BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Kepuasan ibu bersalin berkaitan dengan kenyamanan terhadap pelayanan persalinan. Kepuasaan ibu bersalin merujuk pada tingkat perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh ibu setelah menjalani proses persalinan, baik itu dalam hal pelayanan medis, dukungan emosional, kenyamanan fisik, maupun pengalaman keseluruhan selama proses melahirkan(Putri, 2021). Kepuasan 5pasien merupakan hal penting untuk diperhatikan, karena apabila konsumen tidak puas maka konsumen tidak akan datang lagi untuk mendapatkan pelayanan. Terdapat 5 komponen yang mempengaruhi kepuasan yang meliputi jaminan *(assurance),* bukti fisik *(tangible),* kehandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsive)*, dan empati *(empathy),*(Hikmah, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan indikator terpenting untuk mengetahui kepuasan pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama(Najib, 2022)

Menurut WHO (2024), jumlah kematian ibu masih sangat tinggi mencapai 287.000 perempuan meninggal selama dan setelah kehamilan dan persalinan pada tahun 2020. Tingginya jumlah kematian ibu di berbagai wilayah di dunia mencerminkan kesenjangan dalam akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas dan ksenjangan pendapatan. AKI di negara-negara berpendapatan rendah pada tahun 2020 adalah 430 per 100.000 kelahiran hidup dibandingkan 13 per 100.000 kelahiran hidup di negara-negara berpendapatan tinggi. Penyebab kematian tertinggi pada ibu hamil dan persalinan yaitu pendarahan hebat, infeksi setelah melahirkan, tekanan darah tinggi selama kehamilan, komplikasi persalinan,aborsi yang tidak aman dan kualitas pelayanan kesehatan(Pokhrel, 2024).

Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi salah satu indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga perlunya perbaikan pelayanan kesehatan dari segi akses dan kualitas serta mutu layanan kesehatan. AKI dapat menunjukkan kualitas pelayanan persalinan di Rumah Sakit, Klinik, Puskesmas maupun Praktek Mandiri Bidan. AKI akan mengalami penurunan jika pelayanan yang diberikan ke masyarakat berkualitas dan bermutu. yang hasilnya adalah dengan adanya perbaikan system pelayanan kesehatan akan berdampak

pada turunya jumlah kematian ibu atau bayi, meningkatnya kesehatan ibu dan bayi, masalah disabilitas, ketidaknyamanan dan tidak puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ada(Itri et al., 2023).

Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo terus menunjukkan komitmen kuat dalam menekan angka kematian ibu (AKI), angka kematian bayi (AKB), serta permasalahan stunting di wilayahnya. Untuk AKI, Provinsi Gorontalo tahun 2024 mencapai target nasional yakni dari target nasional 183/100.000 KH, Gorontalo mencapai 154,8/ 100.000 KH sedangkan AKB, juga mencapai target yakni 10,4/1.000 KH dari target Nasional 16/1.000 KH. Meskipun AKI dan AKB Provinsi Gorontalo mencapai target Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) dan Sustainable Development Goals (SDGs), upaya berkelanjutan terus digencarkan untuk meminimalisir angka kematian. Berdasarkan data cakupan pelayanan kesehatan ibu hamil tahun 2024, Provinsi Gorontalo mencatatkan angka K1 (kunjungan pertama ibu hamil ke fasilitas kesehatan) sebesar 92,3%, K4 (kunjungan keempat) sebesar 77%, dan K6 (kunjungan keenam) sebesar 67,1%.Indikator ini krusial dalam memantau akses dan kepatuhan ibu hamil dalam memeriksakan kehamilannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunida Turisna Octavia, Frida Liharris Saragih, Henny Syapitri, Sri Kusuma (2024), dengan judul hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di UPTD Puskesmas kolang,kabupaten Tapanuli Tengah, hasil penelitian menunjukan bahwa 83,8% layanan persalinan di UPTD Puskesmas Kolang tergolong berkualitas tinggi, sementara 16,2% tergolong berkualitas rendah. Tingkat kepuasan ibu tercatat sebesar 75,7%, dengan 24,3% ibu menyatakan ketidakpuasan. Berdasarkan uji hipotesis, kepuasan ibu di UPTD Puskesmas Kolang, Kabupaten Tapanuli Tengah, memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas layanan persalinan. Penelitian ini menyarankan bahwa untuk meningkatkan kepuasan ibu, kualitas layanan persalinan perlu lebih ditingkatkan(Octavia, 2024)

