

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tingginya angka kematian ibu (AKI) masih menjadi tantangan serius di bidang kesehatan di Indonesia. Menurut *World Health Organization* (WHO), kematian ibu adalah kematian selama kehamilan atau dalam waktu 42 hari setelah kehamilan berakhir, yang disebabkan oleh masalah yang berkaitan dengan atau diperberat oleh kehamilan atau penanganannya. Setiap harinya, sekitar 800 wanita meninggal akibat penyebab yang berkaitan dengan kehamilan dan persalinan (Irkan et al., 2022).

Angka Kematian Ibu (AKI) merupakan salah satu indikator penting dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat, khususnya perempuan usia subur. Meskipun Indonesia telah menunjukkan penurunan AKI dalam dua dekade terakhir, namun angkanya masih tergolong tinggi dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya. Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023, AKI di Indonesia tercatat sebesar 155 per 100.000 kelahiran hidup, masih jauh dari target *Sustainable Development Goals* (SDGs) yaitu 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (BKPK, 2023).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, pada tahun 2023 tercatat sebanyak 60 kasus kematian ibu, dengan penyebab utama meliputi perdarahan (30%), hipertensi dalam kehamilan (26,67%), dan penyebab lainnya seperti infeksi, gangguan jantung, serta gangguan metabolik. Meskipun secara umum terjadi penurunan jumlah kasus dibandingkan tahun-tahun

sebelumnya, namun angka tersebut masih menunjukkan tantangan serius dalam upaya peningkatan kesehatan maternal di wilayah tersebut (Dinkes Sulawesi Tengah, 2023).

Secara khusus, Kabupaten Donggala menunjukkan angka yang mengkhawatirkan. Pada tahun 2023, AKI di kabupaten ini mencapai 256,88 per 100.000 kelahiran hidup, dengan jumlah kematian ibu sebanyak 14 kasus (Dinkes Sulawesi Tengah, 2023). Angka ini merupakan yang tertinggi di antara kabupaten/kota di Sulawesi Tengah dan jauh di atas target nasional yang ditetapkan sebesar 90,79 per 100.000 kelahiran hidup (BPS Sulawesi Tengah, 2020).

Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan *antenatal care* yang tidak teratur. *Antenatal care* merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya. Pelayanan *antenatal care* dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Aeni N, 2023).

Pelayanan ini sangat penting untuk dilakukan untuk memantau perkembangan kehamilan dan mendeteksi komplikasi yang terjadi pada kehamilan secara dini agar segera ditangani dengan cepat dan benar, dan diharapkan pelayanan ini dapat mengurangi permasalahan kehamilan hingga persalinan yang otomatis mengurangi angka kematian ibu di Indonesia. Keteraturan *antenatal care* dapat ditunjukkan melalui frekuensi kunjungan, ternyata hal ini menjadi masalah karena tidak semua ibu hamil memeriksakan kehamilannya secara rutin terutama

ibu hamil normal sehingga komplikasi yang timbul dalam kehamilan tidak dapat terdeteksi sedini mungkin (N. Azizah et al., 2024). Salah satu faktor yang menjadi penyebab mengapa ibu hamil kurang termotivasi dalam melakukan *antenatal care* secara teratur dan tepat waktu adalah kurangnya kemudahan untuk pelayanan maternal, asuhan medik yang kurang baik, kurangnya tenaga terlatih dan obat-obatan penyelamat jiwa.

Menurut standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (PMK No. 21 Tahun 2021), pelayanan ANC minimal dilakukan enam kali selama masa kehamilan, dengan cakupan pemeriksaan mencakup 14 komponen pelayanan (14 T), seperti pengukuran tekanan darah, tinggi fundus uteri, pemeriksaan Hb, imunisasi TT, dan konseling gizi. Kualitas layanan ANC ini tidak hanya diukur dari aspek teknis medis, tetapi juga dari dimensi non-medis seperti keramahan petugas, ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas (Permenkes, 2021).

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting terhadap mutu layanan kesehatan. Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC berdampak pada keberlangsungan kunjungan ANC, kepatuhan terhadap jadwal pemeriksaan, hingga keputusan untuk melahirkan di fasilitas kesehatan.

Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023, cakupan kunjungan ANC lengkap (K4) berada pada angka 81,3%, masih di bawah target nasional yaitu 90%. Di Kabupaten Donggala, capaian cakupan ANC K1 mencapai 94,6%, namun cakupan K4 hanya 75,2%. Rendahnya capaian ini menunjukkan adanya kemungkinan kendala baik dalam akses, mutu pelayanan,

maupun kepuasan ibu terhadap pelayanan yang diberikan (Dinkes Sulawesi Tengah, 2023).

