

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat. Di Indonesia angka kematian ibu merupakan angka tertinggi dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya. Berdasarkan Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2016 mengatakan bahwa angka kematian ibu di Indonesia mencapai 235 per 100.000 kelahiran hidup (SDKI, 2016).

Jumlah AKI di Jawa Tengah tahun 2015 mencapai 287/100.000 kelahiran hidup. Sementara Angka Kematian Bayi (AKB) di Propinsi Jawa Tengah tahun 2015 sebesar 293/100.000 kelahiran hidup. Sedangkan jumlah Angka Kematian Ibu tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 291/100.000 kelahiran hidup. Sementara Angka Kematian Bayi (AKB) tahun 2016 sebesar 327/100.000 kelahiran hidup. Salah satu cara untuk menurunkan AKI dan AKB adalah dengan pelaksanaan *antenatal care* (ANC) (Profil Kesehatan Jawa Tengah, 2016).

Antenatal Care (ANC) adalah pemeriksaan kehamilan untuk mengoptimalkan kesehatan mental dan fisik ibu hamil sehingga mampu menghadapi persalinan, kala nifas, persiapan memberikan Air Susu Ibu (ASI) dan kembalinya reproduksi secara wajar (Prawirohardjo, 2008).

Pelayanan *antenatal care* merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan antenatal yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Kebidanan (SPK). Pengawasan sebelum lahir (*antenatal*) terbukti mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kesehatan mental dan fisik kehamilan, untuk menghadapi persalinan. Dengan pengawasan hamil dapat diketahui berbagai komplikasi ibu yang dapat mempengaruhi kehamilan atau komplikasi hamil sehingga segera dapat diatasi (Manuaba, 2009).

Semua ibu hamil dianjurkan agar memeriksakan kesehatan dirinya sedini mungkin. Pemeriksaan kehamilan dilakukan minimal empat kali, yaitu pada trimester I : satu kali, trimester II : satu kali, trimester III : dua kali. Pada ibu hamil dengan resiko tinggi pemeriksaan dilakukan lebih sering dan intensif. Melalui pemeriksaan ini, perkembangan kesehatan ibu dapat diketahui. Bila ditemukan adanya gangguan kesehatan, tindakan dapat dilakukan sesegera mungkin (Mubarak, 2011).

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan sebuah jaminan kesehatan yang diberlakukan di Indonesia. Akhir tahun 2004 pemerintah menetapkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, dengan salah satu programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Diharapkan dengan adanya JKN pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan dalam sistem asuransi dan JKN menjadi sistem jaminan yang bersifat “wajib” bagi seluruh masyarakat. Sedangkan pada UU No. 24 Tahun 2011 menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh Badan

Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS), yang terdiri atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013).

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi citra dan kelangsungan suatu puskesmas. Tingginya tingkat kepuasan pasien juga merupakan bukti nyata dari pelaksanaan visi dan misi puskesmas. Pasien yang puas akan lebih setia dalam menggunakan jasa pelayanan yang sama. Sedangkan, pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain dalam menggunakan layanan kesehatan tersebut (Tjiptono, 2011).

Jumlah AKI di Kabupaten Batang pada tahun 2014 sebanyak 23/100.000 kelahiran hidup. Tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 18/100.000 kelahiran hidup. Pada tahun 2016 juga mengalami penurunan menjadi 15/100.000 kelahiran hidup (Profil Kesehatan Kabupaten Batang, 2016).

Data kunjungan *Antenatal Care* (ANC) Trimester III pada ibu hamil di Poli KIA Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang pada tahun Kabupaten Batang pada tahun 2014 sebanyak 684 ibu hamil, tahun 2015 sebanyak 691 ibu hamil. Data tahun 2016 sebanyak 697 ibu hamil.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan *antenatal care* pada bulan November 2016 di Puskesmas Warungasem Batang diperoleh hasil 6 orang (60%) menjawab bidan kurang merespon pada keluhan ibu hamil, 7 orang (70%) menjawab bidan tergesa-gesa dalam memberi pelayanan *antenatal care*, 6 orang (60%)

menjawab bidan tidak ramah dalam memberi pelayanan ANC, 7 orang (70%) menjawab ruangan pemeriksaan tidak nyaman.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul : “Hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang”.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini : Apakah ada hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang?”.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden yang meliputi umur, pendidikan dan pekerjaan di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.
- b.

