

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angka Kematian Ibu di Indonesia menjadi permasalahan kesehatan yang belum terselesaikan sampai saat ini. Data Kemenkes (2019) AKI di Indonesia berjumlah 4.221 kasus (305/100.000 kelahiran hidup), Jawa Tengah terdapat 416 kasus, dan Karanganyar sebanyak 6 kasus. Kasus AKI ditargetkan pada tahun 2030 yaitu 70 per 100.000 kelahiran hidup (Susiana, 2019).

Angka Kematian Ibu di Indonesia menjadi tantangan besar, ditambah dengan keadaan pandemi. Selama pandemi sudah terkonfirmasi ibu hamil dengan covid 55.154 kasus dan meninggal 66 kasus (CDC, 2020). Setiap tahun, ribuan wanita meninggal karena kehamilan, hampir semuanya di negara berpenghasilan rendah dan menengah (Do et al., 2017). Kematian ibu dan prenatal banyak terjadi karena rendahnya pemanfaatan perawatan ANC (Kebede et al., 2020).

Pelayanan *antenatal care* (ANC) dapat menjadi pintu masuk untuk sistem kesehatan dan pelayanan kebidanan yang baik, membuat AKI menurun sebesar 50 - 70% (Do et al., 2017). Upaya yang dilakukan agar kasus AKI menurun yaitu meningkatkan pelayanan antenatal care, meningkatkan kapasitas petugas kesehatan, dan memperbaiki fasilitas sanitasi (Rahayu et al., 2019).

Pandemi covid-19 membuat sejumlah wilayah di Indonesia menerapkan langkah-langkah pembatasan sosial massal (PSBB) untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Termasuk Jawa Tengah memiliki inovasi program joko tonggo sebagai program pemberantas covid-19 berbasis kewilayahan yang menggerakkan rukun warga (rw) setempat untuk melaksanakan program tersebut. Instansi dan kantor pemerintah juga telah menerapkan kebijakan WFH (*work from home*).

Untuk menekan angka penyebaran covid-19. Kebijakan tersebut membuat orang yang sudah berkeluarga semakin intens bertemu di rumah. Hal ini

diketahui berdampak pada peningkatan jumlah ibu hamil yang cukup tinggi. Kepala BKKBN (2020) mengatakan bahwa, terdapat lebih 400.000 kehamilan yang tidak direncanakan. Sehingga, pelayanan *antenatal care* juga mengalami peningkatan dengan cukup tinggi. Pelayanan ANC pada Puskesmas Tasikmadu juga mengalami peningkatan sebanyak 267 kehamilan baru.

Meskipun covid-19 tidak dikaitkan dengan efek samping pada wanita hamil, hal itu masih menjadi tantangan dokter kandungan di seluruh dunia untuk memberikan manajemen perawatan antenatal yang efektif di tengah pandemi (Pitale, 2020). Situasi bencana pandemi Covid-19 membuat pelayanan kesehatan ibu dan neonatal dipengaruhi dalam hal akses dan kualitas (Ravaldi et al., 2020).

Petugas kesehatan berkonsentrasi pada covid-19 dengan mengalihkan perhatian ibu hamil dari perawatan antenatal rutin berkunjung menjadi perawatan antenatal secara *online*. Untuk wanita hamil, penting dalam mencegah terjadi penularan dari covid-19 serta segera memeriksakan kesehatan apabila muncul gejala (Larki et al., 2020). WHO merekomendasikan untuk kunjungan ANC minimal satu kali selama kehamilan untuk memastikan hasil persalinan yang optimal dan untuk mengurangi risiko tertular covid-19, terutama untuk negara berkembang (Hsai et al., 2020). Pelayanan ANC sangat penting dilakukan guna untuk mendeteksi tanda bahaya kehamilan sesegera mungkin untuk mendapatkan tindakan.

Antenatal care merupakan kegiatan layanan kesehatan yang meliputi kegiatan observasi dan pelayanan kesehatan bagi wanita hamil serta memberikan edukasi selama kehamilan, dan frekuensi kunjungannya minimal 4 kali seperti yang di tetapkan untuk menjadi standar pelayanan ANC (Hamidiyah & Hidayati, 2018).

Perawatan antenatal baik dan tepat akan memuaskan ibu hamil yang berkunjung. Jika kinerja atau keterampilan tenaga medis lebih rendah dari yang diharapkan maka pasien akan kecewa, jika kinerja atau keterampilan sesuai dengan harapan maka pasien akan puas (Rahayu et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan hal penting untuk diperhatikan, karena apabila konsumen tidak

puas maka konsumen tidak akan datang lagi untuk mendapatkan pelayanan (Dwijayanti & Wulandari, 2019).

