil, sehingga mengakibatkan target penurunan AKI dan AKB secara nasional menjadi terhambat. Penilaian kepuasan pasien

terhadap pelayanan ANC terpadu belum pernah dilakukan di Puskesmas Sedayu II.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan ANC terpadu dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sedayu II?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan ANC terpadu dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sedayu II.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden penelitian
- b. Mengetahui kualitas pelayanan ANC terpadu di Puskesmas Sedayu II.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sedayu II.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat sebagai penambah wawasan dan rujukan dalam ilmu pengetahuan berdasarkan teori-teori yang ada.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Bidan Puskesmas Sedayu II

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan ANC terpadu yang berdampak pada kepuasan ibu hamil.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan juga dapat menjadi tambahan pembelajaran dan pengetahuan dalam pelaksanaan asuhan kebidanan mengenai pelayanan ANC pada ibu hamil, dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan data bagi peneliti selanjutnya.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi dalam penelitian ini adalah hubungan kualitas pelayanan ANC terpadu dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sedayu II.

2. Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah ibu hamil yang mengikuti ANC terpadu di Puskesmas Sedayu II Tahun 2022.

3. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sedayu II Tahun 2022. Peneliti menentukan tempat penelitian Puskesmas Sedayu II Kabupaten Bantul karena adanya peningkatan jumlah bumil risti di Puskesmas Sedayu II.

4. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dimulai dari studi pendahuluan, penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian sampai pengolahan hasil laporan penelitian yaitu dari bulan September 2021 – Juni 2022

## F. Keaslian Penelitian

Tabel 2. Keaslian Penelitian

No	Nama/Tahun/Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	(Widyaningrum, 2014) Pengaruh Kelas Ibu Hamil terhadap Kepuasan Masa Nifas di Kabupaten Sragen. <sup>4</sup>	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif retrospektif menggunakan desain <i>case control</i> . Sampel penelitian ini adalah 46 ibu, yang terdiri dari 23 ibu yang mengikuti kelas ibu hamil sebagai kelompok kasus dan 23 ibu yang tidak mengikuti kelas ibu hamil sebagai kelompok kontrol. Teknik pengambilan sampel kelompok kasus diambil dengan total sampling sedangkan kelompok kontrol diambil dengan <i>accidental sampling</i> dari 29 ibu yang tidak mengikuti kelas ibu hamil. Data penelitian diperoleh dari kuesioner kepuasan ibu nifas. Analisis data menggunakan uji <i>chi square</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelas ibu hamil berpengaruh terhadap kepuasan masa nifas di Kabupaten Sragen	-variabel kepuasan	Jenis penelitian, teknik pengambilan sampel dan analisis data
2.	(Sari, 2017) Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC Terintegrasi di Puskesmas Temon II Kulon Progo Tahun 2017. <sup>5</sup>	Penelitian ini jenis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Teknik sampling yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> dengan jumlah sampel sebesar 52 responden. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner dengan 25 pernyataan	Ibu hamil yang datang untuk pemeriksaan kehamilan minimal pada kunjungan K4 sebagian besar merasa puas dengan pelayanan ANC terintegrasi di Puskesmas Temon II sebanyak 35 responden (67,3%)	-Persamaan variabel kepuasan ibu hamil  -Jenis penelitian	-Jumlah sampel, waktu dan tempat penelitian
3.	(Rifatrika, 2016) Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan ANC di Puskesmas Depok III Sleman. <sup>6</sup>	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan atau pendekatan <i>cross sectional</i> , pengambilan sampel dengan metode insidental sampling. Besar sampel 42 ibu hamil sesuai dengan kriteria inklusi eksklusif. Analisis data menggunakan univariabel	Ibu hamil merasa belum puas dengan pelayanan yang diterimanya sebesar 54,8 % atau sebesar 23 responden dan ibu hamil yang puas dengan pelayanan yang diterimanya sebesar 45,2 % atau sebesar 19 responden	-Persamaan variabel kepuasan ibu hamil  -Jenis penelitian	-Jumlah sampel, waktu dan tempat penelitian

Lanjutan Tabel 2. Keaslian Penelitian

No	Nama/Tahun/Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
4.	(Maulana, 2017) Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil di Puskesmas Pagedangan Kabupaten Tangerang Tahun 2017. <sup>7</sup>	Desain studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik yang dilakukan dalam pengambilan data yaitu wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Informan penelitian berjumlah 7 informan yaitu 5 bidan, 1 dokter dan 1 ahli kesehatan masyarakat yang terdiri dari 4 orang bidan, 1 orang penanggungjawab KIA, 1 orang Kepala Puskesmas dan 1 orang Kepala Seksi Kesehatan Keluarga Dinas Kesehatan.	Terdapat alat yang tidak tersedia untuk pelayanan antenatal dan beberapa bidan tidak melaksanakan pelayanan antenatal sesuai dengan standar sehingga kualitas pelayanan antenatal masih rendah di Puskesmas Pagedangan.  Kata	-Jenis penelitian	-Variabel penelitian, jumlah sampel, waktu dan tempat penelitian
5.	(Hamsari,2018) Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC di puskesmas Lepo-lepo Kota Kendari Tahun 2018. <sup>8</sup>	Jenis Penelitian adalah deskriptif. Penelitian ini dilakukan di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo. Populasi penelitian ini sebanyak 90 ibu hamil yang memeriksakan kehamilannya di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo periode Januari-Maret 2018, dengan jumlah sampel sebanyak 47 responden yang ditetapkan dengan teknik accidental sampling. Variabel independen yaitu mutu pelayanan, sikap bidan dan waktu pelayanan. Sedangkan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan ibu hamil.	Hasil Penelitian: Menunjukkan bahwa sebagian besar (57,44%) ibu hamil cukup puas dengan pelayanan ANC di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo. Sebagian besar (97,87%) mutu pelayanan di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo baik. Sebagian besar (97,87%) sikap bidan di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo positif. Sebagian besar (93,61%) waktu pelayanan di poli KIA Puskesmas Lepo-Lepo	-Jenis penelitian  -Kepuasan ibu hamil	-Variabel penelitian -sampel, waktu dan tempat pelaksanaan penelitian