

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Profil Kesehatan Kota Semarang (2017; h. 16) pada tahun 2017 di kota Semarang jumlah Angka Kematian Ibu (AKI) sebanyak 88,3 per 100.000 Kelahiran Hidup (KH). AKI mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu 121,5 per 100.000 KH pada tahun 2016 namun masih dikatakan masih cukup tinggi untuk nilai AKI. Kota Semarang merupakan penyumbang 4 besar terbanyak AKI di Jawa Tengah. Pada tahun 2015 di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon merupakan penyumbang AKI 2 besar terbanyak di Kota Semarang.

Terdapat kasus kematian ibu disebabkan penyakit jantung pada waktu masa nifas di wilayah kerja Puskesmas Gending pada tanggal 11 Juni 2012. Setelah ditelusuri penyebabnya yaitu keterlambatan dalam deteksi dini komplikasi kehamilan dan didapatkan data bahwa pelaksanaan ANC belum sesuai standar (Puskesmas Gending Kabupaten Gresik, 2012).

Menurut hasil penelitian Kaparanggkk (2015; h. 115) faktor penyebab bidan tidak melakukan ANC terpadu sesuai standar karena beberapa faktor yaitu beban kerja yang diberikan terlalu banyak dan kurang tenaga kesehatan bidan bertugas dalam menjalankan program di Puskesmas. Seperti program gizi, program imunisasi, program Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) yang merupakan lintas sektor yang berkaitan dengan pemeriksaan kehamilan, kunjungan ibu hamil yang banyak.

Menurut pedoman pelayanan ANC terpadu yang diluncurkan oleh Kemenkes RI (2010; h. 3). Seorang bidan harus melakukan pelayanan sesuai standar 10 T, seperti (Timbang berat badan dan ukur Tinggi badan, ukur Tekanan darah, nilai status gizi (Ukur Lingkar Lengan Atas /LiLA), ukur Tinggi Fundus Uteri (TFU) tentukan presentasi janin dan Denyut Jantung Janin (DJJ), skrining status imunisasi tetanus dan Berikan Imunisasi Tetanus Toksoid (TT) bila diperlukan, beri tablet tambah darah, periksa laboratorium (rutin dan khusus), tatalaksana/penanganan kasus, temu wicara. Tenaga kesehatan Bidan dalam melakukan pelayanan ANC terpadu 10 T bertujuan untuk memenuhi hak setiap ibu hamil untuk mendapatkan yang berkualitas sehingga mampu menjalani kehamilan dengan sehat, bersalin dengan selamat, dan melahirkan bayi yang sehat.

Kualitas pelayanan menurut Donabedian (1968) kualitas merupakan pelayanan yang diharapkan dapat memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Untuk menjamin kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya peningkatan kemampuan dan mutu pelayanan kesehatan, penetapan dan penerapan standar, peningkatan mutu sumber daya manusia, penyelenggaraan *quality assurance*, percepatan pelaksanaan akreditasi, peningkatan kerjasama serta koordinasi dan peningkatan peran serta masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh tenaga kesehatan pastinya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu atau kualitas pelayanan puskesmas. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pengukuran kepuasan pasien bisa dinilai dengan 5 karakteristik yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* (Nursalam, 2015; h. 330-331).

Penelitian yang dilakukan oleh Amalia dkk (2018) menunjukkan hasil nilai signifikansi ( $p=0,21$ ) dan koefisien korelasi ( $r=0,252$ ). Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi kehandalan dengan minat berobat kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember.

Upaya pemerintah melalui SK Menkes No 284/Menkes/SK/III/2004 menetapkan tentang buku Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sebagai alat pencatatan pelayanan kesehatan ibu dan anak sejak ibu hamil (pelayanan ANC), melahirkan dan selama nifas hingga bayi yang dilahirkan berusia 5 tahun, termasuk pelayanan KB, imunisasi, gizi dan tumbuh kembang anak. Buku KIA sebagai pedoman sumber informasi untuk menambah pengetahuan untuk ibu hamil sebagai deteksi dini (Kemenkes RI, 2013). Saat ini pemerintah telah meluncurkan program Buku KIA telah menyebarkan 5 juta eksemplar Buku KIA ke seluruh Kab/Kota di Indonesia (Kemenkes RI, 2010).

Upaya bidan dalam pelayanan bisa diterapkan melalui *Continuity of Care* yang dilakukan oleh bidan di Australia dimana terbukti meningkatkan hubungan bidan dengan klien, klien merasa lebih nyaman selama menghadapi proses kehamilan, persalinan, dan nifas. Serta meningkatkan kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang telah dilakukan (William BA, *et al* 2010).

