

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Khoirinissa, 2019). Di tengah perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, pelayanan kesehatan dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi dirinya (Yusuf, 2018).

Pelayanan kebidanan di rumah sakit dapat dilakukan oleh bidan secara mandiri, maupun kolaborasi dengan dokter, perawat dan tenaga medis lainnya. Ruang lingkup pelayanan kebidanan meliputi antara lain asuhan pada masa persalinan, masa pasca keguguran, masa nifas, dan bayi baru lahir atau neonatus. Dirahapkan dengan diterapkannya pelayanan kebidanan yang efektif dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi di Indonesia serta menyiapkan generasi penerus bangsa yang berkualitas (KemenKes RI, 2021). Efektivitas pelayanan kebidanan yaitu keberhasilan yang dihasilkan dari pelayanan profesional yang diberikan oleh bidan kepada pasien dalam memenuhi kebutuhannya, mengurangi keluhan yang ada, mengantisipasi kejadian darurat yang mungkin terjadi, dan sesuai dengan tujuan menurunkan angka kematian bayi, serta meningkatkan kesehatan ibu dan anak dalam rangka mewujudkan kesehatan masyarakat dan keluarga. Memberikan perawatan kebidanan dengan cara memaksimalkan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan sangat terbatas. Efektivitas pelayanan kebidanan bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan

itu digunakan dengan tepat, konsisten dan sesuai dengan situasi setempat (Akbar, 2019).

Kepuasan Ibu nifas adalah suatu perasaan puas atau kurang puas pada pelayanan kebidanan yang diberikan pada masa pemulihan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Dampak ketidakpuasan pasien yang terjadi di rumah sakit adalah pasien merasa kecewa dan malas untuk berkunjung kembali ke rumah sakit, pasien bisa menceritakan pengalaman buruknya terhadap konsumen lain sehingga membuat konsumen tidak tertarik berobat ke rumah sakit tersebut yang mengakibatkan jumlah kunjungan turun (Ndruru et al., 2019).

Menurut Parasuraman (2013) Kepuasan dapat diukur dengan instrumen yang disebut *servqual instrument* yang terdiri atas lima dimensi yaitu: dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dimensi *tangible* yang antara lain meliputi penampilan fisik, kerapian petugas, ketersediaan peralatan penunjang yang dapat digunakan, dan lingkungan yang bersih nyaman (Erviana, 2013), dimensi *reliability* antara lain meliputi pelayanan yang konsisten, akurat/terpercaya dan memiliki ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan (Zulkifli, 2019), dimensi *responsiveness* antara lain meliputi kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan, bidan mau mendengarkan setiap keluhan pasien maupun keluarga untuk kemudian ditanggapi, serta dicarikan langkah penyelesaian (Susaldi et al., 2018), dimensi *assurance* antara lain mencakup pengetahuan, kemampuan/ kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff (Erviana, 2013), dan dimensi *empathy* antara lain meliputi memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien (Zulkifli, 2019).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian

Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Ritonga & David, 2020).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain umur, pekerjaan, lama perawatan, hubungan dokter-pasien. kenyamanan pelayanan (*Amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*Choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*Scientific Knowledge and Technical Skill*), efektivitas pelayanan (*Effectivess*), keamanan tindakan (*safety*), dan sebagainya (Azmi, 2018).

Umur seorang pasien ikut menentukan bagaimana sikap pasien pada penyakitnya dan terhadap hubungan pasien dengan tenaga kesehatan. Di mana pasien yang berumur produktif cenderung lebih menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kefarmasian dan cenderung mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya (Muhammad & Setiani, 2020). Pasien dengan waktu perawatan yang pendek cenderung akan merasakan lebih puas pada pelayanan yang diberikan dan sebaliknya, pasien dengan waktu perawatan yang lama cenderung lebih merasa kurang puas pada pelayanan yang diberikan (Hutahaean & Nababan, 2022). Seseorang yang memiliki pekerjaan, lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan (Muhammad & Setiani, 2020).

Hubungan dokter-pasien secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih di mana dokter melakukan komunikasi dengan memberikan informasi atau penjelasan kepada pasien mengenai keadaan kesehatannya. Kenyamanan pelayanan (*Amenities*), bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Surijadi, 2019). Kebebasan melakukan pilihan (*Choice*), memberikan kebebasan pada pasien untuk memilih serta menentukan pelayanan kesehatan yang

diterimanya. Pengetahuan dan kompetensi teknis (*Scientific Knowledge and Technical Skill*), menyelenggarakan pelayanan kesehatan harus didukung oleh pengetahuan dan kompetensi teknis bukan saja merupakan bagian dari kewajiban etik, tetapi juga merupakan prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi. Efektivitas pelayanan (*Effectiveness*), secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan (Hadya, 2016). Dan keamanan tindakan (*safety*), dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, tidak membahayakan pasien (Azmi, 2018).

Hasil penelitian dari Hadya R A, 2016 mengenai pengaruh efektivitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik Medan. Hasil uji statistik dengan menggunakan perhitungan anova diperoleh  $F_{hitung} = (12,827) > F_{tabel} (4,196 \text{ dan } 7,636)$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan pengaruh efektivitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik Medan. Terdapat korelasi antara variabel pelayanan rawat jalan dengan variabel kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik sebesar 0,561 yang jika mengacu pada ketentuan interpretasi koefisien korelasi termasuk hubungan tingkat sedang. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh bahwa 31,4% variabel pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik Medan.

