

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah upaya peningkatan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap orang untuk dapat berperilaku hidup sehat dalam rangka mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan maka penyedia layanan jasa kesehatan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Sarana kesehatan yang diulas pada bagian ini terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan, sarana kefarmasian dan alat kesehatan, serta institusi pendidikan kesehatan milik pemerintah yang menghasilkan tenaga kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dibahas pada bagian ini terdiri dari Puskesmas dan rumah sakit.

Layanan kesehatan yang berkualitas adalah layanan kesehatan yang efisien, sebaliknya layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu adalah akan membuat layanan organisasi menjadi sangat boros dan mengeluarkan biaya yang mahal. Organisasi layanan kesehatan yang menghasilkan layanan yang bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat dan pasti akan dicari oleh pasien. Dengan demikian layanan kesehatan yang terjamin kualitas nya adalah layanan kesehatan yang kompetitif. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih, sehingga pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya.

Untuk mengatasi adanya perbedaan dimensi tentang masalah pelayanan kesehatan seharusnya pedoman yang di pakai adalah hakekat dasar dari di selenggaranya pelayanan kesehatan. Hakekat dasar tersebut adalah memenuhi kebutuhan dan tuntunan para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil di penuhi akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Jadi, kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan yang menunjukan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data Legatum Prosperity Index Luxembourg (2016), berada pada peringkat 1 dari 149 negara yang memiliki pelayanan kesehatan terbaik. Hal ini di karenakan pelayanan kesehatan di Luxembourg berkualitas sangat tinggi serta kebebasan biaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan jaminan peningkatan harapan hidup. Sedangkan berdasarkan data Legatum Prosperity Index 2017, Indonesia berada pada peringkat 101 dari 149 Negara yang masih memiliki pelayanan kesehatan rendah. Ini di karenakan kualitas pelayanan kesehatan yang masih belum merata terutama daerah yang tertinggal serta kekurangan fasilitas kesehatan yang tersedia tidak memadai dan tidak lengkap (Legatum Institute, 2018).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017, terdapat 83,67% ibu hamil yang menjalani persalinan dengan ditolong oleh tenaga kesehatan dan dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Sedangkan Profil Kesehatan Sumatera Utara tahun 2017 menunjukan 82,70 % Ibu hamil menjalani persalinan dengan pertolongan tenaga kesehatan. Secara nasional, indikator tersebut telah memenuhi target Renstra yang sebesar 79%. Namun demikian masih terdapat 17 provinsi (50%) yang belum memenuhi target tersebut (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Laporan Riset Kesehatan Dasar 2010 menunjukan 70,4% kelahiran pada periode 1 Januari 2010 saat sampai wawancara terjadi di fasilitas kesehatan dan polindes/poskesdes dengan presentasi tertinggi yaitu di rumah sakit, rumah bersalin, klinik, praktek dokter/praktek bidan sebesar 38,0% dan terendah di

poskesdes sebesar 3,7%. Namun masih terdapat 29,6% yang melahirkan di rumah/lainnya (Kementerian Kesehatan RI, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurpahmi dkk (2016) dengan judul Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Keluarahan Cibubur Kecamatan Ciracas bulan Juni tahun 2015, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara ketanggapan pelayanan persalinan dengan kepuasan Ibu Hamil. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudian (2012) dengan judul penelitian Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RS Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien di rumah sakit, ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit dan ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Kahar dkk. (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017, menunjukkan ada pengaruh keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru 2017. Pada penelitian tersebut juga peneliti menekankan bahwa variabel kehandalan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RSUD Barru tahun 2017.

Data kunjungan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sri Ratu Medan dalam 3 tahun terakhir menunjukkan angka yang menurun pada tahun 2015 sebanyak 681 ibu bersalin, tahun 2016 sebanyak 573 ibu bersalin, tahun 2017 sebanyak 505 ibu bersalin. Hal ini dikarenakan sudah banyaknya persaingan antar rumah sakit mengenai kualitas pelayanan persalinan yang cukup memberikan kepuasan bagi ibu bersalin.

Hasil survei dan wawancara terhadap 10 orang pasien ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan pada bulan September 2018, 6 (enam) orang pasien ibu bersalin mengatakan kurang puas dengan pelayanan rumah sakit tersebut, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan persalinan yang diberikan kurang optimal seperti

sarana dan prasarana layanan persalinan, tingkat kehadiran dan ketanggapan petugas dalam melakukan tindakan yang sangat kurang, waktu tunggu dokter yang lama, tidak adanya kesiapan petugas di tempat pendaftaran, proses pendaftaran pasien atau ibu bersalin masih secara manual, pelayanan petugas yang kurang tanggap atau kurang cepat melayani, ketersediaan fasilitas seperti lift yang mulai tidak berfungsi normal, tempat tidur yang mulai rusak, dan keluhan selimut yang sangat tipis. Masih kurangnya kebersihan, baik di ruang rawat ibu bersalin maupun ruang persalinan yang masih terasa panas dan bau ruangan yang kurang sedap. 2 (dua) orang pasien ibu bersalin mengatakan puas dikarenakan keramahan petugas dalam melayani ibu bersalin sedangkan 2 (dua) orang mengatakan biasa-biasa saja karena masih banyak yang harus ditingkatkan sebagaimana citra maupun gambaran rumah sakit yang diharapkan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mendukung bagi pasien.

Berbagai upaya yang dilakukan di dalam meningkatkan kualitas pelayanan persalinan, namun masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan di RSIA Sri Ratu Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sri Ratu Medan.

Berbagai upaya yang dilakukan di dalam meningkatkan kualitas pelayanan persalinan, namun masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan di RSIA Sri Ratu Medan. Berdasarkan paparan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dengan Kepuasan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sri Ratu Medan Tahun 2019”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan 2019?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019

1.3.2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019 berdasarkan bukti fisik (*Tangibles*).
- b. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019 berdasarkan kehandalan (*Reliability*).
- c. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019 berdasarkan ketanggapan (*Responsiveness*).
- d. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019 berdasarkan jaminan (*Assurance*).
- e. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan Tahun 2019 berdasarkan perhatian (*Empaty*).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari hasil penelitian adalah :

1.4.1. Rumah Sakit Sri Ratu Medan

Sebagai bahan masukan bagi Rumah Sakit Sri Ratu Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.2. Institusi Pendidikan Kesehatan Masyarakat

Sebagai bahan referensi di perpustakaan UNPRI Medan dan bahan tambahan menyusun penelitian yang akan datang. Khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan Ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan.

1.4.3. Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan akan melakukan penelitian yang sama dimasa mendatang.