

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi dan Balita (AKB dan AKABA) merupakan salah satu indikator yang menggambarkan kesejahteraan suatu negara. Oleh karena itu, upaya peningkatan kesehatan ibu dan anak mendapat perhatian khusus. Saat ini akses ibu hamil, bersalin dan nifas terhadap pelayanan kesehatan sudah cukup baik, akan tetapi Angka Kematian Ibu masih cukup tinggi. Kondisi ini kemungkinan disebabkan antara lain karena mutu atau kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil dan bersalin yang belum memadai, kondisi ibu hamil yang tidak sehat dan faktor determinan lainnya.

Dalam rangka menurunkan angka kematian ibu (AKI) perlu peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan. Ujung tombak penurunan AKI tersebut adalah tenaga kesehatan dalam hal ini adalah bidan. Untuk itu pelayanan kebidanan harus mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai standar yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Fokus pembangunan kesehatan terhadap tingginya AKI masih terus menjadi perhatian yang sangat besar dari pemerintah karena salah satu indikator pembangunan sebuah bangsa AKI dan AKB (Purwoastuti, 2018)

Berdasarkan acuan kerangka kerja RPJMN 2015-2019, kesehatan Ibu dan Anak merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai dalam

pembangunan kesehatan dengan target penurunan angka kematian ibu dari 346 per 100.000 penduduk pada tahun 2010 menjadi 306 per 100.000 penduduk pada tahun 2019 dan penurunan angka kematian bayi dengan capaian status awal 32 per 1000 kelahiran hidup (tahun 2012/2013) menjadi 24 per 1000 kelahiran hidup di tahun 2019.

Salah satu penyedia layanan kesehatan adalah puskesmas yang memiliki tanggungjawab dalam menyelenggarakan upaya kesehatan secara promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif pada lingkungan kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara dalam pembangunan kesehatan menjadi bagian integral dalam pembangunan nasional. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan bertujuan untuk agar setiap orang secara sadar, mau dan mampu hidup secara sehat demi meningkatkan derajat kesehatan sosial maupun ekonomi secara optimal (Ulumiyah, 2018).

Pusat kesehatan masyarakat disebut Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Anita dkk, 2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas yang menyebutkan puskesmas berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan di tingkat pertama. Selain itu, puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah sekitar (Kemenkes RI, 2019)

Salah satu upaya untuk meningkatkan status kesehatan ibu dan anak adalah dengan Pelayanan KIA yang bermutu. Pelayanan KIA yang bermutu akan memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan reaksi terhadap perasaan yang muncul akibat pelayanan yang diperoleh dengan memberi perbandingan hal yang diinginkan. Kepuasan ibu hamil akan semakin meningkat jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan survei pendahuluan Di Poli KIA Puskesmas Kwamki Kabupaten Mimika pada bulan September 2023 yang dilakukan dengan mewawancari 10 orang pasien, 4 pasien mengatakan kurang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan kurang ramahnya pegawai dalam melayani pasien, 2 pasien mengatakan kadang petugas kesehatan tidak tepat waktu saat melakukan pemeriksaan dikarenakan tidak datang sesuai jadwal sehingga membuat pasien menunggu. Sedangkan sisanya mengatakan pelayanan KIA sudah baik.

Berdasarkan Fenomena Diatas Maka Peneliti Tertarik Untuk Melakukan Penelitian Tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah Ada Pengaruh Mutu (tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Mutu (tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini yaitu :

- a. Menganalisis Pengaruh mutu wujud nyata (tangible) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.
- b. Menganalisis Pengaruh mutu Kehandalan (reliable) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.
- c. Menganalisis Pengaruh mutu Ketanggapan (responsiveness) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.
- d. Menganalisis Pengaruh mutu Jaminan (assurance) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.
- e. Menganalisis Pengaruh mutu Kepeduliaan (empathy) Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Dipuskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan pengetahuan, khususnya pengetahuan yang terkait Pengaruh Mutu Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil .

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan bagi peneliti dan menerapkan ilmu dan memberikan solusi mengenai Pengaruh Mutu Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai media bacaan mahasiswa dan media pembelajaran terutama yang berhubungan dengan Pengaruh Mutu Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas.

c. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam rangka menyusun dan mengambil langkah-langkah strategis dan penyusunan program dalam upaya meningkatkan Mutu Pelayanan terutama pelayanan KIA Di Puskesmas.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan landasan bagi penelitian selanjutnya dan dapat meneliti faktor lain yang mempengaruhi Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1
Penelitian Terkait Dengan Pengaruh Mutu Pelayanan KIA Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Kwamki Kabupaten Mimika.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil	Perbedaan
1.	Yesica Geovany Sianipar, Sonia Novita Sari, Ariska Fauzianty, & Friza Novita Sari. (2023) An-Najat, 1(2), 171–176. https://doi.org/10.59841/an-najat.v1i2.192	Hubungan Mutu Pelayanan KIA (Kehandalan) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal Di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara	Mutu Pelayanan dan Kepuasan Ibu bersalin penelitian analitik dengan menggunakan desain cross sectional, sampel berjumlah 59 orang yang diambil secara simple random sampling. Analisis univariat dan bivariat dengan uji	Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan KIA (Kehandalan) dengan kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras, Kabupaten Batubara dengan nilai p-value < 0.05 (0,034).	Sampel diambil dengan teknik total sampling, jumlah sampel. Tempat penelitian. Variabel yang diteliti. Uji ststiatik menggunakan yaitu menggunakan uji chi square

