

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kehamilan didefinisikan sebagai fertilisasi atau penyatuan spermatozoa dan ovum dan dilanjutkan dengan nidasi dan implantasi (Husein, 2013). Periode kehamilan yang dihitung sejak Hari Pertama Haid Terakhir (HPHT) hingga dimulainya persalinan sejati, yang menandai awal periode antepartum. Sebaliknya, periode prenatal adalah kurun waktu terhitung sejak hari pertama haid terakhir hingga kelahiran bayi yang menandai awal periode pascanatal (Varney, 2008).

Dalam memantau program pelayanan kesehatan ibu hamil dapat dinilai dengan menggunakan indikator cakupan K1 dan K4. Secara nasional cakupan K1 Tahun 2010 adalah 95,26% dan cakupan K4 adalah 85,56%. Jumlah tersebut masih kurang dari target nasional yang ingin dicapai pada tahun 2014 yaitu cakupan K1 100% dan K4 95% (Depkes RI, 2010). Berdasarkan laporan kinerja Puskesmas Kesumadadi periode 2015 - 2017 pada program KIA menunjukkan pada tahun 2015 cakupan K1 sebanyak 98% yang turun menjadi 97,34% di tahun 2016 dan tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 98,7%. Sedangkan untuk cakupan K4 pada tahun 2015 sebesar 91% turun menjadi 89,02% di tahun 2016 dan pada tahun 2017 kembali

mengalami penurunan menjadi 85,21% (Profil Puskesmas Kesumadadi, 2018).

Berdasarkan laporan Survey Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) pada tahun 2012 angka kematian ibu sebanyak 359 per 100.000 kelahiran hidup (Profil Kesehatan Indonesia, 2015). Faktor penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan antenatal care yang tidak teratur. Adapun salah satu permasalahan di Indonesia adalah pengetahuan tentang tanda bahaya kehamilan, akibat kurangnya kunjungan ANC dan kunjungan ANC yang tidak rutin. Antenatal care merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya (Mufdlilah, 2009).

Kunjungan ANC yang tidak berkala menyebabkan tidak terdeteksinya tanda bahaya kehamilan akibat informasi dan pengetahuan tentang tanda bahaya kehamilan kurang. Upaya pemerintah untuk lebih meningkatkan motivasi ibu hamil akan pentingnya pemeriksaan *Antenatal Care* secara teratur, maka sangat diperlukan peran dari bidan sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan *Antenatal Care* sikap juga profesionalisme, karena sebagian ibu hamil akan kembali memeriksakan diri dan kehamilannya ketempat yang sama jika dirinya merasa dihargai dan diasuh dengan baik. Dengan pelayanan bidan yang baik dan profesional diharapkan dapat lebih meningkatkan motivasi dan kunjungan ibu hamil dalam memeriksakan diri dan kehamilannya secara teratur (Gadysa dan Delbina, 2009). Pelayanan

ANC yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting. Jika konsumen tidak puas dengan layanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu, walaupun layanan yang ditawarkan merupakan hal penting dalam layanan kesehatan (Al-Assaf, 2009).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan September 2018 diketahui bahwa jumlah ibu hamil di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah pada tahun 2017 sebanyak 596 orang dan yang melakukan ANC sebanyak 40 ibu hamil perbulan. Proses pelayanan ANC di Puskesmas Kesumadadi diawali dengan pendaftaran yang diteruskan dengan pemeriksaan oleh bidan untuk mendapatkan pelayanan ANC yang meliputi pemeriksaan tekanan darah, penimbangan berat badan dan ukur tinggi badan, pengukuran LILA (lingkar lengan atas), pemeriksaan Leopold, berikan imunisasi TT (bila perlu), test laboratorium (bila perlu), pemberian zat besi dan temu wicara (konseling). Hasil wawancara terhadap 10 ibu hamil yang melakukan pemeriksaan ANC tentang cara bidan melayani pemeriksaan ANC, sebanyak 6 ibu (60%) menyatakan bidan melayani penuh perhatian, cepat tanggap, dan ramah, sedangkan 4 ibu (40%) menyatakan bidan kurang

perhatian, kurang teliti, dan kurang ramah dalam melayani pemeriksaan ANC.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: “Apakah Ada Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Adapun tujuan umum dari penelitian ini ialah diketahuinya Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019.

### **2. Tujuan Khusus**

- a) Diketahui distribusi frekuensi persepsi mutu pelayanan *Antenatal Care* (ANC) di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019.

- b) Diketahui distribusi frekuensi tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019.
- c) Ada hubungan persepsi mutu pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu di Puskesmas Kesumadadi Lampung Tengah Tahun 2019.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta tambahan bahan bacaan mengenai teori adanya hubungan antara persepsi mutu pelayanan *Antenatal Care* (ANC) dengan tingkat kepuasan ibu.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Puskesmas Kesumadadi

Sebagai bahan masukan agar tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang berkualitas dan lebih meningkatkan motivasi ibu hamil dalam memeriksakan diri dan kehamilannya secara teratur.

###### b. Bagi STIKES Aisyah Pringsewu Lampung

Sebagai dokumen atau bahan bacaan untuk menambah wawasan mahasiswa/i khususnya tentang mutu pelayanan ANC dengan tingkat kepuasan ibu dan dapat digunakan sebagai bahan referensi di perpustakaan STIKes Aisyah pringsewu Lampung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

**E. Ruang Lingkup Penelitian**

Dari masalah ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada jenis penelitian analitik dengan pendekatan waktu secara *cross sectional*. Subjek penelitian adalah semua ibu hamil. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan ibu. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kesumadadi Kabupaten Lampung Tengah. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada Bulan Januari-Februari tahun 2019.