Dalam surah maryam ayat 23 Allah ta’ala berfirman :

“ Maka rasa sakit akan melahirkan anak memaksa ia (bersandar) pada pangkal pohon kurma, dia berkata: "Aduhai, alangkah baiknya aku mati sebelum ini, dan aku menjadi barang yang tidak berarti, lagi dilupakan" (surah Maryam ayat 23).

Ayat di atas menjelaskan bagaimana sakitnya saat bersalin, sehinggah seorang Maryam sampai mengeluarkan kalimat alangka baiknya dia mati sebelum merasakan sakitnya persalinan. Kondisi Maryam yang tidak memiliki dukungan dari orang-orang tentang

kehamilannya yang tidak bersuami dan cemoohan orang membuatnya merasa tertekan saat menghadapi persalinan. Dari ayat di atas kita bisa lihat bagaimna nyerinya saat bersalin.

Hasil wawancara berdasarkan survei awal yang dilakukan pada 5 ibu bersalin 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan persalinan dan 2 lagi mengatakan kurang puas dengan pelayanan persalinan.Kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dapat dilihat dari jumlah ibu bersalin di Rs Islam Gorontalo. Adapun jumlah ibu bersalin dalam bulan Januari 2025 sampai dengan maret tahun 2025 rata-rata berjumlah 39 pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di “rumah sakit islam gorontalo”.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitiannya, di antaranya

1. Angka Kematian Ibu (AKI) menjadi salah satu indikator yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga perlunya perbaikan pelayanan kesehatan dari segi akses dan kualitas serta mutu layanan kesehatan
2. Menurut WHO (2024), jumlah kematian ibu masih sangat tinggi mencapai 287.000 perempuan meninggal selama dan setelah kehamilan dan persalinan pada tahun 2020 disebabkan salah satu kualitas pelayanan kesehatan
3. Untuk AKI, Provinsi Gorontalo tahun 2024 mencapai target nasional yakni dari target nasional 183/100.000 KH, Gorontalo mencapai 154,8/ 100.000 KH sedangkan AKB, juga mencapai target yakni 10,4/1.000 KH dari target Nasional 16/1.000 KH.
4. Hasil wawancara berdasarkan survei awal yang dilakukan pada 5 ibu bersalin 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan persalinan dan 2 lagi mengatakan kurang puas dengan pelayanan persalinan.

1.3. Pembatasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, pembatasan masalah dirasa perlu dilakukan agar pengkajian yang dilakukan lebih terarah dan fokus pada permasalahan yang hendak diselesaikan. Penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu bersalin.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di rumah sakit islam gorontalo? "

1.5. Tujuan Penelitian

1.5.1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kebidanan dengan kepuasan ibu bersalin di rumah sakit islam gorontalo

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan persalinan di rumah sakit islam Gorontalo
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan ibu bersalin di rumah sakit islam Gorontalo
3. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di rumah sakit islam Gorontalo

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu kebidanan terutama mengenai tingkat kepuasan ibu bersalin dengan kualitas pelayanan kebidanan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Bidan

   Sebagai bahan masukan dan penambahan pengetahuan dalam hubungan mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan ibu bersalin.

2. Bagi Tempat Penelitian

   Sebagai penambah pengetahuan informasi bagi tenaga medis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mencapai tingkat kepuasan pasien

3. Bagi Institusi Pendidikan

   Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dalam pembelajaran seluruh mahasiswa.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Menambah wawasan peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menjadi mahasiswa kebidanan.