

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Angka kematian ibu/AKI (*maternal mortality rate*) saat ini masih merupakan sebuah indikator perwujudan komplikasi seputar kehamilan, baik di seluruh dunia maupun di Indonesia. Angka Kematian Ibu (AKI) adalah indikator yang mengukur jumlah kematian wanita akibat kehamilan dari awal kehamilan hingga periode nifas, dinyatakan sebagai jumlah kematian ibu per 100.000 kelahiran hidup (Alkema et al., 2016; Sumarmi, 2017). Studi sistematis tentang AKI di seluruh dunia oleh *World Health Organization* (WHO) menunjukkan penurunan dari rata-rata 385 kematian per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 1990 menjadi 216 kematian per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. Penurunan relatif sebanyak 43.9% di seluruh dunia ini merupakan berita yang baik walaupun belum mencapai target keseluruhan dari organisasi kesehatan dunia tersebut, terutama pada negara-negara pendapatan menengah ke bawah.<sup>1</sup> Di Indonesia, angka kematian ibu telah berkurang dari 305 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015 menjadi 189 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2020 (Sensus Penduduk 2020). Berdasarkan data *Maternal Perinatal Death Notification* tahun 2021, tiga penyebab utama kematian ibu adalah eklamsia (37,1%), perdarahan (27,3%), dan infeksi (10,4%) (Kemenkes, 2023a).

Gambaran permasalahan kesehatan dan mortalitas berkaitan erat dengan AKI, karena pergeseran dalam angka tersebut merefleksikan perubahan pada keadaan sosial dan ekonomi di masyarakat (Manik et al., 2021). Hal ini juga sesuai dengan kenyataan bahwa kesehatan generasi mendatang sangat dipengaruhi oleh pertumbuhan dan perkembangan bayi selama berada dalam kandungan ibu mereka. Kesuksesan ibu dan bayi selama periode ini akan berdampak besar pada kesehatan mereka di masa dewasa dan ketahanan terhadap berbagai penyakit (EBCOG, 2015; WHO, 2016). Upaya dalam menurunkan angka kematian ibu telah dicanangkan oleh seluruh negara sejak sekian dekade lalu. Pada tahun 2000, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menginisiasi pertemuan kepala negara terbesar dan menegakkan *Millenium Development Goals* (MDG) yang menunjukkan

komitmen negara-negara anggotanya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelum tahun 2015 (PBB, 2020). MDG 5 menyebutkan upaya meningkatkan kesehatan maternal dengan target spesifik pengurangan AKI dan usaha akses universal terhadap kesehatan wanita (PBB, 2020).

Pemerintah Indonesia sendiri telah mengupayakan berbagai strategi dalam menjalankan komitmen terhadap MDG 5 tersebut. Strategi operasional yang telah dijalankan Kementerian Kesehatan sejak tahun 2011 termasuk pemberian Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) pada setiap Puskesmas, penetapan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat sebagai indikator dalam identifikasi wilayah dengan masalah kesehatan, penempatan tenaga strategis di daerah terpencil, perbatasan, dan kepulauan, hingga disetujuinya Peraturan Menteri Kesehatan yang berhubungan dengan standar pelayanan KB dan layanan seputar kehamilan yang berkualitas telah diketahui bahwa terdapat hubungan yang substansial antara penurunan kemungkinan komplikasi kehamilan dengan dilakukannya asuhan seputar kehamilan (*antenatal care*, ANC) yang baik (Kemenkes, 2011). Keberhasilan dalam penurunan AKI juga tergambar dari peningkatan usaha-usaha yang dilakukan pemerintah negara-negara berkembang dalam menyalurkan dan mempromosikan pentingnya ANC melalui kemudahan aksesibilitas layanan dan bantuan finansial terhadap penyediaan layanan ANC (Pandit, 1992). Kini, ANC juga telah terintegrasi dalam program-program pemerintah Indonesia untuk mencapai target kesehatan ibu dan anak.

