

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan badan atau lembaga yang berfungsi sosial, tetapi untuk rumah sakit swasta lebih mengacu pada suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen sebagaimana halnya badan usaha (Alfiana, 2019).

Jenis pelayanan rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 diantaranya adalah pelayanan medik, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, pelayanan penunjang nonklinik dan pelayanan rawat inap. Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera, terlebih bagi ibu hamil agar dapat rutin melakukan pemeriksaan selama kehamilan atau *Antenatal care* (ANC) (Alfiana, 2019).

Antenatal care (ANC) merupakan pelaksanaan perawatan yang diberikan pada ibu selama kehamilan dan salah satu dari empat pilar *safe motherhood* disamping keluarga berencana, persalinan bersih dan aman serta pelayanan obstetri esensial. Program ini diluncurkan dengan menganggap bahwa setiap kehamilan mengandung risiko, walaupun kondisi kesehatan ibu sebelum dan selama kehamilan dalam keadaan baik. *Antenatal care* merupakan salah satu kegiatan program kesehatan ibu dan anak (KIA) yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu (Kemenkes, 2016).

Program ANC telah lama diluncurkan sejak tahun 1990 akan tetapi hasil yang dicapai belum sesuai dengan target yang ditetapkan. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2017 untuk Angka Kematian Ibu (AKI) hasilnya sangat mengejutkan. Kematian ibu melonjak sangat signifikan menjadi 359 per 100.000 kelahiran hidup atau mengembalikan pada kondisi tahun 1997, ini berarti kesehatan ibu justru mengalami kemunduran selama 15 tahun. Angka kematian bayi (AKB) yaitu 34/1000 kelahiran hidup. *Milleneum Development Goals (MDG"s)* memproyeksikan target penekanan AKI menjadi 102/100.000 kelahiran hidup dan AKB menjadi 23/1000 kelahiran hidup (Kemenkes, 2018).

Kematian ibu yang masih sangat tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan maternal yang masih rendah termasuk *Antenatal care* pada ibu hamil (Prawirohardjo, 2014). Padahal melalui ANC determinan kematian ibu dapat dicegah apabila resiko tinggi atau komplikasi kehamilan dan persalinan dapat dideteksi dini dan ditangani secara adekuat. Dalam memantau program pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dinilai dengan menggunakan indikator K1 dan K4 (DepKes, 2017).

Hasil Riskesdas 2018, target renstra 2017 yaitu 76%, hasil SDKI 2017 yaitu 77% dan Hasil Sirkesnas 2016 yaitu 73%. Berdasarkan data Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) 2017 menunjukkan bahwa cakupan K1 secara Nasional sebesar 73,5% serta cakupan K4 sebesar 72,8%. Bila dibandingkan tahun 2018 angka cakupan K4 mengalami sedikit peningkatan 74,1% (Kemenkes, 2018). Cakupan K4 secara nasional kembali mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebesar 88,54% sedangkan capaian kunjungan ibu hamil K4 pada tahun 2019 menurut Provinsi, wilayah Jawa Tengah berada pada posisi kelima dengan capaian target sebesar 97,13%. Angka tersebut menunjukkan cakupan mampu mencapai target, dimana target Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Kesehatan tahun 2019 sebesar 80% (Kemenkes RI, 2020). Capaian cakupan ANC merupakan gambaran dari mutu pelayanan yang diberikan oleh bidan atau merupakan gambaran dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Lilis, 2019).

Kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasakan puas apabila kinerja layanan rumah sakit yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan rumah sakit yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2013).

Kepuasan yang dirasakan pasien akan berdampak positif bagi rumah sakit, diantaranya akan mendorong loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit yang akan berdampak positif bagi masyarakat pada umumnya dan pasien pada khususnya. Kepuasan dalam dunia kesehatan merupakan sesuatu yang hakiki. Kepuasan dapat berupa kerahasiaan, keamanan, kebanggaan dan kemudahan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit perlu berupaya memahami nilai-nilai yang diharapkan pasien dan atas dasar itu berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin (Pohan, 2013).

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor dari luar maupun dari dalam pasien. Faktor dari

dalam/internal meliputi umur, pendidikan, pekerjaan dan paritas sedangkan faktor dari luar/ eksternal antara lain kualitas pelayanan, sikap petugas, biaya, fasilitas dan waktu tunggu (Enggel, 2010). Penelitian Puspasari (2017), menyebutkan sebanyak 81,5% ibu hamil yang rutin melakukan ANC dan 72,3% diantaranya menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor yang dapat mempengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di Rumah Sakit seperti pengalaman bidan dan dokter serta perawat selama proses pemeriksaan (Nurpahmi dan Emilia, 2016). Sikap petugas, fasilitas yang lengkap, kemudahan lokasi Rumah Sakit yang mudah dijangkau, tarif yang kompetitif, kecepatan dalam melakukan pemeriksaan keramahan bidan dalam pelayanan ANC dan persalinan merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelayanan ANC (Lestari, 2018). Penelitian lain oleh Asmita (2018), menunjukkan hasil ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan dan ketersediaan waktu konsultasi dokter terhadap loyalitas pasien.

Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Klaten sangat bermacam, hal itu sesuai dengan tujuan utama rumah sakit dengan memberi pertolongan kepada masyarakat. Beragai poliklinik dan pelayanan rawat jalan maupun rawat inap disediakan oleh rumah sakit hal ini guna memberikan pertolongan pada masyarakat yang membutuhkan. Jenis pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Klaten antara lain Instalasi Rawat darurat buka 24 jam, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Instensif dan HD, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Radiologi (dilengkapi CT Scandan USG), Instalasi Farmasi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Rehabilitasi Medis (fisiotherapi) dan Instalasi Gizi. Instalasi Rawat Jalan yang terdiri Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi dan Poliklinik spesialisasi. Adapun poliklinik spesialisasi yang ada di RSI Klaten antara lain penyakit dalam, penyakit anak, bedah umum/ anesthesi, bedah thoraks, bedah digesif, bedah urologi, bedah syaraf, bedah tulang bedah saluran cerna, bedah gigi dan mulut, obsgyn, neurologi, penyakit jiwa, penyakit mata, penyakit THT, penyakit kulit dan kelamin, poliklinik keluarga berencana, poliklinik psikologi, poliklinik tumbuh kembang anak, poliklinik konsultasi gizi, pelayanan dokter panggil dan pelayanan general check-up (RSU Islam Klaten, 2020). RSU Islam Klaten perlu meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada setiap pelayanannya, terutama pada pelayanan kehamilan karena ibu hamil selalu memerlukan pemeriksaan minimal 4 kali selama kehamilan, sehingga dari segi pelayanan yang diberikan dapat memunculkan kepuasan pasien dan membuat pasien melakukan pemanfaatan ulang.

Hasil Studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Islam Klaten pada tanggal 27 September 2020 menunjukkan data kunjungan pasien lama pada poliklinik obsgyn RSI Klaten selama tahun 2019 sebanyak 1.909 pasien sedangkan selama Januari sampai dengan September 2020 sebanyak 5.008 pasien (Rekam Medik RSI Klaten, 2019). Wawancara terhadap sepuluh ibu hamil yang melakukan *antenatal care* di dokter obsgyn Poli Kebidanan RSI Klaten diperoleh informasi sebanyak 3 (30%) orang menyatakan proses pelayanan saat pemeriksaan yang diterima kurang maksimal, 2 (20%) orang mengatakan fasilitas ruang tunggu rumah sakit kurang nyaman, 1 orang (10%) mengatakan biaya pemeriksaan dan USG di RSI termasuk mahal, sebanyak 2 orang (20%) mengatakan waktu tunggu cukup lama karena dokter terlambat datang dan sebanyak 2 (20%) orang mengatakan mendapatkan sikap pelayanan yang kurang ramah dari perawat. Secara spesifik keluhan yang disampaikan tersebut menyebutkan bahwa pasien yang melakukan ANC merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diperolehnya baik dari segi kualitas pelayanan, fasilitas, biaya, sikap perawat, waktu tunggu maupun jarak rumah sakit dengan rumah pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten”.

B. Rumusan Masalah

Antenatal care merupakan salah satu kegiatan program kesehatan ibu dan anak (KIA) yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian ibu. Kepuasan dalam dunia kesehatan merupakan sesuatu yang hakiki. Kepuasan ANC menjadi hal yang penting diteliti karena untuk meningkatkan mutu pelayanan pemeriksaan kehamilan di rumah sakit sehingga pasien melakukan pemanfaatan ulang dan melakukan ANC secara rutin. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi seseorang merasa puas atas pelayanan di suatu tempat, termasuk di Rumah Sakit seperti pengalaman bidan dan dokter serta perawat selama proses pemeriksaan, fasilitas yang lengkap, kemudahan lokasi Rumah Sakit yang mudah dijangkau, tarif yang kompetitif, kecepatan dalam melakukan pemeriksaan keramahan bidan dalam pelayanan ANC dan persalinan.

