

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Persalinan yang aman dan berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam peningkatan derajat kesehatan ibu dan bayi. WHO (2022) dan WHO *Quality of Care Framework* menegaskan bahwa pengalaman persalinan yang positif merupakan bagian penting dari mutu pelayanan maternal dan neonatal, selain keselamatan klinis ibu dan bayi. Kepuasan ibu bersalin menjadi komponen penting dalam evaluasi mutu pelayanan maternal karena berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan di masa mendatang.

Mutu pelayanan kesehatan mencakup dimensi struktur, proses, dan outcome yang saling berkaitan dalam menghasilkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam pelayanan maternal modern, outcome tidak hanya mencakup keselamatan ibu dan bayi tetapi juga pengalaman serta kepuasan pasien.. Dalam konteks pelayanan persalinan, kepuasan ibu bersalin termasuk dalam komponen outcome yang mencerminkan kualitas pengalaman selama proses pelayanan.

Secara fundamental, kepuasan pasien didefinisikan sebagai hasil perbandingan antara harapan sebelumnya dengan pelayanan yang diterima (Oliver, 1980). Namun, dalam beberapa tahun terakhir, konsep harapan dan pelayanan yang diterima tersebut telah mengalami redefinisi yang signifikan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan

di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Dalam pelayanan kebidanan, kepuasan ibu bersalin dipengaruhi oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan, dukungan emosional, rasa aman selama persalinan, serta kualitas fasilitas pelayanan kesehatan (Alemu et al., 2024; Prosen & Ličen, 2025).

Menurut studi terbaru oleh Nguyen et al. (2021) dan Putri & Cokki (2025), harapan pasien saat ini tidak hanya terbentuk dari pengalaman masa lalu, tetapi juga dipengaruhi secara masif oleh informasi digital dan ulasan daring. Sementara itu, pelayanan yang diterima kini mencakup aspek *digital touchpoints* seperti kemudahan pendaftaran via aplikasi dan kecepatan respons melalui kanal pesan instan yang menjadi standar baru dalam pengukuran kualitas layanan kesehatan modern.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Model ini telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan untuk menilai kepuasan pasien secara komprehensif.

Pemilihan tempat persalinan merupakan salah satu keputusan penting yang harus diambil oleh ibu hamil dan keluarga menjelang kelahiran. Keputusan ini memiliki keterkaitan erat dengan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB), yang merupakan indikator penting dalam kesehatan masyarakat. Ketepatan dalam memilih tempat bersalin akan sangat menentukan hasil (*output*) dari suatu persalinan, yaitu ibu dan bayi yang lahir dalam kondisi sehat dan selamat. Persalinan yang aman adalah hak setiap ibu dan keluarganya. Salah satu upaya

penurunan AKI dan AKB adalah dengan memastikan setiap persalinan ditolong oleh tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai.

Pelayanan persalinan di fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Oleh karena itu pemerintah Indonesia mendorong persalinan dilakukan di fasilitas kesehatan seperti Puskesmas, Klinik, dan Rumah Sakit dengan tenaga kesehatan yang kompeten. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki fungsi strategis dalam pelayanan kesehatan ibu dan anak. Berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar termasuk pelayanan persalinan normal.

Puskesmas Oemasi merupakan satu-satunya fasilitas kesehatan utama bagi masyarakat di wilayah tersebut karena berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan ibu dan anak serta sebagai fasilitas kesehatan pertama sebelum pasien dirujuk ke rumah sakit. Dengan peran strategis tersebut, kualitas pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi perlu dievaluasi secara berkala, salah satunya melalui pengukuran tingkat kepuasan ibu bersalin.

Puskesmas Oemasi secara administratif terletak di Desa Oemasi, Kecamatan Nekamese, Kabupaten Kupang, dengan karakteristik geografis yang didominasi oleh perbukitan terjal dan lembah yang tersebar di 11 desa wilayah kerja Nekamese. Letak geografis yang relatif jauh dari pusat rujukan perkotaan (kurang lebih 20 km) serta infrastruktur jalan yang menantang menciptakan hambatan fisik signifikan bagi ibu bersalin dalam mengakses fasilitas kesehatan tepat waktu.

