

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Harahap, 2020).

Pengguna jasa pelayanan rumah sakit dalam hal ini pasien menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, selalu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan lingkungan fisik yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa kesehatan (Herman, 2017).

Pelayanan kebidanan salah satunya adalah asuhan masa nifas yang penting untuk diperhatikan guna menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia. Dari berbagai pengalaman dalam menanggulangi kematian ibudan bayi dibanyak negara, para pakar kesehatan menganjurkan upaya pertolongan difokuskan pada periode *intrapartum*. Upaya ini terbukti telah menyelamatkan lebih dari separuh ibu bersalin dan bayi baru lahir yang disertai dengan penyulit proses persalinan atau komplikasi yang mengancam keselamatan jiwa (Kemenkes, 2012)

*World Health Organisation* (WHO) melaporkan pada tahun 2017 setiap hari sekitar 810 orang ibu meninggal karena penyebab yang dapat dicegah terkait dengan kehamilan dan persalinan dan 94% dari semua kematian ibu terjadi di negara berpenghasilan rendah dan menengah ke bawah (WHO, 2019). Angka Kematian Ibu di Provinsi Bali tahun 2020 (83,8 per 100.000 KH) mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 (67,6 per 100.000 KH) sedangkan di Kabupaten Bangli pada tahun 2020 menjadi Kabupaten dengan AKI yang tertinggi di Provinsi dan berada diatas dari AKI Provinsi Bali yaitu 176,3 per 100.000 KH (Dinkes bangli, 2021).

Masa nifas merupakan masa yang rawan untuk ibu, jumlah kematian ibu yang dihimpun dari pencatatan program kesehatan keluarga di Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 menunjukkan 4.627 kematian di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2019 sebesar 4.221 kematian. Cakupan kunjungan nifas lengkap di Indonesia pada tahun 2020 sebesar 88,3%. Provinsi dengan capaian tertinggi adalah Provinsi Banten Sebesar 122,9%, diikuti oleh Kalimantan Utara dan DKI Jakarta, sedangkan Gorontalo, Papua, dan Papua Barat memiliki capaian kunjungan nifas lengkap terendah. Provinsi Bali cakupan kunjungan nifas sebanyak 96,9% dan Kota Denpasar cakupan kunjungan nifas tahun 2020 adalah 97, 1% (Dinkes, 2020)

Ujung tombak penurunan AKI tersebut adalah tenaga kesehatan dalam hal ini adalah bidan. Untuk itu pelayanan kebidanan harus mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai standar yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang bersifat subjektif akan memengaruhi penerapan mutu pelayanan. Setiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Purwoastuti dan Walyani, 2018).

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*) (Aswar, 2013).

Penelitian yang dilakukan Harahap dkk pada tahun 2020 tentang pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejadi Medan mendapatkan hasil ada hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan yang dinilai dari segi daya tanggap ( $p \text{ value} = 0,039$ ), empati ( $p \text{ value} = 0,014$ ), bukti fisik ( $p \text{ value} = 0,025$ ), jaminan ( $p \text{ value} = 0,018$ ), keandalan ( $p \text{ value} = 0,003$ ) dan uji multivariat menggunakan uji *binay logistic* nilai (Sig) < 0,05 dengan OR 6,087 maka peluang puasnya pelayanan yang diterima dengan

empati yang diberikan bertambah yaitu 6,087 kali lebih mengalami kepuasan. Hasil penelitian Saputra dan Ariani (2019) menyimpulkan adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Daerah Idalam Kota Banjar Baru Tahun2018.

Rumah Sakit Puri Bunda merupakan salah satu rumah sakit swasta yang khusus melayani ibu dan Anak di Provinsi Bali, sebagai rumah sakit swasta Puri Bunda selalu berusaha memberikan pelayanan yang paripurna berusaha untuk memuaskan pasien. Namun meskipun telah berusaha memberikan layanan yang paripurna masih ada komplain-komplain yang diterima dari pasien. Rata-rata komplain yang diterima pasien setiap bulan ada diataranya komplain tentang pelayanan yang kurang cepat terhadap respon pasien, bidan yang kurang ramah.

Peneliti mencoba untuk melakukan survei kepuasan terhadap 10 orang ibu nifas yang diambil secara acak, 5 diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan bidan, 3 responden pasien *post partum* dari 5 responden mengatakan bidan tidak begitu ramah saat masuk ke ruang rawatan dan tidak menyapa pasien, kurang berinteraksi dengan pasien dan jika pasien meminta sesuatu, bidan sedikit lama menanggapi, 2 responden pasien *post section caesarea* mengatakan kurangnya kerelaan bidan dalam membantu pasien untuk mobilisasi, dan 5 responden pasien *post section caesarea* merasa puas karena bidan datang setiap hari ke ruangan untuk memeriksakan keadaan ibu dan memberitahu kondisi ibu. Dengan alasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu *Post Sectio Caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar ”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan satuan yang selaras dari perumusan masalah dan manfaat penelitian.

### 1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.

### 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus penelitian ini yaitu :

- a. Mengetahui mutu pelayanan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien *post section caesarea* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.
- c. Menganalisa hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sumber dalam mengembangkan mutu pelayanan

kebidanan yang lebih baik, dan juga untuk mencocokkan teori yang ada, serta sangat bermanfaat untuk mengetahui secara spesifik mengenai tingkat kepuasan ibu nifas terhadap mutu pelayanan kebidanan.

## 2. Manfaat praktis

### a. Bagi institusi pendidikan

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam pembelajaran mahasiswa terkait dengan hubungan mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.

### b. Bagi tempat penelitian

Sebagai bahan analisa bagi rumah sakit yang berhubungan dengan bagi mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.

### c. Bagi bidan

Sebagai bahan masukan dan penambahan pengetahuan dalam hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan ibu nifas.

### d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai acuan, masukan dan perbandingan dalam mengembangkan dan melakukan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan kebidanan terhadap tingkat kepuasan ibu *post section caesarea* di Ruang Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Denpasar.