			chi square dengan p- value <0,05.		
2.	Roni Iryadi. (2020). Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721- 4796 (online), 1(3), 60-65. https://doi.org/ 10.36312/jcm. v1i3.189	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon.	Variabel: Kualitas pelayanan dan kepuasan psien KIA desain metode analitik, dengan pendekata n cross sectional Populasi adalah seluruh ibu hamil pada periode Juli sebanyak 43 Ibu Hamil. Sampel dalam penelitian ini adalah 43 responden . Teknik pengambi lan sampel total sampling yaitu jumlah populasi yang digunakan juga sebagai sampel, dengan jumlah sampel penelitian	hasil penelitian dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden memiliki tingkat kepuasan puas yaitu sebanyak 29 responden (67,4%). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon dengan nilai p-value sebesar 0,0001	Sampel diambil menggunakan teknik accidental sampling, jumlah sampel, jumlah variabel, tempat penelitian, analisis statistik dengan uji chi-square

			yaitu sebanyak 43 responden .			
3.	Asmita Dahlan. (2020). Journal of Social and Economics Research, 2(1), 006-022. https://doi.org/10.54783/jsr.v2i1.11	Hubungan Mutu Pelayanan Bidan Dalam Memberikan Asuhan Sayang Ibu Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin .	Var : Mutu prlayanan dan tingkat kepuasan Desain penelitian berupa analitik. Populasi adalah semua ibu hamil dengan usia kehamilan ≥ 36 minggu yang berada di wilayah Puskesmas Kota Padang tahun 2017. Pengambilan sampel Purposive sampling. Analisis menggunakan Uji Korelasi	Hasil korelasi nilai $r = 1$, ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan bidan memberikan asuhan sayang ibu terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin.	Uji	Jumlah sampel, tempat penelitian, jumlah variabelm uji statistik Korelasi
4.	Nurasih Nurasih, Endang Nurrochmi, Atin Ukayah Jurnal Care Vol. 2, No. 3, Tahun 2014	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Terhadap Pertolongan Persalinan Oleh Bidan	Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu bersalin yang melahirkan di	Ada pengaruh faktor sikap bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan		Teknik sampel yang digunakan adalah total sampling, tempat penelitian, jumlah sampel dan taghun penelitian,

DOI: https://doi.org/10.33366/jc.v2i3.215	Di Puskesmas Poned Ujungjaya Tahun 2013	Puskesmas PONED Ujungjaya pada periode 21 Januari sampai dengan 31 Desember 2013 dengan pengambi lan sampel secara Non Random Sampling, yaitu secara total sampling, dimana penelitian ini dilakukan pada semua ibu bersalin yang melakuka n pertolong an persalinan di Puskesmas PONED Ujungjaya pada periode 21 Januari – 31 Desember 2013 yang berjumlah 38 Orang. analysis with the Chi Square.	ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang. Ada pengaruh faktor komunikasi bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang. Ada pengaruh faktor pengalaman kerja bidan dalam pertolongan persalinan terhadap tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas PONED Ujungjaya Kabupaten Sumedang.	jumlah variabel, uji chi square
---	---	---	---	--

5	Hikma, Martha Irene Kartasurya, Atik Mawarni	Hubungan Mutu Pelayanan Persalinan Normal oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Kabupaten Luwu Sulawesi Selatan	Jenis penelitian adalah kuantitati, desain observasi onal analitik dengan pendekata n cross sectional. Subyek adalah 70 orang bidan desa dan 70 ibu bersalin di Kabupate n Luwu dipilih secara consecuti ve. Pengambi lan data dilakukan secara angket dengan kuesioner terstruktur . Analisis data dilakukan secara bivariat dengan Chi- Square dan korelasi Pearson.	Hasil Tidak ada hubungan antara umur (p = 0,147), masa kerja (p = 0,214), pendidikan (p = 0,343) bidan dengan mutu pelayanan persalinan. Tidak ada hubungan antara umur (p = 0,622), pekerjaan (p=0,072) pasien dengan kepuasan terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa. Ada hubungan antara pendidikan ibu bersalin dengan kepuasan terhadap pelayanan persalinan oleh bidan desa (p = 0,005). Pasien yang merasa puas sebanyak 60%. Ada hubungan antara mutu pelayanan persalinan oleh bidan desa dengan kepuasan ibu bersalin (r = 0,164, p=0,043)..	Jumlah variabel, tempat penelitian, dianalisis dengan uji chi- square dan korelasi Pearson.
---	---	---	---	--	---