Terdapat 5 komponen yang mempengaruhi kepuasan yang meliputi kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsive*) (Harun & wijayantono, 2019). Kepuasan ibu dengan asuhan antenatal dipengaruhi oleh sikap pemberi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan antenatal care yang diberikan, kecukupan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan, Pengalaman sebelumnya, norma sosial dan budaya, lingkungan fisik, ketersediaan sumber daya yang memadai (manusia, obat-obatan, peralatan, dan persediaan), kecukupan perawatan klinis, dan akses ke perawatan di fasilitas kesehatan (Kebede et al, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Tasikmadu Karanganyar tercatat dalam kunjungan ibu hamil pada bulan Maret 2020 – Januari 2021 tercatat 256 ibu hamil di Puskesmas Tasikmadu. Pemeriksaan ANC sebelum pandemi dilakukan setiap hari dan tidak dibatasi jumlah kunjungannya. Namun, setelah pandemi pemeriksaan *antenatal care* dibatasi menjadi hari senin, selasa dan rabu dengan jumlah kunjungan perhari sekitar 10-15 ibu hamil. Puskesmas juga menyediakan pelayanan ANC melalui grup whatsapp. Hasil wawancara dengan bidan Puskesmas menyatakan bahwa sudah terdapat kotak saran di puskesmas namun dirasa kurang dimanfaatkan dengan baik, dan belum pernah dilakukan survey tentang kepuasan ibu hamil tentang pelayanan ANC pada masa pandemi covid-19.

Studi pendahuluan dilakukan kepada 15 ibu hamil di Puskesmas Tasikmadu dilakukan dengan wawancara pada 5 dimensi kepuasan yang meliputi ketanggapan (*responsive*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*), didapatkan 10 ibu hamil (66,6%) mengatakan antrean pendaftaran yang cukup lama, 11 ibu hamil (73,3%) kurang nyaman dengan penutup tirai diruangan pemeriksaan untuk menjaga privasi, 5 ibu hamil (66,6%) mengatakan saat ibu akan cek lab tidak ada petugas di lab pemeriksaan karena bertugas menangani covid-19, dan 12

ibu hamil (80%) mengatakan bahwa grup whatsapp dirasa kurang efisien untuk pelayanan ANC.

Berdasarkan data di atas tentang pentingnya pelayanan ANC terhadap kepuasan, dan penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan ANC selama pandemi covid-19 di Puskesmas Tasikmadu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal care pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Tasikmadu?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Tasikmadu.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini untuk :

- a. Mendeskripsikan karakteristik responden.
- b. Mengetahui kepuasan ibu hamil tentang pelayanan antenatal care meliputi ketanggapan (*responsive*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*).
- c. Mengetahui Kepuasan berdasarkan karakteristik responden.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk

1. Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat memberikan pertimbangan bagi puskesmas dalam meningkatkan kepuasan ibu hamil dalam pelayanan antenatal care pada masa pandemi di puskesmas Tasikmadu.

2. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai sumber informasi tambahan untuk peneliti selanjutnya sebagai acuan untuk penelitian sejenis dengan variabel penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Sejauh pengetahuan penulis dari membaca hasil penelitian, jurnal maupun internet, belum ada penelitian yang sejenis. Keaslian penelitian ditampilkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Keaslian penelitian

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	(Dwijayanti & Wulandari, 2019) Gambaran tingkat kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal care di wilayah kerja puskesmas panjatan II kabupaten Kulon Progo	- Jenis penelitian deskriptif - Menggunakan metode <i>cross sectional</i>	- <i>Instrument</i> yang digunakan dengan kuisioner tertutup - Tempat dan waktu penelitian
2	(Rahayu et al, 2019) Hubungan kualitas pelayanan antenatal dengan tingkat kepuasan ibu hamil	- Menggunakan metode <i>cross sectional</i>	- Jenis penelitian deskriptif korelasi - Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>accidental sampling</i> - Tempat dan waktu penelitian
3	(Kabede et al, 2020) <i>Maternal Satisfaction with Antenatal Care and Associated Factors among Pregnant Women in Hossana Town</i>	- Variabel bebas - Menggunakan metode <i>cross sectional</i>	- Jenis penelitian kualitatif - Menggunakan analisis <i>bivariate/multivariate</i> - Tempat penelitian
4	(Lakew et al, 2018)	- Variabel bebas	- Jenis penelitian

	<i>Determinants of client satisfaction to skilled antenatal care services at Southwest of Ethiopia: a cross-sectional facility based survey</i>	- Menggunakan metode <i>cross sectional</i>	- kualitatif - Teknik pengambilan sampel menggunakan sistematis sampling - Tempat penelitian
5	(Hsai et al, 2020) <i>Satisfaction of Pregnant Women with Antenatal Care Services at Women and Children Hospital in South Okkalapa, Myanmar: A Facility-Based Cross-Sectional Study Triangulated with Qualitative Study</i>	- Menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>	- Jenis penelitian kualitatif - Menggunakan analisis tematik - Tempat penelitian

Berdasarkan keaslian pada tabel 1.1, penelitian ini terdapat perbedaan dalam variabel penelitian dibandingkan penelitian sebelumnya, dimana penelitian terdahulu dengan variabel kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan *antenatal care*, sedangkan penelitian ini dengan variabel kepuasan ibu hamil tentang pelayanan *antenatal care* pada masa pandemi covid-19.