

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan dimulai pada tahun 2019 dengan 12 indikator yang salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan ibu bersalin, dan tolak ukur dari capaian tersebut adalah jumlah ibu bersalin yang mendapatkan pelayanan persalinan sesuai dengan standar di fasilitas kesehatan. Sampai tahun 2020 capaian SPM kesehatan ibu bersalin masih belum mencapai 100%. Provinsi Bali hanya mencapai 95% sementara menurut Profil Kesehatan Kota Denpasar capaian pelayanan kesehatan ibu bersalin hanya 98,7% dengan total capaian 16,311 ibu hamil dari total sasaran 15.521 ibu hamil Tahun 2020 (Dinkes Bali, 2021).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan capaian SPM adalah dengan Penyediaan Jaminan Persalinan. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Non Fisik Bidang Kesehatan dana jampersal bertujuan untuk meningkatkan cakupan pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, dan pelayanan nifas ibu oleh tenaga kesehatan; meningkatkan cakupan pelayanan bayi baru lahir oleh tenaga kesehatan; meningkatkan cakupan pelayanan KB pasca persalinan; meningkatkan cakupan penanganan komplikasi ibu hamil, bersalin, nifas, dan bayi baru lahir; serta terselenggaranya pengelolaan keuangan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Kemenkes R.I, 2021).

Peserta program Jampersal adalah ibu hamil, ibu bersalin, ibu nifas (pasca melahirkan sampai 42 hari) dan bayi baru lahir (0-28 hari) yang belum memiliki jaminan persalinan. Peserta program dapat memanfaatkan pelayanan di seluruh jaringan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dan tingkat lanjutan (RS) di kelas III yang memiliki Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Tim Pengelola Jamkesmas dan BOK Kabupaten/Kota (Kemenkes R.I, 2021).

Ibu bersalin merupakan bagian dari pelanggan yang tentunya pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kepuasan dari ibu bersalin. Menurut Kotler, dkk (2012) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Aziz, 2012). Hasil penelitian Muharridhotussilmi dan Rokhman (2014) melakukan penelitian di RSUD Tidar Magelang mendapatkan hasil pasien Jampersal belum cukup puas dengan pelayanan yang diterimanya sedangkan hasil penelitian Susmaneli dan Triana (2014) mendapatkan hasil proporsi pasien program jampersal yang memiliki kepuasan terhadap mutu pelayanan kebidanan sebanyak 67 orang (72,8%) ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien Jampersal adalah variabel bukti langsung.

Kota Denpasar memperoleh dana Jampersal sebesar Rp. 598.000.000 pada Tahun 2019, dengan total realisasi sebanyak Rp. 572.865.100 yang dimanfaatkan oleh ibu hamil, bersalin, nifas dan bayi baru lahir di Kota Denpasar. Tahun 2020 dana yang diperoleh sebesar 633.800.000 dengan 89% dan tahun 2021 Denpasar

mendapatkan dana Jampersal sebanyak 1.032.921.000 dengan angka realisasi sampai bulan Desember sebanyak 209.000.000 oleh karena pandemi Covid-19 dimana sebagian besar pengguna jampersal adalah pasien rujukan yang ditangani di Rumah Sakit (Seksi Kesga Gizi Dinkes Kota Denpasar, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya merupakan salah satu dari tiga rumah sakit yang mempunyai perjanjian kerja sama Jampersal dengan Dinas Kesehatan Kota Denpasar. RSUD Wangaya merupakan rumah sakit dengan angka klaim tertinggi untuk Jampersal setelah RSUP Sanglah dan RSIA Permata Hati. Tahun 2020 jumlah persalinan yang dibiayai dengan Jampersal di RSUD Wangaya mencapai 17 persalinan dengan total klaim sebanyak Rp. 289.785.900 juta.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya sebagai fasilitas pelayanan yang menyerap cukup banyak dana Jampersal tiap tahunnya, perlu dilakukan evaluasi program Jampersal di RSUD Wangaya untuk melihat tingkat kepuasan pasien penggunaan Jampersal yang dilayani di RSUD Wangaya. Evaluasi program Jampersal penting untuk dilakukan agar para pemegang kebijakan penggunaan Jampersal yaitu Dinas Kesehatan Kota Denpasar mengetahui respon dari pengguna dana Jampersal terhadap layanan yang diterima di RSUD Wangaya Denpasar.

Hal ini mendasari penulis ingin mengetahui tentang “Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021”

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

### **1. Tujuan umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021.

### **2. Tujuan khusus**

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini yaitu:

- a. Mengidentifikasi karakteristik ibu bersalin pengguna Jampersal di RSUD Wangaya.
- b. Mendeskripsikan kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)
- c. Mendeskripsikan kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek kehandalan (*realbility*)
- d. Mendeskripsikan kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*)

- e. Mendeskripsikan kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)
- f. Mendeskripsikan kepuasan ibu bersalin pengguna Jaminan Persalinan terhadap pelayanan kebidanan berdasarkan aspek bukti fisik perhatian (*emphaty*)

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

Adapun manfaat yang ingin dicapai peneliti antara lain:

##### **1. Manfaat teoritis**

Sumbangan terhadap ilmu pengetahuan tentang Gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna Jaminan Persalinan Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun 2021.

##### **2. Manfaat praktis**

###### **a. Bagi Dinas Kesehatan**

Sebagai bahan evaluasi program program jaminan persalinan di lapangan tentang apakah sudah memenuhi target yang diharapkan atau belum.

###### **b. Bagi Rumah Sakit**

Dapat memberikan informasi tentang gambaran pelaksanaan program Jampersal sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan sumber daya kesehatan untuk mendukung program Jampersal tahun berikutnya.

###### **c. Bagi Peneliti**

Menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti tentang proses penelitian dan memperkaya informasi tentang gambaran Kepuasan Ibu Bersalin Pengguna

Jaminan Persalinan Terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Wangaya Tahun  
2021.