ANC adalah serangkaian perawatan kesehatan yang disediakan pada ibu ataupun calon ibu yang bertujuan untuk memantau perkembangannya, serta untuk mempersiapkan kelahiran bagi keduanya baik ibu maupun bayi sesuai dengan keadaan dan komplikasi yang mungkin terjadi (Hsai et al., 2020; WHO, 2016). Perawatan antenatal merupakan titik masuk bagi seorang ibu untuk mendapatkan akses ke layanan medis seperti pemantauan kondisi janin, pencegahan anemia, pemberian obat cacing, vaksinasi penyakit infeksius dalam kehamilan, dan skrining untuk infeksi menular seksual (WHO, 2016). Skrining ini membantu mengarahkan diagnosis dini untuk mencegah potensi komplikasi. Dengan menerima perawatan yang tepat, ibu hamil diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masing-masing terhadap tanda dan gejala

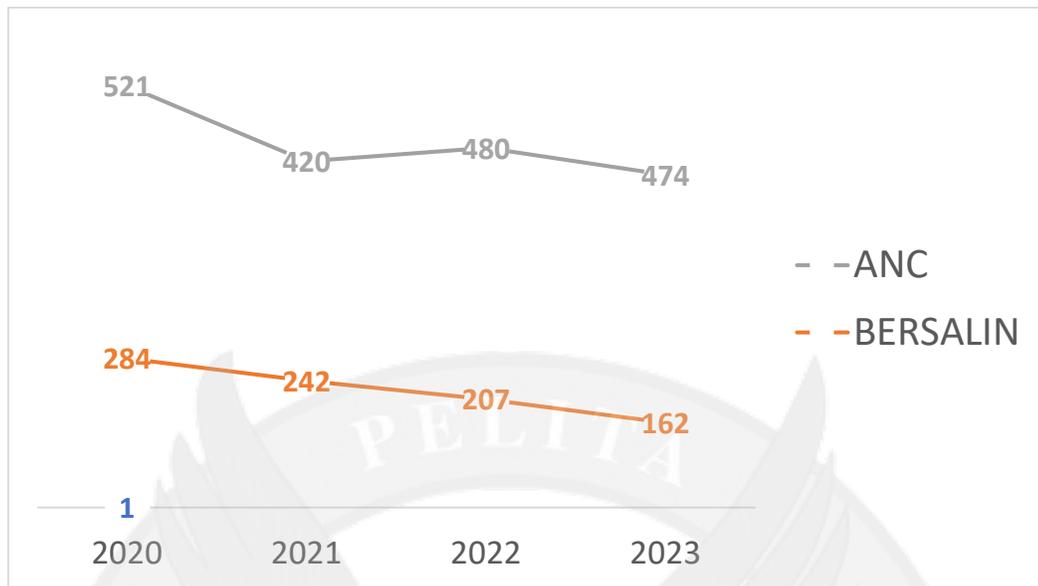
komplikasi terkait kehamilan serta mempersiapkan diri untuk persalinan yang aman (Hsai et al., 2020).

*Antenatal care* dan persalinan adalah beberapa pelayanan utama di bidang obstetri dan ginekologi RS B yang saling berkaitan. Sejak tahun 2020, persentase pasien bersalin terhadap pasien yang berkunjung untuk ANC terus menurun. Data internal RS B menunjukkan kuantitas dan persentase pasien bersalin yang terus menurun dalam 3 tahun terakhir (284/54.5% pada 2020, 242/57.6% pada 2021, 207/43.1% pada 2022, dan 162/34.2% pada 2023). Angka ini mendorong penulis untuk sampai pada pertanyaan akan kepuasan pasien terutama ibu hamil atas pelayanan seputar kehamilan yang mungkin berdampak pada keinginan untuk kembali pada fasilitas yang sama, serta faktor-faktor yang menentukan derajat kepuasan ters

ebut. Berdasarkan studi didapatkan peningkatan kemungkinan hingga 7 kali lipat pada wanita untuk bersalin di fasilitas kesehatan setelah melakukan ANC (Berhan & Berhan, 2014). Namun, sebagian besar wanita yang menjalankan ANC tetap ditemukan untuk tidak datang ke fasilitas kesehatan untuk melahirkan (Berhan & Berhan, 2014). Studi tersebut menyimpulkan pentingnya identifikasi lebih lanjut terhadap hal-hal yang menjadi hambatan ibu hamil untuk melahirkan di fasilitas kesehatan, termasuk dari sudut pandang kepuasan pasien (Berhan & Berhan, 2014).

