# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan ibu bersalin merupakan salah satu aspek penting dalam upaya menurunkan angka kematian ibu dan bayi serta meningkatkan kualitas hidup ibu dan anak. Bidan penolong persalinan adalah tenaga kesehatan yang memiliki peran utama dalam mendampingi dan memberikan perawatan kepada ibu selama proses persalinan. Mereka bertanggung jawab atas berbagai aspek medis dan non-medis selama persalinan, termasuk memonitor kondisi ibu dan bayi, memberikan dukungan emosional, serta memastikan bahwa proses persalinan berjalan sesuai dengan standar kesehatan. Kompetensi dan sikap bidan dalam memberikan pelayanan yang holistik sangat menentukan keberhasilan persalinan dan kepuasan ibu bersalin (Khifdhiyyatus Sa'adah et al., 2023).

Menurut data terbaru dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), Diperkirakan setiap tahunnya, sekitar 70.000 wanita meninggal akibat perdarahan pasca persalinan (PPH), yang merupakan penyebab utama kematian ibu dan sebagian besar dapat dicegah dengan perawatan yang tepat. periode postpartum tetap menjadi fase yang sangat penting bagi kesehatan ibu dan bayi baru lahir. Selain itu, banyak wanita mengalami masalah kesehatan jangka panjang setelah melahirkan, seperti nyeri punggung, inkontinensia urin, serta tantangan kesehatan mental seperti kecemasan dan depresi.(WHO, 2023). Berdasarkan data tahun 2023 Penyebab kematian ibu di indonesia terbanyak adalah hipertensi dalam kehamilan sebanyak 412 kasus, perdarahan obstettrik sebanyak 360 kasus dan komplikasi obstetrik lain sebanyak 204 kasus, salah satunya disebabkan oleh persalinan yang tidak ditolong nakes. Persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan pada tahun 2023 di Indonesia sebesar 87,2%, Provinsi dengan cakupan persalinan di fasilitas pelayanan kesehatan tertinggi yaitu DKI Jakarta sebesar 110,0%, Jawa Barat sebesar 94,4%, dan Banten sebesar 94,1%. Sementara cakupan terendah di Provinsi Papua Barat Daya sebesar 38,0% , Papua Barat Tengah sebesar 35,0% dan

Papua Pegunungan sebesar 11,6%, Dan Sulawesi Tengah sebesar 74,5%. (Profil Kesehatan Indonesia 2023)

Di Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya di Kabupaten Banggai Kepulauan pada tahun 2023, Untuk pelayanan ibu bersalin 74,18% dari total ibu hamil menerima perawatan lengkap di fasilitas kesehatan. (Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, 2023).

Di Kabupaten Banggai Kepulauan, Provinsi Sulawesi Tengah, pada tahun 2024 tercatat bahwa dari 1.320 total ibu bersalin, sebanyak 1.123 atau 53% di antaranya melahirkan di fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes), 125 atau 5% melahirkan di tolong nakaes (non fasyankes) dengan cakupan pelayanan yang baik, dan 72 atau 3% mendapatkan perawatan lanjutan yang memadai setelah persalinan (Laporan KIA Kab Banggai kepulauan 2023 ) Pada tahun 2023, jumlah persalinan di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai Kepulauan tercatat sebanyak 106 kasus. Angka ini menurunt pada tahun 2024 menjadi 80 persalinan. Sementara itu, pada tahun 2025, hingga bulan april, jumlah persalinan yang tercatat adalah 37 kasus, dengan 14 persalinan terjadi hingga bulan februari, 11 kasus pada bulan Maret, dan 12 kasus pada bulan April.

Pelayanan kesehatan ibu bersalin di Kabupaten Banggai Kepulauan, khususnya di Puskesmas Tataba, merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah telah mendorong peningkatan peran bidan penolong persalinan sebagai tenaga kesehatan utama yang melayani proses persalinan di fasilitas kesehatan dasar.

Puskesmas Tataba mengalami keterbatasan sarana prasarana sehingga pelayanan persalinan kurang optimal. Kondisi ini menyebabkan beberapa ibu bersalin merasa kurang nyaman dan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.

Persalinan adalah proses fisiologis yang diawali dengan kontraksi uterus yang teratur dan menyebabkan perubahan progresif pada serviks (pembukaan dan penipisan), yang kemudian diikuti oleh pengeluaran hasil

konsepsi berupa janin, plasenta, dan selaput ketuban dari uterus ke dunia luar, baik melalui jalan lahir maupun jalan lain, dengan bantuan atau kekuatan ibu sendiri. Proses ini umumnya berlangsung pada kehamilan cukup bulan (antara 37–42 minggu) dan diakhiri dengan lahirnya plasenta secara lengkap. Keberhasilan persalinan tidak hanya bergantung pada kondisi fisik ibu, tetapi juga pada kualitas dukungan dan perawatan yang diberikan oleh tenaga medis selama proses persalinan, Komunikasi terapeutik menjadi sangat penting dalam menjalin hubungan antara bidan, ibu bersalin dan keluarga karena dapat mengatasi rasa nyeri, cemas serta takut yang dialami ibu. (Aji et al., 2022).