Berdasarkan rumusan masalah dapat dimunculkan pertanyaan penelitian sebagai berikut “Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis karakteristik responden meliputi umur, pendidikan, pekerjaan dan paritas, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya, sikap perawat dan waktu tunggu serta kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.
- b. Menganalisis hubungan umur, pendidikan, pekerjaan, paritas, kualitas pelayanan, fasilitas, biaya, sikap perawat dan waktu tunggu dengan kepuasan kunjungan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten
- c. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan karya ilmiah bagi pengembangan ilmu asuhan keperawatan dengan teridentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan memberikan kontribusi dalam rangka pengambilan kebijakan untuk mencapai target pelayanan *antenatal care* melalui peningkatan kepuasan ibu hamil.

b. Bagi Profesi Perawat

Diharapkan dapat memberikan pelayanan *antenatal care* dengan maksimal seperti berperilaku ramah kepada setiap pasien.

c. Bagi Ibu Hamil

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang ANC sehingga lebih rutin dalam melakukan ANC.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kunjungan ANC dengan menggunakan variabel yang lebih bervariasi.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh :

1. Lilis (2019), berjudul “Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan ANC di Bidan Kungkai”

Penelitian ini menggunakan metode analitik menggunakan rancangan *cross sectional*. Populasi dan sampel penelitian ini adalah seluruh ibu hamil yang memeriksakan kehamilan di Bidan Desa Kungkai Kecamatan Bangko Tahun 2017 yang berjumlah 64 orang. Teknik Sampling yang digunakan peneliti ini adalah total sampling. Hasil penelitian didapatkan dari 64 orang ibu hamil tersebut dilihat dari IKM setelah dikonversi yaitu 56,6 dengan mutu pelayanan C kinerja unit pelayanan kurang puas. Teknik sampling menggunakan total sampel, analisis data bivariat dengan *Chi Square Test*. Hasil analisis menunjukkan persentase terbanyak yang merasa kurang puas berdasarkan kategori umur adalah pada responden yang muda sebanyak 18 orang (64,3%) dan responden dikategorikan tua yang merasa kurang puas sebanyak 10 orang (35,7%); Persentase terbanyak yang merasa kurang puas berdasarkan kategori pendidikan adalah pada responden yang berpendidikan tinggi yaitu sebanyak 18 orang (64,3%), sedangkan responden dengan kategori pendidikan rendah yaitu sebanyak 10 orang (35,7%); Persentase terbanyak yang merasa kurang puas berdasarkan kategori pekerjaan adalah pada responden yang bekerja sebanyak 17 orang (60,7%), sedangkan pada responden yang merasa kurang puas dengan kategori tidak bekerja sebanyak 11 orang (39,3%). Analisis bivariat menunjukkan ada hubungan antara umur, pendidikan dan status pekerjaan dengan kepuasan terhadap pelayanan ANC di Bidan Desa Kungkai Tahun 2017 ditunjukkan dengan nilai X^2 hitung 5,05 untuk umur, 5,7 untuk pendidikan dan 5,7 untuk status pekerjaan ($X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$).

Penelitian yang akan dilakukan berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik

analisis data bivariat menggunakan *chi square* dan untuk analisis multivariat menggunakan analisis regresi logistik ganda.

2. Nurpahmi (2016), judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas”

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan metode yang digunakan adalah metode analitik dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian menggunakan rumus *Slovin*, sehingga *sampel* yang didapat adalah 60 responden (ibu hamil). Teknik sampel secara *cluster sampling*. Analisis univariat menunjukkan bahwa 51,3% ibu hamil yang merasa tidak puas dengan pelayanan *antenatal care* yang diberikan. Hasil uji *Chi-square* menyatakan bahwa dari lima variabel yang diteliti memiliki empat hubungan yang bermakna dengan nilai *p-Value* dari masing-masing variabel yaitu bukti fisik ($p = 0,043$), ketanggapan ($p = 0,021$), jaminan ($p = 0,001$) perhatian ($p = 0,011$) sedangkan satu hubungan yang tidak bermakna yaitu keandalan ($p = 0,169$). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan perhatian dapat berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil.

Penelitian yang akan dilakukan adalah “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik analisis data bivariat menggunakan *chi square* dan untuk analisis menggunakan analisis regresi logistik ganda.

3. Puspasari (2017), berjudul “Hubungan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Terpadu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Karangnom Klaten”

Metode penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel penelitian adalah 65 responden. Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data di analisis menggunakan uji *kendall tau*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *antenatal care* (ANC) terpadu adalah baik sebesar 81,5%, tingkat kepuasan pasien *antenatal care* (ANC) terpadu adalah sangat puas sebesar 72,3% dan *p value* 0,001 ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan antara pelaksanaan Antenatal Care Terpadu dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangnom Klaten.

Penelitian yang akan dilakukan ini berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*, teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* sedangkan teknik analisis data bivariat menggunakan *chi square* dan untuk analisis menggunakan analisis regresi logistik ganda.