

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan secara sempurna memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada setiap orang. Kepuasan pasien akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan (Masyarakat *et al.*, 2020). Terjadinya perbedaan antara sesuatu yang diharapkan dengan kejadian menimbulkan rasa tidak puas ketika berkeinginan menggunakan layanan kesehatan. Keluhan menjadi akibat dari ketidakpuasan yang dialami oleh pasien pada saat menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Harapan kinerja yang tidak sesuai akan menyebabkan pasien kecewa. Kepuasan pasien dapat diukur apabila terjadi kesesuaian antara kinerja dan harapan (Luan *et al.*, 2018).

Ibu hamil yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima selama masa kehamilan cenderung akan memilih untuk tetap berkomitmen dan mengunjungi penyedia layanan kesehatan yang sama untuk kunjungan rutin dan tindak lanjut selama kehamilan mereka. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi kembali penyedia layanan kesehatan tersebut. rutinnya kunjungan ibu hamil ke layanan kesehatan sangat penting

untuk memantau kesehatan ibu dan janin, mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling yang dapat membantu ibu hamil mengambil keputusan yang bijaksana terkait pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) yang diterimanya dapat mengurangi kepatuhan ibu hamil terhadap kunjungan dan tidak dapat memantau perkembangan kesehatan ibu dan janin dan tidak dapat mengidentifikasi potensi komplikasi, serta memberikan edukasi dan konseling.

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang difokuskan dalam upaya kesehatan pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan, dengan tujuan 3 untuk meningkatkan derajat kesehatan di suatu daerah (Kemenkes RI, 2014). Masyarakat juga menjadi lebih mudah untuk melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas dibandingkan di rumah sakit. Oleh karena itu, Puskesmas dikatakan sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat (Radito, 2014). Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer di tingkat masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan ANC bagi ibu hamil. Puskesmas biasanya menjadi tempat pertama yang dikunjungi oleh ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan selama masa kehamilan, sehingga fasilitas ANC di puskesmas sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan ibu hamil, di Puskesmas Bakunase Kota Kupang terdapat poli KIA dimana ibu hamil dapat menerima pelayanan ANC untuk memantau perkembangan kesehatan ibu dan janin. Puskesmas umumnya terletak di wilayah yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk ibu hamil. Fasilitas ANC di puskesmas dapat

memberikan aksesibilitas yang baik bagi ibu hamil untuk memeriksakan kesehatan mereka secara rutin selama kehamilan. Selain itu, biaya pelayanan ANC di puskesmas biasanya lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan di rumah sakit atau klinik swasta, sehingga dapat meningkatkan partisipasi ibu hamil dalam memeriksakan kesehatan mereka secara berkala, di Puskesmas Bakunase untuk biaya pasien umum dikenai Rp. 5000 per orang. Fasilitas ANC di Puskesmas Bakunase Kota Kupang dikelola oleh tenaga medis yang telah dilatih untuk memberikan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal. Tenaga medis yang terlatih ini dapat memberikan pemeriksaan fisik, pemeriksaan laboratorium, serta memberikan edukasi dan konseling kepada ibu hamil tentang perawatan selama kehamilan, persiapan persalinan, perawatan pasca persalinan, dan perawatan bayi baru lahir. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Bakunase merupakan salah satu Puskesmas yang melaksanakan pelayanan kesehatan di wilayah Nusa Tenggara Timur, Kota Kupang yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Tahun 1996, tanggal 25 April 1996, yang berada di Kecamatan Kota Raja. Pada bulan Desember tahun 2022 dilakukan studi pendahuluan di Puskesmas Bakunase Kabupaten Kupang, mendapatkan data bahwa cakupan K1 2022 di Puskesmas Bakunase Kota Kupang sebesar 98,7%, dan untuk cakupan K4 sebesar 97%.

Antenatal care (ANC) adalah suatu program terencana yang dilakukan oleh tenaga kesehatan berupa observasi, edukasi dan penanganan medis pada ibu hamil untuk memperoleh kehamilan serta persalinan yang aman (*World Health Organization*,

2005). Pelayanan Antenatal Care (ANC) yaitu pemeriksaan untuk memastikan ibu dan bayi yang ada didalam kandungan dalam kondisi yang baik (*The National Health Services*, 2020). Pelayanan antenatal care lebih dikenal masyarakat umum dengan sebutan pemeriksaan kehamilan. Adanya pelayanan antenatal care sangat penting, karena dapat melindungi kesehatan ibu dan bayi yang dikandung melalui perawatan preventif. Dalam pemeriksaan anc disarankan melakukan pemeriksaan K1 sampai K4. Adanya pemeriksaan ANC sangatlah penting karena bermanfaat untuk mencapai pembangunan kesehatan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap AKI dan AKB (Kemenkes RI, 2014), Menurut Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018 cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil di Indonesia K4 sebanyak 74,1%. Berdasarkan Laporan Riset Kesehatan Dasar Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun (NTT) 2018, cakupan K1 di NTT (94,02 %) dan cakupan K4 di NTT (64,27%), Berdasarkan data dari Profil Kesehatan Kota Kupang tahun 2018 cakupan K1 di Kota Kupang sebesar (106,10%) dan cakupan K4 di Kota Kupang sebesar (87,60%) dan Untuk puskesmas Bakuanse cakupan K1 sebesar (82,3%) dan cakupan K4 sebesar (76.2%). Presentasi cakupan K4 di puskesmas Bakuanse lebih rendah dibandingkan cakupan K4 di Kota Kupang

Perlu di tingkatannya kualitas pelayanan untuk meningkatkan presentasi cakupan pemeriksaan ibu hamil. Ada lima kriteria yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan, akurat dan memuaskan, *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan untuk melayani dengan baik, *Assurance*

(jaminan), yaitu pengetahuan kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya, *Empathy* (perhatian), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, dan *tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Berdasarkan Latar belakang peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang”.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya yaitu “Bagaimanakah gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023?”

## **C. TUJUAN**

### **1. Tujuan Umum**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Ibu hamil Terhadap Pelayanan Antenatal di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023

## **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- b. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- c. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- d. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal terhadap dimensi *emphaty* (empati) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023
- e. Mengidentifikasi gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal terhadap dimensi *assurance* (jaminan) di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023

## **D. MANFAAT**

### **1. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan ilmiah dan keterampilan menulis ilmiah serta sebagai syarat dalam menyelesaikan studi di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Denpasar.

## 2. Bagi Instansi

Sebagai informasi dan bahan Pertimbangan dalam hal evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan dalam hal ini pelayanan ANC.

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai Bahan Pustaka bagi peneliti selanjutnya