- c. Mendeskripsikan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.
- d. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) oleh bidan jejaring BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.
- e. Menganalisis hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan *antenatal care* (ANC) oleh Bidan Jejaring BPJS Di Wilayah Kerja Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk evaluasi program dan penanganan masalah *Antenatal Care* (ANC) pada ibu hamil di Puskesmas Warungasem Kabupaten Batang.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini sebagai sumber informasi dan dapat menambah referensi bahan bacaan pembelajaran atau perkuliahan bagi mahasiswa Program Studi Diploma III Kebidanan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang dan bisa dijadikan data penelitian selanjutnya.

3. Bagi Keilmuan

Dapat menambah sumbangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan BPJS kesehatan.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini mengaplikasikan teori yang didapat dari bangku kuliah, menambah wawasan tentang metode penelitian, dan memperoleh pengalaman selama penelitian.

5. Bagi Responden

Penelitian ini menambah informasi bagi ibu tentang kunjungan *Antenatal Care* (ANC) sesuai standar.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Judul, Nama & Tahun	Sasaran	Variabel yang diteliti	Metode	Hasil
Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien rawat inap di badan pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. Susi Andriani (2009)	Sasaran adalah seluruh pasien yang mempergunakan fasilitas pelayanan kesehatan sebanyak 192 orang	Variabel yang diteliti kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap	Jenis penelitian yang akan digunakan bersifat <i>deskriptif analitik non eksperimental</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan termasuk kategori sangat baik. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan termasuk kategori puas
Kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan <i>Antenatal Care</i> di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. Rikhly Faradisya Mursyida (2012)	Sasaran adalah ibu hamil pada pelayanan ANC sebesar 89 orang	Variabel bebas adalah kualitas pelayanan terdiri dari persepsi <i>reliability</i> , persepsi <i>responsiveness</i> , persepsi <i>assurance</i> , persepsi <i>empathy</i> , persepsi <i>tangibles</i> . Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC	Jenis penelitian <i>observasional</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan persepsi tidak baik pada kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i> 43.8%, <i>responsiveness</i> 60.7%, <i>assurance</i> 51.7%, <i>empathy</i> 57.3% dan <i>tangibles</i> 43.8% dan persepsi ibu hamil yang tidak puas sebesar 49.4%
Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Tingkat	Sasaran adalah pasien peserta BPJS Kesehatan di Ruang Perawatan RSUD	Variabel bebas yang diteliti adalah kualitas pelayanan adalah <i>tangibility</i> ,	Jenis penelitian <i>survei analitik</i> dengan pendekatan	Hasil uji statistik dengan uji Chi-Square didapatkan bahwa nilai $p=0.000$ dengan

Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015. Sri Yuniarti (2015)	Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak sebanyak 100 responden	<i>reliability, responsiveness, assurance dan empathy.</i> Sedangkan variabel terikat adalah tingkat kepuasan pasien BPJS	adalah <i>cross sectional</i>	analisis setiap indikator kualitas pelayanan adalah tangibility ($p=0.000$), reliability ($p=0.004$), responsiveness ($p=0.015$), assurance ($p=0.014$) dan empathy ($p=0.000$)
--	--	--	-------------------------------	---

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang :

1. Perbedaan penelitian Andriani (2009) dengan penelitian sekarang antara lain :
Variabel sebelumnya kualitas pelayanan kesehatan dan Kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan variabel sekarang adalah kualitas pelayanan Antenatal Care (ANC) oleh bidan jejaring BPJS dan kepuasan pasien. Sampel sebelumnya adalah seluruh pasien yang mempergunakan fasilitas pelayanan kesehatan. Sedangkan sampel sekarang adalah ibu hamil trimester III.
2. Perbedaan penelitian Mursyida (2012) dengan penelitian sekarang antara lain :
Variabel sebelumnya adalah kepuasan ibu hamil dan persepsi kualitas pelayanan *Antenatal Care*. Sedangkan variabel sekarang adalah kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) oleh bidan jejaring BPJS dan kepuasan pasien. Sampel sebelumnya adalah ibu hamil pada pelayanan ANC. Sedangkan sampel sekarang adalah ibu hamil trimester III.
3. Perbedaan penelitian Yuniarti (2015) dengan penelitian sekarang antara lain :
Sampel sebelumnya adalah Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. Sedangkan variabel sekarang adalah kualitas pelayanan *Antenatal Care* (ANC) oleh bidan jejaring BPJS dan kepuasan pasien. Sampel sebelumnya adalah pasien peserta BPJS Kesehatan. Sedangkan sampel sekarang adalah ibu hamil trimester III.