

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan yang penting bagi masyarakat. Meningkatnya status sosial masyarakat pada saat ini mempengaruhi tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan penyedia jasa kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menuntut para penyedia jasa pelayanan kesehatan selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk lebih baik lagi. Bagi penyedia jasa kesehatan bukanlah hal yang mudah untuk dapat memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang baik karena pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan dirasakan secara langsung oleh pasien sehingga bila terdapat sedikit kelalaian dalam menangani pasiennya dapat berdampak buruk bagi pasien dan bagi penyedia jasa kesehatan itu sendiri. (Dewi, 2017).

Pelayanan Kesehatan berbeda – beda di tiap negara, hal ini dikarenakan perbedaan cara pandang suatu negara terhadap kesehatan itu sendiri dan dalam mengelola sumber daya pada sektor pelayanan kesehatannya. Beberapa negara maju seperti contohnya negara Singapura yang berfokus dalam pengukuran Kesehatan setiap waktunya yaitu memeriksa pasien setiap waktu pada perubahan perkembangan Kesehatan yang sejalan dengan harapan hidup sehingga pendekatan *Quality Adjusted Life Year (QALY)* merupakan pendekatan yang utama dalam melihat hasil luaran (*Outcome*) dari suatu Kesehatan (Indrawan 2022).

Hal ini menjadikan negara seperti Singapura memiliki sektor pelayanan Kesehatan yang terjamin dari segi kuantitas dan kualitas, sehingga membuat

masyarakat dari berbagai negara sekitarnya tertarik untuk mempercayakan pengobatannya di Singapura. Adapun beberapa faktor internal orang – orang memilih untuk berobat di Singapura diantaranya adalah kualitas dan kuantitas fasilitas pelayanan Kesehatan terjamin, kepercayaan yang diberikan kepada kemampuan dokter untuk dapat menangani penyakit yang diderita serta akurasi dalam mendiagnosis kondisi pasien, transparansi hasil diagnosis dokter kepada pasien yang disampaikan dengan baik, kebutuhan terhadap pelayanan prima serta adanya anggapan bahwa berobat ke luar negeri akan lebih cepat sembuh. Selain faktor internal, terdapat beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi, seperti fasilitas pelayanan Kesehatan dan teknologi yang digunakan lebih canggih dibandingkan dengan dalam negeri, kemampuan memberikan pelayanan yang lebih baik, sistem menangani pasien dinilai lebih cepat pelayanan yang dibuat dalam bentuk paket – paket membuat lebih praktis dan terhitung lebih murah. (Indrawan 2022).

Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas kesehatan ibu dan anak. Layanan yang diberikan oleh tenaga medis, khususnya bidan, memainkan peran yang sangat vital dalam mendukung kesehatan ibu hamil selama masa kehamilan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan bidan mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil serta kondisi kesehatan mereka (Agustina, 2021). Kehamilan yang sehat dapat dicapai melalui pemantauan rutin dan pelayanan yang sesuai dengan standar medis, dimana bidan memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi serta perawatan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan kesehatan bidan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterampilan bidan, kualitas komunikasi dengan pasien, dan fasilitas kesehatan yang tersedia. Menurut Nurhayati et al. (2021), pelatihan yang memadai dan komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pasien. Selain itu, adanya fasilitas yang lengkap dan teknologi yang mendukung di pusat kesehatan masyarakat juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Angka kematian ibu (AKI) di dunia Dari tahun 2000 hingga 2020, rasio kematian ibu global menurun sebesar 34%, dari 339 kematian menjadi 223 kematian per 100.000 kelahiran hidup Meskipun ada penurunan, laju ini masih jauh dari target Sustainable Development Goals (SDGs) yang menetapkan angka kematian ibu di bawah 70 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2030 (Lioni, 2024). Sedangkan Indonesia masih menjadi isu serius dalam kesehatan masyarakat. Menurut data terbaru, AKI di Indonesia mencapai angka 305 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2020 (Elqibity & Sulistiawati, 2022). Data Tahun 2020 Menurut data dari Dinas Kesehatan Jawa Barat, jumlah kematian ibu pada tahun 2020 mencapai 745 kasus, dengan rasio 85,77 per 100.000 kelahiran hidup. Ini merupakan peningkatan dari tahun 2019 yang mencatat 684 kasus (Nurhayati & Mulyanti, 2023).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, persentase persalinan yang ditolong oleh tenaga kesehatan, termasuk bidan, meningkat dari 95,69% pada tahun 2021 menjadi 96,81% pada tahun 2022. (Badan Pusat Statistik. 2023). Ikatan Bidan Indonesia (IBI) telah berperan aktif dalam