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Obyn (*Antenatal Care*) dengan Pasien Bersalin di Rumah Sakit B periode 2020-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Kunjungan pasien ANC</b>	<b>Pasien bersalin di RS</b>	<b>Persentase (%)</b>
2020	521	284	54,51
2021	420	242	57,62
2022	480	207	43,13
2023	474	162	34,18



**Gambar 1.1** Grafik Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Obgyn (*Antenatal Care*) dengan Pasien Bersalin di Rumah Sakit 2020-2023

Tabel 1.1 serta grafik (gambar 1) menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien yang akhirnya memutuskan bersalin di RS B walaupun jumlah kunjungan pasien ANC masih tetap bervariasi. Jumlah pasien hamil yang memutuskan untuk bersalin yang semakin menurun sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien sehingga mempengaruhi kunjungan serta keputusan pasien dalam memilih tempat bersalin. Kepuasan terhadap layanan perawatan persalinan merupakan salah satu upaya pencegahan sekunder terhadap komplikasi dan permasalahan maternal, karena pasien yang puas akan cenderung lebih patuh terhadap rekomendasi dan saran tim tenaga kesehatan (WHO, 2015). Kepuasan didefinisikan sebagai kondisi kesenangan atau kepuasan dengan suatu tindakan, peristiwa, atau layanan dan sebagian besar dipengaruhi oleh harapan dan pengalaman pelanggan (Tocchioni et al., 2018). Kepuasan ibu dengan layanan yang diberikan selama persalinan diakui sebagai indikator dari kualitas sistem (Paudel et al., 2015). Pasien yang puas memiliki peluang lebih tinggi untuk kembali ke fasilitas tersebut di masa depan dan merekomendasikan sarana pelayanan tersebut kepada tetangga ataupun kerabat mereka (Paudel et al., 2015; Tocchioni et al., 2018). Sebaliknya, seorang ibu yang tidak puas dengan layanan persalinan akan menghindari persalinan di rumah sakit, baik pada

kehamilan ini atau kehamilan berikutnya, dan lebih mungkin untuk memilih persalinan di rumah (Quintana et al., 2006). Kecenderungan ini dapat meningkatkan kejadian komplikasi kematian maternal akibat sepsis dan perdarahan postpartum. Pengalaman negatif, termasuk persalinan yang traumatis, dapat menyebabkan ketakutan akan rasa sakit dan rasa marah, yang akan mempersulit masa-masa pengasuhan seorang anak (Quintana et al., 2006).

Dalam dekade-dekade terakhir, peningkatan kesadaran ibu dan keluarga di seluruh dunia terhadap penggunaan layanan kesehatan telah meningkatkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan di bidang kesehatan masyarakat (Hsai et al., 2020). Kepuasan pasien kini umum digunakan sebagai indikator kualitas perawatan medis karena merupakan faktor penting dalam penilaian pelayanan (Seyoum, 2021). Hubungan interpersonal dan efisiensi komunikasi dengan penyedia pelayanan juga meningkatkan kepuasan pasien. Kenyamanan dalam perawatan menghasilkan kepatuhan pasien (seperti keinginan untuk mengikuti anjuran tenaga kesehatan dan kepatuhan terhadap regimen pengobatan) (Hsai et al., 2020; Seyoum, 2021). Telah dikembangkan beragam kuesioner dan bentuk wawancara yang dapat menilai angka kepuasan pasien terhadap beragam bagian dari pelayanan, seperti sarana dan prasarana, profesionalitas tim tenaga kesehatan, hingga kesesuaian pembiayaan terhadap pelayanan yang disediakan (Hsai et al., 2020). Salah satu kuesioner yang dianggap paling sesuai dengan demografi pasien Asia Tenggara adalah kuesioner yang dikembangkan oleh Hsai NM, et al (2020) pada penelitiannya terhadap kepuasan wanita hamil pada pelayanan ANC di Myanmar pada 125 wanita. Tim peneliti menyusun kuesioner terkait berdasarkan *Patient Satisfaction Questionnaire-18* (PSQ-18) dan mengembangkannya sesuai dengan pelayanan pada bidang obstetri dan ginekologi untuk akses yang dipermudah (Hsai et al., 2020; Marshall & Hays, 1994).