Ibu bersalin adalah wanita yang sedang menjalani proses persalinan, di mana ia berada kondisi paling kritis dalam kehidupan reproduksinya. Oleh karena itu sebagai seorang bidan harus mampu memberikan dukungan fisik dan emosional kepada ibu untuk membantu mengurangi rasa nyeri dan ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan selama proses persalinan (Subiastutik & Maryanti, 2022).

Kebutuhan ibu bersalin mencakup berbagai aspek yang melibatkan kenyamanan fisik, dukungan emosional, dan informasi yang jelas tentang proses persalinan. Ibu bersalin membutuhkan rasa aman, privasi, serta dukungan dari bidan yang kompeten dan empatik. Pemenuhan kebutuhan ini sangat penting untuk mengurangi stres dan ketidaknyamanan selama persalinan, serta untuk memastikan bahwa ibu merasa didukung secara optimal, baik secara fisik maupun emosional, selama proses kelahiran (Aji et al., 2022).

Kepuasan ibu bersalin merupakan indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan selama persalinan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas komunikasi antara ibu dan bidan, dukungan emosional yang diberikan, serta efektivitas perawatan medis yang diterima. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa ibu bersalin merasa diperhatikan, dihargai, dan diperlakukan dengan baik selama proses persalinan, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada pemulihan pascapersalinan dan pengalaman keseluruhan ibu (Persalinan et al., 2024).

Rendahnya kepuasan ibu terhadap pelayanan bidan penolong persalinan dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental ibu, serta menurunkan kepercayaan ibu terhadap fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan ini dapat mengakibatkan pengalaman persalinan yang traumatis, yang mungkin mempengaruhi keputusan ibu dalam memilih tempat dan cara persalinan di masa depan. Selain itu, rendahnya kepuasan dapat berdampak pada reputasi tenaga kesehatan dan fasilitas, serta mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang tersedia (Sianipar et al., 2023).

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan antara pelayanan bidan dan kepuasan ibu bersalin, dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bidan memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman persalinan ibu (Fitri et al., 2023). Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif, dukungan emosional, dan keterampilan klinis bidan dalam meningkatkan kepuasan ibu bersalin. Penelitian terkait juga menunjukkan bahwa kepuasan ibu dapat berfungsi sebagai indikator penting dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks persalinan (Armita et al., 2023).

Dalam rangka mempersiapkan pelaksanaan penelitian mengenai hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai Kepulauan, dilakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan gambaran awal terkait kondisi pelayanan dan tingkat kepuasan ibu bersalin di lokasi penelitian. Berdasarkan hasil observasi awal, dari 7 orang ibu yang menjalani persalinan, 5 orang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidan penolong persalinan. Namun, 2 ibu mengungkapkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan kurangnya komunikasi yang jelas serta minimnya dukungan emosional selama proses persalinan. Contohnya, salah satu ibu merasa bingung karena tidak diberi penjelasan mengenai tahapan persalinan yang sedang dialami dan tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai kapan ia boleh mengejan, sehingga ia merasa cemas dan tidak siap menghadapi proses persalinan. Selain itu, terdapat ibu yang mengaku tidak mendapat dukungan emosional dari bidan, seperti tidak diberi semangat atau ketenangan saat mengalami

nyeri hebat dan ketakutan, bahkan keluhannya dianggap berlebihan. Meskipun jumlah ibu yang tidak puas terlihat lebih sedikit, keluhan serupa telah berulang kali muncul dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan dukungan emosional masih menjadi kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian serius, karena sangat memengaruhi kepuasan dan pengalaman ibu selama proses persalinan.

Kepuasan ibu bersalin terhadap pelayanan bidan tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Ketidakpuasan, walaupun dari sebagian kecil pasien, dapat berdampak pada persepsi masyarakat secara luas dan menurunkan angka kunjungan ke fasilitas kesehatan.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara pelayanan yang diberikan oleh bidan penolong persalinan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk peningkatan mutu pelayanan kebidanan, khususnya dalam hal komunikasi efektif dan dukungan emosional selama proses persalinan.

Sesuai uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai kepulauan.

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai kepulauan?

## C. Tujuan

1. Tujuan umum

   Menganalisa hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin diPuskesmas Tataba Kabupaten Banggaikepulauan

2. Tujuan khusus

   a. Mengidentifikasi pelayanan bidan penolong persalinan di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai kepulauan

b. Mengidentifikasi kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai kepulauan

c. Menganalisa hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Tataba Kabupaten Banggai kepulauan

## D. Manfaat

1. Bagi Ibu Bersalin

   Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran ibu bersalin tentang pentingnya kualitas pelayanan bidan, sehingga mereka dapat lebih aktif dalam menilai dan memilih pelayanan yang mendukung pengalaman persalinan yang aman dan nyaman, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima.

