

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sudah menjadi tuntutan semua pihak yang terkait, termasuk masyarakat yang menjadi pemakai jasa tersebut, oleh karena itu masalah kualitas pelayanan kesehatan selalu menjadi perhatian. Salah satu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak akan pernah sempurna, karena setiap pasien adalah pribadi yang unik, sehingga pelayanan tidak selalu dapat memuaskan, karena kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat ditentukan oleh pelaksana pelayanan (Adelia & Nurtjahjanti, 2016).

Pelayanan ibu bersalin yang berkualitas dapat berdampak pada penurunan jumlah kematian ibu bersalin. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perbaikan dalam banyak sistem atau proses dari aspek kualitas akan membawa dampak pada kesehatan ibu dan bayi yang lebih baik, penurunan jumlah kematian, penyakit, disabilitas, ketidaknyamanan, dan ketidakpuasan penyedia pelayanan (Armita et al., 2023). Hal ini dikarenakan setiap pasien memiliki pengalaman, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, dan kepentingan yang berbeda-beda, perspektif penerima layanan sangat memengaruhi penilaian kepuasan pasien terhadap layanan. Dari sudut pandang penerima layanan, pasien akan menilai layanan bermutu jika telah memenuhi kebutuhannya dan jika layanan diberikan dengan sopan, tepat waktu, santun, tanggap, dan efektif (Marmi, 2018).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan psikologis ibu bersalin adalah tempat bersalin. Pemilihan tempat bersalin dan penolong persalinan yang tidak tepat akan berdampak secara langsung pada kesehatan ibu. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021, Pasal 16 Ayat (1) menyatakan bahwa persalinan dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan. Persalinan yang disebutkan pada ayat (1) dilakukan oleh setidaknya satu tenaga medis dan dua tenaga medis yang memiliki kompetensi dan kewenangan. Menurut ayat (2), tim terdiri dari dokter, bidan, perawat, atau dokter, dan dua bidan. Jika terdapat keterbatasan akses persalinan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan sebagaimana disebutkan di ayat (1) dan (2), persalinan dapat dilakukan tanpa komplikasi oleh tim yang terdiri dari paling sedikit dua orang tenaga kesehatan. Keterbatasan akses sebagaimana disebutkan di ayat (4) dapat mencakup kesulitan untuk mencapai fasilitas pelayanan, masalah kesehatan karena jarak atau kondisi geografis, dan kekurangan tenaga medis.

Berdasarkan hasil survey kepuasan terhadap pelayanan kebidanan yang diberikan oleh masyarakat pada tahun 2024 didapatkan sebesar 13,03% dimana cakupan ini masih dibawah standar pelayanan yang ditetapkan sebesar 100%. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan terutama terdapat pada masih kurangnya fasilitas ruang tunggu pada keluarga pasien, hal lainnya yaitu ibu yang merasa bahwa komunikasi dengan tenaga medis tidak cukup jelas, sehingga mereka merasa cemas dan tidak terinformasi dengan baik. Misalnya, beberapa pasien melaporkan pengalaman kurangnya perhatian saat proses persalinan, seperti keterlambatan dalam merespons permintaan bantuan. Hal ini berdampak pada rasa nyaman dan

aman selama proses bersalin, menciptakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kesejahteraan ibu dan bayi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Ruang Kebidanan RSUD Datu Kandang Haji Balangan ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan baik oleh pasien maupun keluarga pasien diantaranya fasilitas yang masih kurang seperti tidak memiliki ruang tunggu khusus untuk keluarga ibu bersalin, biasanya hanya di depan ruang bersalin, atau di kamar perawatan, beberapa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan seperti ketika infus habis petugas tidak langsung datang, serta ada beberapa petugas yang bersikap kurang empati dalam menjalankan tugasnya, sehingga pasien maupun keluarga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang kebidanan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Ada 5 dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan wujud/sarana (Handayani, 2016). Puas tidak pasien merupakan komponen yang penting dalam layanan kesehatan dan kepuasan ini sebagai indikator pelayanan kesehatan itu bisa disebut berkualitas. Selain itu kepuasan pasien ini juga sebagai indikator yang mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung kembali ke pelayanan Kesehatan (Fitri et al., 2023).

Pelayanan dinilai memuaskan bila pasien dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu penilaian, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, di harapkan berkualitas dan harga yang sepadan. Terpenuhinya harapan pelanggan akan mutu pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan salah satu tantangan terbesar dalam melakukan pelayanannya. Oleh karena itu, bidan harus memberikan informasi yang akurat dan tepat terhadap pelayanan yang akan diberikan pada pasien (Rahayu, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di RSUD Datu Kandang Haji Balangan”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSUD Datu Kandang Haji Balangan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSUD Datu Kandang Haji Balangan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi kualitas pelayanan persalinan di RSUD Datu Kandang Haji Balangan.
- 2) Mengidentifikasi kepuasan ibu bersalin di RSUD Datu Kandang Haji Balangan.
- 3) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSUD Datu Kandang Haji Balangan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Akademik

Penelitian ini memperkaya khasanah ilmu keperawatan maternitas, khususnya dalam mengaitkan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin. Dalam hal ini diharapkan hasil studi dapat dijadikan referensi untuk pengembangan kurikulum atau bahan ajar yang berorientasi pada pengalaman pasien.

1.4.2 Bagi Praktis, penelitian ini akan bermanfaat bagi:

- 1) Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan, seperti meningkatkan komunikasi tenaga kesehatan atau fasilitas ruang bersalin, seperti evaluasi kepuasan pasien dapat memicu pelatihan ulang tenaga medis dalam berkomunikasi yang baik.

2) Bagi Profesi Bidan

Tenaga kesehatan dapat memahami pentingnya kualitas layanan terhadap persepsi pasien. Seperti peningkatan empati dan keterampilan komunikasi berdampak pada kepercayaan ibu bersalin.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan judul yang sama namun dengan variabel keseluruhan seperti 5 dimensi kualitas pelayanan, pengalaman yang didapat sebelumnya.