Jumlah persalinan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk mengalami penurunan yang cukup signifikan pada 3 tahun terakhir. Pada tahun 2019 ibu yang bersalin sebanyak 651 kelahiran per tahun, pada tahun 2020 sebanyak 498 kelahiran per tahun, dan tahun 2021 sebanyak 368 kelahiran per tahun. Dengan penurunan terjadi sekitar 25% dari tahun sebelumnya diduga salah satu penyebabnya terkait dengan masalah kepuasan pasien.

Dalam observasi pendahuluan telah dilakukan wawancara terhadap 15 orang terdapat 12 orang atau 80,00 % mengatakan kurang puas. Mereka mengatakan bahwa pelayanan persalinan yang diberikan kurang optimal seperti terlihat pada kamar mandi yang kotor dan berbau, petugas yang tidak

rapih berantakan dan bau badan, waktu bidan merespon bell pasien yang lama, pelayanan bidan yang kurang tanggap dalam menangani. Hanya 2 orang atau 13 % pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan persalinan dikarenakan pelayanan bidan yang sangat membantu ibu dalam merawat bayinya, sedangkan sisanya atau 1 orang (7 % ) mengatakan pelayanan yang diterimanya biasa-biasa saja karena masih banyak yang harus ditingkatkan.

Dari wawancara yang sama juga diperoleh data yang menunjukkan adanya keterkaitan keluhan-keluhan pasien yang bermuara kepada rasa kurang puas dengan efektivitas pelayanan kebidanan. Dalam pelayanan kebidanan terdapat 11 orang atau 73,3 % yang menilai sikap, pelayanan dan tindakan bidan yang kurang simpatik, baik terhadap pasien maupun keluarga pasien. Dan juga beberapa pasien merasa tidak nyaman ketika bidan yang sering bolak balik ketinggalan dan terbantah-bantah dalam memberikan penjelasan. Keluhan pasien terkait kenyamanan pelayanan pada kamar mandi yang tidak terjaga kebersihannya, ketersediaan alat penunjang seperti mesin pompa yang terbatas, ruang perawatan tidak tertata dengan rapi dan kurang menjaga privasi. Hanya 4 orang atau 26,7 % mengatakan pelayanan bidan sudah cukup efektif karena bidan yang bertugas ramah, sopan dan ada saat dibutuhkan.

Dalam observasi pendahuluan juga dijumpai keluhan dari beberapa klien yang mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan kebidanan. Di mana sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan ibu nifas adalah bidan, sehingga dapat diduga bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidan dapat dinilai sebagai pelayanan yang buruk. Pasien memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya termasuk terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian terhadap kondisi rumah sakit (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas tempat pelayanan kesehatan seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien.



Selama kurun waktu 6 bulan terakhir di Siloam Hospitals Kebon Jeruk telah menerima keluhan ketidakpuasan pasien kebidanan sebanyak 14 pasien atau sebanyak 54% dari jumlah pasien per bulan, yang dikirimkan melalui nomor pengaduan pelanggan, sosial media, dan keluhan langsung kepada Head Nurse yang bertugas. Dengan rata-rata pasien bersalin selama 6 bulan sebanyak 26 pasien per bulan. Yang menunjukkan gambaran perlunya dilakukan evaluasi terkait kepuasan pasien di ruang perawatan kebidanan.

Dari uraian tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang ‘Hubungan Efektivitas Pelayanan Kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospital Kebon Jeruk’. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mendukung efektivitas pelayanan yang berguna untuk meningkatkan kinerja pelayanan persalinan dan jumlah kunjungan pasien di Siloam Hospitals.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada sebagaimana dikemukakan pada latar belakang, maka permasalahan yang diungkapkan melalui penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran efektivitas pelayanan kebidanan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?
- c. Apakah ada hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mendapatkan gambaran efektivitas pelayanan kebidanan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.
- b. Mendapatkan gambaran kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.
- c. Menganalisis hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Bagi Siloam Hospitals Kebon Jeruk**

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan perbaikan dan memberikan informasi mengenai hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk, agar rumah sakit lebih meningkatkan perhatian terhadap masalah pelayanan kesehatan pada ibu nifas.

### **1.4.2 Bagi Universitas Esa Unggul**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta wawasan dalam bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK) serta mengembangkan penelitian terkait dengan judul hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk Tahun 2022.

### **1.4.3 Bagi Mahasiswa**

Mahasiswa dapat memperluas pengetahuan tentang hubungan efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk serta dapat menambah referensi melalui penelitian tersebut.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara efektivitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu nifas. Penelitian ini

dilakukan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk pada ruangan ibu nifas. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2022 – Februari 2023. Hasil survei dan wawancara tentang kepuasan pasien yang dilakukan terhadap 15 orang pasien ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk mendapati sebagian besar pasien mengatakan kurang puas terhadap efektivitas pelayanan kebidanan. Untuk mengkaji lebih dalam tentang kepuasan pasien, efektivitas pelayanan dan menganalisa hubungan Efektivitas Pelayanan Kebidanan dengan kepuasan ibu nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini menggunakan teknik teknik *purposive sampling*, yang dilakukan atas dasar pertimbangan dari peneliti terhadap populasi. Jumlah sampel sebanyak 55 orang. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November – Desember 2022 dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisa univariat dan bivariat.