

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan ibu hamil adalah indikator penting kesehatan masyarakat karena dapat meningkatkan kualitas kehadiran janin (Kemenkes RI, 2024). Salah satu upaya yang telah dilakukan pemerintah adalah melalui kelas ibu hamil. Kelas ibu hamil bertujuan untuk 1) meningkatkan pengetahuan ibu hamil tentang kehamilan; 2) persiapan persalinan; 3) nifas; 4) bayi baru lahir dan; 5) perkembangan balita sehingga diharapkan ibu mampu mengidentifikasi masalah kesehatan yang dialami (Laksmi dkk, 2021).

Data pelaporan rutin cakupan kunjungan antenatal care di Indonesia pada tahun 2023 sebesar 86,2% dari target 95%. Terjadi penurunan cakupan kunjungan antenatal tahun 2023 dibandingkan tahun 2022 yaitu dari 88,8% dengan target 90% menjadi 86,2% dari target 95% (Kemenkes, 2023). Data cakupan Pemantauan Wilayah Setempat (PWS) Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), indikator pencapaian cakupan ibu hamil K1 di Provinsi Bali tahun 2023 yaitu 91,7% dari target 100%. Tingkat cakupan KI mengalami penurunan sebanyak 4,1% dibandingkan tahun 2022 yaitu sebesar 95,8% (Profil Kesehatan Provinsi Bali, 2023). Cakupan kunjungan awal ibu hamil K1 Kabupaten Jembrana pada tahun 2024 yaitu 95% dari target 100%, dimana mengalami penurunan sebanyak 4% (Dinkes Kabupaten Jembrana, 2024). Berdasarkan data Puskesmas I Jembrana jumlah kunjungan kelas ibu hamil tahun 2024 sebanyak 468 dari 586 (80%) ibu hamil dan pada tahun 2025 turun menjadi 343 dari 452 (76%) ibu hamil, kondisi tersebut menunjukkan penurunan kunjungan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana.

Tingkat kepuasan ibu hamil yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan peserta dalam hal materi, metode, fasilitas, dan sikap tenaga kesehatan. Sebaliknya, kepuasan yang rendah dapat menunjukkan bahwa penyelenggaraan kelas ibu hamil tidak memadai (Ramya dkk, 2019). Keterampilan komunikasi petugas, kelengkapan materi, kenyamanan lokasi, dan waktu pelaksanaan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil. Jika ibu hamil merasa puas dengan pelayanan yang diterima selama kehamilan, akan meningkatkan kecenderungan untuk terus mengunjungi fasilitas kesehatan yang sama secara rutin (Febrina dkk., 2024).

Kualitas pelayanan kelas ibu hamil harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan ibu hamil. Lima kriteria untuk menentukan kualitas pelayanan yaitu: *Reliability* (kemampuan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); *Empathy* (perhatian; dan *Tangibles* (bukti langsung) (Dasi, 2023). Karakteristik sosiodemografi subyek dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diukur dari pengetahuan, sikap, dan keterampilan subjek dalam memahami dan mengelola masalah yang dihadapi (Rahyani, 2023). Selain itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang didapat oleh ibu hamil yang tertinggi adalah : 1) dimensi *empathy* sebesar 92,5% (Fitriyani, 2019); 2) dimensi keandalan sebesar 89,7% (Dwijayanti dan Wulandari, 2019). Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi *emphaty* dan terendah pada dimensi *tangibles* (Magdalena, 2024). Penelitian lain mengungkapkan faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil adalah fasilitas dan lokasi dengan nilai probabilitas 85% (Murti dkk, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas I Jembrana, didapatkan ibu hamil yang mengikuti kelas ibu hamil pada tahun 2024 sudah 80%. Namun pada tahun 2025 dilakukan wawancara terhadap 10 ibu hamil yang mengikuti kelas ibu hamil, 7 diantaranya mengeluhkan kurangnya variasi metode penyampaian materi, keterbatasan fasilitas, dan waktu pelaksanaan yang kurang fleksibel. Sehingga didapatkan peserta yang mengikuti kelas ibu hamil menurun. Padahal, kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ini sangat penting karena dapat memengaruhi motivasi mereka untuk terus berpartisipasi dan menerapkan informasi yang diberikan.

Pelayanan kelas ibu hamil jika tidak memenuhi harapan ibu hamil, dikhawatirkan akan mengurangi efektivitas program dan dikhawatirkan nya berdampak tingginya kejadian komplikasi selama kehamilan hingga persalinan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan Kelas Ibu Hamil di Puskesmas I Jembrana. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta referensi bagi dinas kesehatan dalam menyusun kebijakan terkait program kesehatan ibu.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk merumuskan masalah “Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil di Puskesmas I Jembrana tahun 2025?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan ibu hamil tentang pelayanan kelas ibu hamil yang telah diikuti di Puskesmas I Jembrana.

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden ibu hamil di Puskesmas I Jembrana
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).
3. Mengidentifikasi dimensi yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan kelas ibu hamil untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas I Jembrana.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

a. Untuk institusi pendidikan

Diharapkan penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan ilmiah dan kemampuan menulis ilmiah, yang diperlukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Denpasar.

b. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti dan sebagai dasar atau acuan bagi peneliti lain.

2. Manfaat praktis

a. Untuk masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dibaca oleh masyarakat untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kelas ibu hamil.

b. Untuk tempat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan bahan pertimbangan dalam hal evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan dalam hal ini pelayanan Kelas Ibu Hamil.