2. Bagi Puskesmas Tataba

   Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi Puskesmas Tataba mengenai tingkat kepuasan ibu bersalin, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan bidan, sehingga pelayanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

3. Bagi Institusi Pendidikan

   Hasil penelitian ini memberikan kontribusi akademik yang dapat digunakan sebagai referensi dalam pengajaran dan penelitian di bidang kebidanan, serta membantu mahasiswa dan dosen untuk lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam kebidanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien.

4. Bagi Penelitian

   Penelitian ini memberikan sumbangan ilmiah dalam mengkaji hubungan antara pelayanan bidan dan kepuasan ibu bersalin, serta membuka peluang bagi penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan dan kesehatan ibu secara keseluruhan.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan pelayanan bidan penolong persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di puskesmas tataba kab. banggai kepulauan

| No | Nama Peneliti, Tahun | Judul | Nama Jurnal | Variabel | | Metode Penelitian | Desain Sampling | Hasil |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Independen (X) | Dependen (Y) | | | |
| 1 | Rafika Putri Aisyah & Bambang Wahyono. 2021 | Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas | Indonesian Journal of Public Health and Nutrition (Vol. 1 No. 2, 2021) IJPHN 1 (2) (2021) 282-290 | Mutu pelayanan postnatal care | Kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan postnatal care | Surveyanalitik dengan pendekatan **cross-sectional** | 94responden ibu nifas di wilayah kerja Puskesmas Karangdoro, Semarang<br>**Teknik pengambilan sampel**: **Purposive sampling** (dipilih berdasarkan kriteria tertentu)<br>**Alat ukur**: Kuesioner untuk menilai mutu pelayanan dan kepuasan ibu nifas<br>**Analisis data**: Uji **Chi-Square** untuk mengetahui hubungan antara variabel mutu pelayanan (dan dimensi-nya) dengan kepuasan ibu nifas | Terdapathubungan yang signifikan antara mutu pelayanan postnatal care dengan kepuasan ibu nifas. Semakin tinggi mutu pelayanan, semakin tinggi kepuasan ibu nifas.<br>Dimensi-mutupelayanan yang terbukti mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan ibu nifas mencakup:<br>1. **Aspek fisik** (nilai *p* = 0,003)<br>2. **Reliabilitas** (p= 0,003)<br>3. **Interaksi personal** (p = 0,000)<br>4. **Pemecahan masalah** (p= 0,015)<br>5. **Kebijakan** (p= 0,001) |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Ridesman, dkk, **2024** | Hubungan Pelayanan Service Excellent dengan Tingkatkepuasan Pasien Ibu Bersalin di PMB Pera Kota Medan | Jurnal Medika Nusantara Vol. 2, No. 3 Agustus 2024 e-ISSN: 2986-7061; p-ISSN:2986-7878, Hal 199-209 | Pelayanan Service Excellent | Tingkat Kepuasan Pasien Ibu Bersalin | **Kuantitatif analitik**, dengan pendekatan **cross-sectional** | **Populasi**: Semua ibu bersalin di PMB Pera, Kota Medan **Sampel**: 63 orang ibu bersalin **Teknik Pengambilan Sampel**: **Random Sampling** (acak) | Dari 63 responden: **Pelayanan dinilai "baik"** oleh mayoritas ibu. Namun, sebagian besar yang menilai pelayanan "baik" **masih merasa tidak puas.** Ada **hubungan signifikan** antara pelayanan service |
| | | | | | | | | excellent dengan tingkat kepuasan ibu bersalin. Diuji menggunakan uji **Chi-Square** ($X^2$) **Nilai p < 0,05** → artinya **hubungantersebut signifikan** secara statistik |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Retno Dwi Ambarsar, dkk. 2023 | Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Puskesmas Padang | Jurnal Ilmiah Ilmu Kebidanan & Kandungan Volumenya: *Vol. 15 No. 2 | Kualitas Pelayanan Persalinan | Kepuasan Ibu Bersalin | korelasional, *cross sectional* | 31 ibu bersalin di Puskesmas Padang yang melahirkan pada bulan Agustus 2022, dengan teknik sequential sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi | Tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan ibu bersalin dengan kualitas pelayanan persalinan berdasarkan:<br>• dimensi tangible (p = 0,519)<br>• dimensi reliability (p = 0,527)<br>• dimensi responsiveness(p= 0,791)<br><br>* Tetapi penelitian menyebutkan *ada hubungan* antara kualitas pelayanan persalinan dan "quality of life" (?) — kemungkinan maksudnya kepuasan ibu (ada sedikit ambiguitas dalam abstrak) pada satu dimensi atau keseluruhan kualitas pelayanan. |