Peneliti melakukan wawancara dengan bidan koordinasi Puskesmas Tlogosari Kulon terkait dengan kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil yang meliputi sarana prasarana, tenaga kesehatan (bidan), pasien (ibu hamil). Data evaluasi yang didapatkan yaitu sarana prasarana terdapat 1 (satu) ruang ANC di puskesmas, pelayanan ANC dilakukan setiap hari senin sampai dengan Kamis dimulai pukul 07.00 WIB sampai 12.00 WIB dan Jum'at - Sabtu dimulai pukul 07.00 WIB sampai 10.00 WIB. Tenaga kesehatan yaitu bidan yang bekerja di puskesmas Tlogosari Kulon jumlahnya 8 orang bidan, pembagian pekerjaan bidan di ruang KIA terdapat 3 bidan dan ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) terdapat 5 bidan setiap harinya. Bidan yang bertugas di ruang KIA mampu melayani ANC 10 T dengan baik sesuai dengan SOP. Pasien yaitu ibu hamil K4 yang memeriksakan kehamilannya di puskesmas dari bulan Januari sampai dengan Agustus jumlahnya yaitu 796 ibu hamil. Proses pelayanan ANC dimulai ibu hamil menunggu antrian dari loket pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan ANC di ruang KIA. Bidan dalam proses memberikan pelayanan ANC pada setiap ibu hamil membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal, yaitu 10 T.

Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui hubungan standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan antara standar pelayanan ANC 10 T dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Mengetahui standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan ibu hamil di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi standar pelayanan ANC 10 T di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.
- b. Untuk mengidentifikasi kepuasan ibu hamil pada waktu melakukan pemeriksaan hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.
- c. Untuk mengalisis hubungan antara standar pelayanan 10 T dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Terhadap Institusi Pendidikan
  - a. Sebagai bahan masukan untuk pengembangan pengetahuan khususnya tentang pengaruh standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan informasi bagi kepentingan pendidikan dan tambahan kepustakaan dalam pengembangan ilmu di Prodi Kebidanan Program Sarjana dan Pendidikan Profesi Bidan FK Unissula.
2. Terhadap Puskesmas Tlogosari Kulon.
  - a. Sebagai bahan masukan yang bermakna dalam rangka peningkatan kualitas standar pelayanan ANC 10 T.
  - b. Sebagai bahan input untuk evaluasi program peningkatan kualitas standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan pasien.
3. Terhadap Masyarakat

Sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk mengetahui tentang pelaksanaan dan kualitas pelayanan antenatal, sehingga masyarakat dapat memilih alternatif tempat pelayanan antenatal khususnya bagi ibu hamil
4. Terhadap Peneliti

Merupakan pengalaman yang sangat berharga dalam rangka menambah wawasan pengetahuan mengenai pengaruh standar pelayanan ANC 10 T terhadap kepuasan pasien.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1  
Keaslian Penelitian

Keterangan	Nama Peneliti	
	Maulana	Amatiria
Judul	Penilaian kepuasan Ibu Hamil Terhadap Mutu Layanan Antenatal Dalam Kaitannya Dengan Kepatuhan dan Karakteristik Bidan Di Puskesmas Se Kota Jambi Tahun 2011.	Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Dengan Kepuasan Ibu Hamil Di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung Tahun 2014.
Tujuan	Terhadap mutu layanan antenatal dalam kaitannya dengan kepatuhan dan karakteristik Bidan di Puskesmas se kota Jambi Tahun 2011.	Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung Tahun 2014.
Metodologi Penelitian	Penelitian <i>observasional</i> dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> , yaitu melakukan observasi pada efek dan variabel pada waktu yang sama, merupakan metode penelitian deskriptif yang memberikan gambaran suatu keadaan tanpa perlakuan obyek yang diteliti dengan pendekatan kuantitatif. Populasi seluruh ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ANC minimal kunjungan 4 kali (K4) sebanyak 12.108 ibu hamil. Sampel diambil menggunakan rumus lemeshow diperoleh sampel minimal 96. Untuk mengantisipasi <i>droup out</i> ditambah 10 % sehingga sampel diambil sebanyak 105 orang.	Penelitian ini adalah metode korelasi ( <i>correlational research</i> ) dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> . Populasi pada penelitian ini adalah ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC ke Rumah sakit Graha Husada pada bulan januari sampai dengan April 2014 yaitu sebanyak 345 orang penentuan sampel menggunakan <i>accidental sampling</i> hingga diperoleh 77 sampel.
Hasil	Hasil yang diperoleh sehingga dapat disimpulkan bahwa di seluruh puskesmas Kota Jambi yaitu dikategorikan kurang puas sebanyak 46 (43,8%) responden, puas sebanyak 59 (56,2 %) responden. Hal ini menunjukkan bahwa	Hasil penelitian Diketahui bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 50 (64,9%) responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS Graha Husada sudah dilaksanakan dengan baik, sedangkan 27 responden

---

kepuasan ibu hamil (35,1%) menyatakan terhadap layanan antenatal kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bidan diberikan oleh RS Graha di puskesmas cukup Husada kurang. Diketahui memuaskan. bahwa seluruh responden yaitu sebanyak 44 (57,1%) responden menyatakan puas, sedangkan sebanyak 33 responden (42,9%) menyatakan tidak puas. Ada hubungan signifikan atau bermakna antara Kualitas Pelayanan ANC. Dengan Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung Tahun 2014 nilai  $p \text{ value} < \alpha (0,000 < 0,05)$ .

---