BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kunjungan ibu hamil adalah kontak ibu hamil dengan tenaga profesional untuk mendapatkan pelayanan kehamilansesuai standart yang ditetapkan. Istilah kunjungan disini tidak hanya mengandung arti bahwa ibu hamil yang berkunjung kefasilitas pelayanan, tetapi adalah setiap kontak tenaga kesehatan baik di posyandu, rumah bersalin di desa, kunjungan rumah dengan ibu hamil tidak memberikan pelayanan kehamilan sesuai dengan standart dapat dianggap sebagai kunjungan ibu hamil (Fatkhiyah & Atmoko, 2020).

Berdasarkan *World Health Organization* (WHO), ibu hamil disarankan untuk melakukan pemeriksaan kehamilan minimal 4 kali selama kehamilan dengan komposisi waktu kunjungan satu kali pada trimester I, satu kalo pada trimester II dan dua kali pada trimester III. Menurut standar pelayanan kebidanan, jadwal pemeriksaan kehamilan adalah 1 kali pada setiap bulan pada trimester I, satu kali setiap 2 minggu pada trimester II dan satu kali setiap minggu pada trimester 3 (Siti Tyastuti, 2016)

Tantangan bagi negara berkembang dalam dunia kesehatan masih sangat banyak dan terus diusut oleh tim peneliti di bidang kesehatan dari tiap negara. Salah satu

tantangan yang cukup riskan adalah mengenai kesehatan reproduksi, anak, ibu, dan bayi yang baru lahir. Analisis DHS (*Demographic and Health Surveys*) pada 31 negara menyatakan bahwa perempuan dengan status pemberdayaan yang tinggi memiliki probabilitas yang lebih tinggi pula untuk menghadiri empat atau lebih kunjungan pemeriksaan kehamilan dan memiliki petugas terlatih saat melahirkan. Di negara Kamboja, perempuan yang tidak melakukan pemeriksaan kehamilan berpotensi enam kali lebih besar untuk mengalami kematian neonatal, yakni dalam kurun waktu 28 hari setelah melahirkan. Meski begitu, negara-negara lain di ASEAN memiliki tingkat jumlah perempuan yang melakukan kunjungan Antenatal Care empat kali atau lebih yang bervariasi, mulai dari 55% hingga 87,8% (UNAIR, 2019). Sedangkan cakupan kunjungan pertama pada ibu hamil untuk Indonesia tahun 2018 adalah 96,1% dan yang melakukan kunjungan keempat sebanyak 74,1% (Riskesdas,2018).

Berdasarkan data dinas kesehatan provinsi Sulawesi tenggara terjadi penurunan capaian cakupan K4 tahun 2019 sebesar 77,7% menjadi 74,8% pada tahun 2020. Sedangkan dikabupaten kolaka utara persentase ibu hamil yang mendapatkan pelayanan Antenatal ke empat (k4) pada tahun 2020 sebesar 71,5% yang merupakan masih dibawa cakupan k4 adalah harus minimal 85% (Dinkes, Prov Sultra, 2020).

Berdasarkan data dari Poli KIA Puskesmas Porehu pada tahun 2019 jumlah kunjungan ibu hamil sebanyak 432 ibu dan pada tahun 2020 terjadi penurunan sebanyak 356 ibu. Berdasarkan data yang diperoleh penulis berpendapat bahwa kunjungan ibu hamil dipengaruhi oleh kepuasan ibu hamil dalam pelayanan yang diberikan. Hasil survey awal yang dilakukan terhadap 10 ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Porehu 6 diantaranya mengatakan puas dan 4 yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh bidan yang bertugas di Puskesmas Porehu (RM.PKM Porehu, 2021).

Kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan ibu hamil telah terpenuhi dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kesehatan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan

kepada pihak/ orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi citra dan kelangsungan suatu tempat pelayanan kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan pasien juga merupakan bukti nyata dari pelaksanaan visi dan misi tempat pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan lebih setia dalam menggunakan jasa pelayanan yang sama. Sedangkan, pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain dalam menggunakan layanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Persepsi, Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Ibu Dalam Pemeriksaan Kehamilan di Puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada hubungan persepsi dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara?

2. Apakah ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara?
3. Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Untuk mengetahui hubungan persepsi, komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di Puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara.

2. Tujuan Khusus
   a. Untuk mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara.
   b. Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara.
   c. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan ibu dalam pemeriksaan kehamilan di puskesmas Porehu Kabupaten Kolaka Utara.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan pengembangan pelayanan antenatal care dalam menjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan atau penerapan pelayanan antenatal care secara lebih lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang kebidanan khususnya asuhan kehamilan di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Ibu Hamil

      Untuk menambah pengetahuan ibu-ibu hamil tentang pelayanan yang berkualitas dan pentingnya melakukan pemeriksaan ANC.

   b. Petugas Kesehatan di Klinik

      Sebagai motivasi untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan ANC kepada ibu-ibu hamil

   c. Bagi Peneliti

      Menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam merancang melaksanakan penelitian ilmiah dalam kebidanan.

   d. Bagi Institusi

      Dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan untuk mahasiswa-mahasiswa jurusan kebidanan