BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan ibu hamil dalam melakukan kunjungan pemeriksaan ANC. Tingkat kepuasan ibu hamil akan terpenuhi apabila proses pemeriksaan kepada ibu hamil sesuai dengan apa yang dipersepsikan. Ibu hamil akan merasa puas apabila hasil pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan jauh lebih baik dari harapannya.

Kunjungan ibu hamil (ANC) bertujuan untuk mendapatkan pelayanan ANC sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator kuantitas kunjungan ANC dapat dinilai dari cakupan kunjungan ibu hamil (K4). Cakupan K4 juga dapat menggambarkan cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan. Diharapkan dengan meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 akan meningkatkan cakupan pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan.

WHO telah memperbarui rekomendasi dari minimal 4 kontak layanan antenatal menjadi 8 kontak untuk mengurangi angka kematian perinatal dan meningkatkan pengalaman perawatan perempuan. Namun, data pelaporan di tingkat global, regional, dan negara saat ini hanya tersedia untuk minimal 4 kunjungan selaras dengan rekomendasi sebelumnya. Data ini menunjukkan bahwa proporsi yang menerima setidaknya 4 kali kunjungan pemeriksaan ante

natal sangat bervariasi antar negara, mulai dari 24% di Negara Afrika sub – Sahara hingga lebih dari 90% di Negara-negara lintas kawasan termasuk Amerika Latin, Caribia, dan kawasan Eropa. Secara global cakupan kunjungan K1 mencapai 88% tetapi untuk cakupan K4 hanya mencapai 69% (UNICEF, 2019).

Di Indonesia, angka cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 pada Tahun 2021 mencapai 88,8% sedangkan angka cakupan K4 pada Tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 86,2%, penurunan cakupan K4 tersebut dipengaruhi beberapa faktor seperti ibu hamil enggan ke puskesmas atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, terbatasnya kelas ibu hamil, dan ketidaksiapan layanan dari segi tenaga dan sarana prasarana termasuk alat pelindung diri. Cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil K4 tahun 2022 di Jawa Timur masih mencapai 88,5%, angka tersebut masih belum mencapai target RPJMN 2022 yaitu 90% (Kemenkes RI, 2022).

Pada Tahun 2022 cakupan kunjungan kesehatan ibu hamil (K4) di Kabupaten Jember masih mencapai 79,32 % dengan target SPM sebesar 100%, dengan begitu cakupan kunjungan ibu hamil (K4) di Kabupaten Jember dapat disimpulkan masih belum tercapai (Timur, 2023).

Cakupan kunjungan ibu hamil K4 di wilayah kerja Puskesmas Jember Kidul pada Tahun 2023 masih jauh dari target yaitu hanya mencapai 61,4% dengan jumlah total target yaitu 90%. Puskesmas Jember Kidul menempati urutan ketiga cakupan ibu hamil K4 terendah se Kabupaten Jember.

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap

kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes RI, 2022). Pasien akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan pasien. Dengan tingkat pelayanan pada pelayanan kesehatan akan mempengaruhi angka kunjungan ibu hamil (Fadliani & Fera, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Jember Kidul pada Bulan Mei Tahun 2024 pada 10 orang ibu hamil TM III didapatkan data 8 ibu hamil merasa puas terhadap pelayanan ANC yang diberikan oleh pemberi pelayanan dan 2 ibu hamil TM III yang kurang puas. Tingkat kepuasan ibu hamil TM III dinilai dari 9 unsur yaitu persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pemberi layanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Dampak dari kesenjangan tingkat kepuasan ibu hamil TM III juga secara tidak langsung akan mempengaruhi ibu hamil dalam melakukan kunjungan ANC di Puskesmas Jember Kidul. Ibu hamil yang tidak rutin ANC tidak mendapat penanganan yang tepat pada tanda bahaya kehamilan, tidak mengetahui adanya komplikasi pada kehamilannya, meningkatnya resiko kematian dan angka kesakitan pada ibu bersalin. Selain itu, kurangnya ANC juga akan meningkatkan AKI dan AKB.

Setiap ibu hamil sangat dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan antenatal care (ANC) komprehensif minimal 4 kali yaitu minimal 1 kali pada trimester pertama (sebelum usia kehamilan 14 minggu), minimal 1 kali pada

trimester kedua (usia kehamilan 14-28 minggu) dan minimal 2 kali pada trimester ketiga (28-36 minggu dan setelah 36 minggu usia kehamilan) termasuk minimal 1 kali kunjungan diantar suami atau anggota keluarga. Kunjungan pertama antenatal care (ANC) sangat dianjurkan pada usia kehamilan 8-12 minggu (Backe et al, 2015; Kemenkes RI, 2015; PMK 97, 2014). Kurangnya ANC yang berkualitas juga akan mempengaruhi pencapaian cakupan K1, K4 dan Linakes. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pada ibu hamil dengan cara membantu ibu hamil mendapatkan kebutuhan pelayanan ANC, mampu memberikan solusi, menyediakan layanan kritik dan saran, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga ibu hamil melalukan kunjungan pemeriksaan ANC minimal 4 kali kunjungan selama kehamilannya. Dengan demikian cakupan K1, K4 dan Linakes akan tercapai sesuai target.

Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisa tentang hubungan antara tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC di Wilayah Puskesmas Jember Kidul.

1.2 Rumusan Masalah

Indikator kuantitas kunjungan ANC dapat dinilai dari cakupan kunjungan ibu hamil (K4). Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* jasa dalam memenuhi harapan pasien, dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang akan mempengaruhi angka kunjungan ibu hamil. Adakah hubugan antara tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC *(Antenatal Care)* di Puskesmas Jember Kidul ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara tingkat tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC (*Antenatal Care*) di Puskesmas Jember Kidul

1.3.2 Tujuan Khusus

1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Jember Kidul
2) Mengidentifikasi kunjungan ANC (*Antenatal Care*) di Puskesmas Jember Kidul
3) Menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan ibu hamil dengan kunjungan ANC (*Antenatal Care*) di Puskesmas Jember Kidul

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memperoleh pengetahuan dan wawasan tentang tingkat kepuasan ibu hamil dan kunjungan ANC (*Antenatal Care*). Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai sumber data atau acuan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Ibu

Menambah wawasan dan meningkatkan ibu hamil dalam melakukan kunjungan ANC (*Antenatal Care*) minimal 4 kali selama kehamilannya di fasilitas kesehatan.

b. Bagi Tenaga Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan utamanya dalam memberikan pelayanan ANC (*Antenatal Care*) sehingga dapat memenuhi harapan dan tingkat kepuasan ibu hamil.