Pelayanan ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas. Pemerintah menetapkan bahwa pelayanan *antenatal care* memenuhi standar 14 T yaitu berat badan, ukur tekanan darah, ukur tinggi fundus uteri, pemberian imunisasi tetanus toksoid, pemberian tablet feses terhadap penyakit menular dan temu wicara (konseling), status gizi, pemeriksaan Hb, pemeriksaan VDRL, pemeriksaan protein urine atas indikasi, pemberian terapi kapsul yodium untuk daerah endemis gondok dan pemberian anti malaria untuk daerah endemis malaria (Permenkes, 2021).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (D. P. Sari & Putri, 2023). Menurut Tjiptono menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono & Diana, 2021). Penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dilakukan dengan melihat cakupan K1 dan K4. Cakupan K1 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal pertama kali oleh tenaga kesehatan, dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil di satu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun. Sedangkan cakupan K4 adalah jumlah ibu hamil yang telah memperoleh pelayanan antenatal sesuai dengan standar paling sedikit empat kali

sesuai jadwal yang dianjurkan di tiap trimester, dibandingkan jumlah sasaran ibu hamil di satu wilayah kerja pada kurun waktu satu tahun. Indikator tersebut memperlihatkan akses pelayanan kesehatan terhadap ibu hamil dan tingkat kepatuhan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya ke tenaga kesehatan(Kemenkes RI., 2021).

Berdasarkan *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023*, cakupan kunjungan Antenatal Care (ANC) di seluruh kabupaten/kota menunjukkan adanya variasi yang cukup signifikan. Cakupan K1 di Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan mencapai rata-rata 97,03%, sedangkan cakupan K4 hanya mencapai 85,34%. Meskipun rata-rata provinsi menunjukkan pencapaian yang cukup baik, kesenjangan antardaerah masih nyata terlihat(Dinkes Sulawesi Tengah, 2023).

Kabupaten Donggala menunjukkan capaian cakupan K1 sebesar 94,6%, yang berarti berada sedikit di bawah rata-rata provinsi dan juga di bawah target nasional sebesar 95%. Sementara itu, cakupan K4 di Kabupaten Donggala mencapai 87,3%, berada di atas rata-rata provinsi dan cukup mendekati target nasional sebesar 90%. Namun, angka tersebut belum mencerminkan pemerataan layanan ANC secara menyeluruh di seluruh wilayah kerja puskesmas di Donggala (Dinkes Sulawesi Tengah, 2023). Dibandingkan dengan kabupaten/kota lain di Sulawesi Tengah, Donggala menempati posisi menengah dalam hal capaian K1 dan K4. Kabupaten seperti Banggai dan Kota Palu bahkan telah melampaui target nasional dengan cakupan K4 masing-masing mencapai 102,6% dan 101,5% (Dinkes Sulawesi Tengah, 2023).

Wilayah kerja Puskesmas Sipatokang Ogoamas, capaian ANC K4 masih menghadapi tantangan. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi rendahnya keteraturan kunjungan ANC antara lain: kondisi geografis yang sulit dijangkau, keterbatasan tenaga kesehatan, kurangnya edukasi yang efektif, serta persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang belum sepenuhnya positif. Permasalahan ini menjadi sangat penting untuk dikaji lebih lanjut, karena kualitas dan keteraturan layanan ANC berkaitan erat dengan keberhasilan deteksi dini risiko kehamilan serta upaya penurunan angka kematian ibu.

Studi pendahuluan terhadap gambaran awal mengenai persepsi dan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, peneliti melakukan wawancara singkat terhadap 7 orang ibu hamil yang datang melakukan kunjungan ANC pada bulan Maret 2025. Wawancara dilakukan secara langsung setelah mereka menerima pelayanan di ruang pemeriksaan. Responden 1 dan 2 menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dari segi pemeriksaan medis, namun mereka mengeluhkan waktu tunggu yang lama karena petugas terbatas dan antrean menumpuk di pagi hari. Responden 3 mengaku puas terhadap keramahan bidan, tetapi merasa kurang paham terhadap penjelasan medis yang diberikan, karena penjelasan dilakukan dengan cepat dan tanpa kesempatan bertanya lebih lanjut. Responden 4 merasa nyaman dan puas, karena petugas menjelaskan secara lengkap, memberikan edukasi terkait gizi dan tanda bahaya kehamilan, serta mengingatkan jadwal kontrol berikutnya. Responden 5 mengungkapkan bahwa fasilitas ruang tunggu kurang nyaman, terutama bagi ibu hamil trimester akhir, dan berharap ada tempat

duduk tambahan serta ventilasi yang baik. Responden 6 menyampaikan bahwa dirinya tidak rutin datang ANC karena merasa tidak ada keluhan dan menganggap kunjungan hanya perlu jika ada masalah, serta pelayanan puskesmas dinilai “biasa saja”. Responden 7 menyebut bahwa pemeriksaan oleh dokter jarang dilakukan, dan ia hanya diperiksa oleh bidan tanpa USG atau pemeriksaan mendalam.