Pasien rawat jalan sering mengeluhkan tentang layanan rumah sakit, salah satunya adalah waktu tunggu. Keluhan yang tinggi berdampak pada kepuasan pasien. Saat ini, di beberapa ruang rawat jalan di berbagai rumah sakit, antrian panjang dan waktu antri yang lama sering terjadi (Rizany et al., 2021). Rizany et al. (2021) menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan antara kepuasan pasien serta waktu tunggu. Dalam konteks yang berbeda namun masih berkaitan, dalam penelitian terbaru oleh Lubis et al. (2023), harga

memiliki peran yang signifikan dalam menentukan kualitas layanan kesehatan. Aspek ini mempengaruhi persepsi pasien terhadap biaya yang harus dikeluarkan, di mana biaya yang tinggi cenderung dihubungkan dengan pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan (Lubis et al., 2023). Sebaliknya, biaya yang relatif murah dapat menghasilkan standar layanan yang berbeda (Lubis et al., 2023). Namun demikian, ada pasien yang lebih memperhatikan sisi harga daripada kualitas pelayanan, yang dapat mengakibatkan harapan dan ekspektasi pasien yang lebih rendah terhadap pelayanan kesehatan (Lubis et al., 2023). Penelitian ini menemukan adanya hubungan signifikan antara harga dan kepuasan ibu hamil. Ibu hamil yang merasa biaya pelayanan antenatal care lebih terjangkau memiliki peluang 3,7 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan mereka yang merasa biayanya lebih mahal (Febriani, 2022).

Survey yang dilakukan oleh manajemen Rumah Sakit pada pasien yang sudah melakukan kunjungan di poliklinik rawat jalan menggambarkan empat faktor yang selama ini dianggap masih menjadi masalah utama dalam kepuasan pasien yaitu fasilitas, waktu tunggu, kualitas layanan, serta kewajaran harga. Hal ini yang mendorong penulis untuk menentukan keempat faktor tersebut sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

Sesuai dengan penjabaran permasalahan di atas, pertanyaan tim peneliti adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan wanita hamil dengan layanan perawatan antenatal yang diberikan oleh salah satu rumah sakit umum dan menganalisis empat aspek faktor utama yang mendorong tingkat kepuasan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, beberapa pertanyaan penelitian yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah tersebut antara lain:

1. Apakah fasilitas signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B?
2. Apakah waktu tunggu signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B?

3. Apakah kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B?
4. Apakah kewajaran harga signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang telah dijelaskan pada perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif kewajaran harga terhadap kepuasan pasien pada layanan ANC di RS B

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat yang dapat berguna bagi berbagai pihak yang terkait.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kehamilan serta dampaknya terhadap kepuasan ibu hamil. Di samping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menjadi landasan bagi studi-studi berikutnya mengenai variabel yang sama, sehingga dapat memperluas pengetahuan dalam bidang tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tambahan bagi tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan ANC.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan layanan kepada pasien sehingga pasien dapat menjadikan Rumah Sakit B sebagai Rumah Sakit pilihan untuk melakukan

ANC hingga persalinan. Tenaga medis juga tentunya akan mendapatkan bahan evaluasi khususnya yang bekerja di bidang obstetri dan ginekologi, untuk meningkatkan kualitas mereka. Dengan pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, mereka dapat meningkatkan layanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi masukan penting bagi manajemen rumah sakit dalam menentukan kebijakan lebih lanjut yang bertujuan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memberikan kontribusi signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan di bidang obstetri dan ginekologi.

