

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada umumnya, kehamilan berkembang secara normal dan menghasilkan kelahiran bayi sehat cukup bulan melalui jalan lahir. Namun, pada kenyataannya tidak semua kehamilan seperti yang diharapkan. Sulit sekali untuk mengetahui sebelumnya bahwa kehamilan akan menjadi masalah. Oleh karena itu, dibutuhkan pemantauan rutin selama kehamilan atau *Antenatal Care* (yang selanjutnya disebut ANC).

ANC merupakan bagian terpenting dari kehamilan. Dengan memeriksakan secara teratur diharapkan dapat mendeteksi lebih dini keadaan-keadaan yang mengandung risiko kehamilan dan atau persalinan, baik bagi ibu maupun janin (Prawirohardjo, 2008). Dengan demikian, dapat dilakukan penanganan yang tepat jika terjadi komplikasi. Hal ini secara tidak langsung dapat membantu pemerintah dalam menurunkan AKI. Dimana AKI di Indonesia masih sangat tinggi, yaitu 248/100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2007).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di puskesmas adalah kepuasan pasien (Supardi, 2008). Dengan adanya kemauan bidan untuk selalu berusaha meningkatkan serta mempertahankan kemampuan kualitas pelayanannya, maka dengan itu pulalah kepuasan pasien baik individu, keluarga dan masyarakat dapat tercapai. Bidan pelaksana di

Puskesmas hendaknya dapat mempromosikan pelayanan kebidanan yang ada di Puskesmas tersebut kepada masyarakat di wilayah kerjanya dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan nyaman. Hal ini diperlukan karena Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama sehingga pelayanan ini merupakan pelayanan yang bersifat pokok yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat. Pelayanan yang baik dan nyaman dapat mempengaruhi persepsi masyarakat sehingga masyarakat merasa tertarik dan bersedia untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di pelayanan kesehatan tersebut.

Di Puskesmas Sangkrah belum pernah dilakukan survey tentang kepuasan pasien. Namun, berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Tim *Quality Assurance* di salah satu Puskesmas di Surakarta tentang kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas menunjukkan hasil bahwa 3 % pasien menyatakan tidak puas, 21 % pasien menyatakan kurang puas, 49 % pasien menyatakan cukup puas, dan 17 % pasien menyatakan puas, dari pelayanan yang diberikan. Dari hasil survey tersebut diketahui bahwa masih ada ketidakpuasan yang muncul dari pasien di Puskesmas. Apabila hal ini diabaikan oleh manajemen Puskesmas, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidakpuasan pasien yang akhirnya berdampak berkurangnya jumlah kunjungan pasien sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut.

Dalam studi kasus *Women Research Institute* (WRI), pernah ditemukan kasus ketidakpuasan yang dirasakan oleh Sudarmi (43) di

Puskesmas Sangkrah pada tahun 2008 dengan kasus gagal KB. Sudarmi menyayangkan mengapa tidak ada kebijakan lebih lanjut untuk mengatasi dampak dari gagal KB, malah yang terjadi tenaga medis di Sangkrah menjadi takut/enggan bahkan menolak untuk menangani Sudarmi pada saat ingin ber KB kembali.

Kasus di atas dapat terjadi karena kurangnya komunikasi bidan kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Tanpa adanya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan kesehatan dan pasien maka petugas tidak dapat mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pasien. Karena itu, peneliti ingin sekali mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan bidan di Puskesmas Sangkrah terutama pelayanan ANC karena berdasarkan kebijakan Departemen Kesehatan, pelayanan ANC merupakan pilar kedua dari 4 pilar *safe motherhood* dalam usaha menurunkan angka kesakitan dan kematian ibu dan perinatal yang bertujuan untuk memantau perkembangan kehamilan dan mendeteksi kelainan atau komplikasi yang menyertai kehamilan secara dini dan ditangani secara benar.

Pernah dilakukan survey pendahuluan oleh Fitriani (2009) yang dilakukan di Puskesmas Paal V Kota Jambi menunjukkan masih ada ibu hamil tidak puas terhadap pelayanan *antenatal care*. Masih rendahnya kepuasan ibu hamil kemungkinan disebabkan kualitas pelayanan *antenatal care* belum sesuai standar.

dari hasil penelitian di Puskesmas Penumpin, ditem Dari fenomena tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana pelayanan ANC di Puskesmas Sangkrah serta adakah hubungan antara pelayanan ANC bidan dengan kepuasan ibu hamil melalui penelitian yang berjudul “Hubungan antara Pelayanan ANC Bidan dengan Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sangkrah Tahun 2013.”

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu, “Adakah hubungan antara pelayanan ANC bidan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sangkrah Surakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mempelajari hubungan antara pelayanan ANC bidan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sangkrah tahun 2013.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pelayanan ANC bidan di Puskesmas Sangkrah Surakarta.
- b. Untuk mengetahui kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC bidan di Puskesmas Sangkrah Surakarta.
- c. Untuk menganalisa hubungan antara pelayanan ANC bidan dengan kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sangkrah Surakarta.

D. Manfaat

1. Manfaat Aplikatif

a. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan perencanaan peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pelayanan ANC karena ANC merupakan upaya preventif untuk optimalisasi luaran maternal dan neonatal dalam kehamilan.

b. Bagi Profesi Bidan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan perencanaan bidan untuk memberikan pelayanan ANC yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan ibu hamil.

c. Bagi Mahasiswa Kebidanan

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman untuk mahasiswa khususnya mahasiswa kebidanan tentang pentingnya kepuasan pasien sehingga diharapkan saat terjun ke lahan, mereka dapat lebih meningkatkan pelayanan ANC.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan ANC bidan sehingga dapat meningkatkan kunjungan dalam memeriksakan kehamilannya.