Kondisi spasial ini menjadi determinan penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien di mana sulitnya aksesibilitas geografis sering kali meningkatkan ekspektasi ibu bersalin terhadap kualitas pelayanan yang diterima setibanya di puskesmas sebagai kompensasi atas upaya fisik dan risiko perjalanan yang ditempuh. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi tidak hanya dinilai dari aspek klinis, tetapi juga sejauh mana fasilitas ini mampu memberikan rasa aman dan kenyamanan di tengah keterbatasan akses wilayah perdesaan tersebut.

Evaluasi kepuasan ibu bersalin sangat penting dilakukan karena kepuasan pasien berhubungan dengan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan serta pemanfaatan pelayanan kesehatan di masa mendatang. Jika ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka kemungkinan besar mereka akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut dan merekomendasikannya kepada masyarakat lain. Namun demikian, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya di wilayah pedesaan seperti Kecamatan Nekamese.

Persalinan yang aman merupakan pilar utama dalam upaya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Pemerintah telah berupaya mendekatkan akses layanan kesehatan melalui Puskesmas sebagai garda terdepan di tingkat kecamatan. Namun, keberadaan fasilitas yang memadai dan tenaga kesehatan yang kompeten di Puskesmas belum sepenuhnya menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan persalinan.

Fenomena ini terlihat jelas di wilayah kerja Puskesmas Oemasi. Berdasarkan data sasaran ibu hamil yang diprediksi akan melahirkan pada tahun 2025, tercatat sebanyak 172 orang. Namun, dari total sasaran tersebut, hanya 41 orang (23,84%) yang memilih untuk melakukan persalinan di Puskesmas Oemasi. Selebihnya, sebanyak 131 orang (76,16%) lebih memilih untuk mengakses layanan persalinan di Rumah Sakit maupun Tempat Praktik Mandiri Bidan (TPMB).

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara target sasaran dengan pemanfaatan layanan persalinan di Puskesmas Oemasi. Angka pemanfaatan yang belum mencapai 50% tersebut mengindikasikan bahwa Puskesmas belum menjadi pilihan utama bagi mayoritas ibu hamil di wilayah kerjanya. Berbagai faktor kemungkinan menjadi pemicu beralihnya pilihan ibu ke fasilitas lain, mulai dari persepsi mengenai kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, aksesibilitas, faktor rujukan, hingga kenyamanan lingkungan pelayanan.

Jika kecenderungan ini terus berlanjut tanpa diketahui faktor penyebab pastinya, maka peran Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan primer dalam menekan risiko komplikasi persalinan di tingkat dasar tidak akan berjalan optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan ibu hamil dalam memilih tempat persalinan, guna memberikan masukan strategis bagi Puskesmas Oemasi dalam meningkatkan cakupan persalinan di fasilitas kesehatan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Survei Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pelayanan Persalinan di Puskesmas Oemasi Kabupaten Kupang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan ibu bersalin sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan persalinan, sehingga dapat memberikan manfaat bagi ibu bersalin, bidan, dan masyarakat secara luas.

Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti adalah : Bagaimana tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi?

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum :

Mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap kualitas pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi.

Tujuan Khusus :

1. Mengidentifikasi karakteristik ibu bersalin di Puskesmas Oemasi (meliputi usia, Pendidikan terakhir, pekerjaan dan paritas/jumlah persalinan).
2. Mendeskripsikan tingkat kepuasan ibu bersalin terhadap kualitas pelayanan yang diterima di Puskesmas Oemasi, berdasarkan 5 (lima) dimensi utama, yakni : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
3. Menentukan tingkat kepuasan ibu bersalin secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan persalinan di Puskesmas Oemasi.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan di bidang kebidanan, khususnya terkait konsep kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan persalinan di Puskesmas. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi ilmiah dan acuan bagi pengembangan teori mengenai mutu pelayanan kebidanan serta menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kepuasan ibu bersalin atau evaluasi mutu pelayanan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan primer.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi bidan dan pegawai Puskesmas dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan persalinan, terutama dalam aspek sikap, komunikasi, fasilitas, dan proses pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan persalinan di Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan rasa aman ibu bersalin, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kebidanan, serta mendorong pemanfaatan pelayanan persalinan yang aman dan berkualitas. Pada akhirnya, hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup ibu, bayi, dan masyarakat secara umum.