Dari ketujuh responden tersebut, hanya 2 orang yang menyatakan puas secara keseluruhan terhadap pelayanan ANC, sedangkan lainnya menyampaikan ketidakpuasan pada aspek tertentu seperti waktu tunggu, edukasi, kenyamanan fasilitas, atau kontinuitas pelayanan oleh tenaga medis. Studi pendahuluan ini menunjukkan adanya variasi persepsi dan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ANC menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan ibu hamil, sehingga relevan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan keduanya di wilayah kerja Puskesmas Sipatokang Ogoamas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “*Hubungan Antara Kualitas Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Kabupaten Donggala*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Kabupaten Donggala?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan antenatal care (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sipatokang Ogoamas, Kabupaten Donggala.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan ANC berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy*) di Puskesmas Sipatokang Ogoamas.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC yang diterima di Puskesmas Sipatokang Ogoamas.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Sipatokang Ogoamas.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan ilmu kebidanan dan pelayanan kesehatan maternal, khususnya dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan ibu hamil selama masa antenatal. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam kajian sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Sipatokang Ogoamas: Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan ANC, serta peningkatan kepuasan pasien untuk menekan angka komplikasi dan kematian ibu.
- b. Bagi tenaga kesehatan: Memberikan gambaran mengenai pentingnya aspek-aspek kualitas pelayanan dalam menunjang kepuasan ibu hamil, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.
- c. Bagi pemerintah daerah: Menjadi dasar pertimbangan dalam perumusan kebijakan peningkatan pelayanan kesehatan ibu hamil di wilayah Kabupaten Donggala.
- d. Bagi masyarakat: Memberikan informasi yang mendorong ibu hamil agar lebih rutin dan percaya dalam melakukan kunjungan ANC sesuai standar.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan ANC dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu:

Keaslian Penelitian:

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Nama Jurnal	Variabel Independen	Variabel Dependen	Metode Penelitian	Desain Sampling	Hasil Penelitian
1	(Rahmawati, 2022)	Hubungan Mutu Pelayanan ANC dengan Kepuasan Pasien	Jurnal Kesehatan Masyarakat	Mutu Pelayanan ANC	Kepuasan Pasien	Kuantitatif	Purposive Sampling	Ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan ANC dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$)
2	(Fitriani, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan ANC terhadap Kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Kendari Barat	Jurnal Kebidanan	Kualitas Pelayanan ANC	Kepuasan Ibu Hamil	Kuantitatif	Accidental Sampling	Dimensi empati dan <i>Tangibles</i> paling dominan memengaruhi kepuasan
3	(Nuraini & Lestari, 2020)	Hubungan Pelayanan Antenatal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	Jurnal Ilmu Kebidanan	Pelayanan Antenatal	Kepuasan Ibu Hamil	Kuantitatif	Random Sampling	Pelayanan yang baik meningkatkan kunjungan ANC ulang
4	(I. Sari & Putri, 2023)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Faskes Primer	Jurnal Pelayanan Kesehatan	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Kuantitatif	Total Sampling	Terdapat hubungan positif dan signifikan ($r = 0,612$)
5	(Hasanah, 2020)	Hubungan Kualitas ANC dengan Loyalitas Pasien	Jurnal Kesehatan Reproduksi	Kualitas ANC	Loyalitas Pasien	Kuantitatif	Cluster Sampling	Semakin baik kualitas ANC, semakin tinggi loyalitas pasien
6	(Yuliana, 2021)	Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Bidan dalam Pelayanan ANC	Jurnal Kebidanan dan Keperawatan	Kinerja Bidan	Kepuasan Ibu Hamil	Kuantitatif	Sistematik Sampling	Ada pengaruh signifikan antara kinerja bidan dan kepuasan
7	(F. Azizah et al., 2024)	Faktor yang Memengaruhi Kunjungan ANC Tidak Teratur	Jurnal Kebidanan dan Kesehatan	Edukasi, Akses, Persepsi	Kunjungan ANC	Kuantitatif	Consecutive Sampling	Kurangnya edukasi dan akses berperan dalam rendahnya keteraturan ANC