meningkatkan kualitas pelayanan bidan melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan. Program seperti KTA Online memudahkan proses pendaftaran dan manajemen keanggotaan bidan di seluruh Indonesia, sementara ODELIA menyediakan platform pembelajaran online untuk meningkatkan kompetensi bidan. Selain itu, Telebidan memungkinkan konsultasi langsung antara bidan dan masyarakat, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak. (Ikatan Bidan Indonesia. 2021). Profil Kesehatan Kota Bekasi tahun 2020 mencatat angka kematian bayi (AKB) sebesar 1,02 per 1.000 kelahiran hidup, dengan sebagian besar kematian terjadi pada masa neonatal (93,6%). Data spesifik untuk tahun 2021 hingga 2024 belum tersedia dalam sumber yang ada. (Dinas Kesehatan Kota Bekasi. 2020).

Prevalensi ibu hamil di Bekasi Timur mengalami kecenderungan stabil dalam beberapa tahun terakhir, dengan sedikit peningkatan yang diperkirakan terjadi pada tahun 2024-2025. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Bekasi (2024), sekitar 25.000 hingga 30.000 ibu hamil tercatat di wilayah Bekasi Timur setiap tahunnya. Pada tahun 2025 jumlah ibu hamil sebanyak 637 orang yang tersebar di Puskesmas Karang Kitri sebanyak 174 bumil, Puskesmas Bekasi Jaya sebanyak 181 bumil, Puskesmas Duren Jaya sebanyak 114 bumil, dan Puskesmas Aren Jaya sebanyak 168 bumil. Angka ini mencerminkan peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan maternal yang lebih baik di wilayah tersebut.

Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan ibu hamil terhadap layanan bidan menjadi cerminan dari seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan

tersebut. Berdasarkan penelitian oleh Pratiwi (2022), kepuasan pasien dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terkait perawatan lebih lanjut, serta mendukung peningkatan kesehatan ibu hamil. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai karakteristik pelayanan bidan yang memengaruhi kepuasan sangat penting untuk diteliti lebih lanjut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan bidan meliputi komunikasi, perhatian, kompetensi profesional, dan fasilitas yang ada di puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Hartanto (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara bidan dan ibu hamil dapat meningkatkan tingkat kepuasan, serta memberikan dampak positif terhadap hasil kehamilan. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh organisasi profesi dan instansi kesehatan agar dapat menciptakan kondisi yang mendukung kesehatan ibu hamil.

Kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak aspek, mulai dari waktu tunggu, kualitas komunikasi dengan petugas medis, hingga kejelasan informasi yang diberikan mengenai kehamilan dan proses persalinan. Rahayu & Andini (2022) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, yang melibatkan responsifitas bidan terhadap kebutuhan ibu hamil dan adanya dukungan emosional, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan ibu hamil. Penelitian ini juga menekankan pentingnya aspek psikologis dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kecemasan ibu hamil adalah masalah yang umum terjadi, terutama menjelang persalinan. Menurut Sari et al. (2023), kecemasan ibu hamil dapat

disebabkan oleh ketidakpastian mengenai kesehatan janin, kekhawatiran akan proses persalinan, dan perubahan fisik yang dialami selama kehamilan. Gejala kecemasan dapat berupa perasaan khawatir berlebihan, gangguan tidur, serta peningkatan tekanan darah yang berhubungan dengan stres. Oleh karena itu, penting bagi bidan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan ini dan memberikan dukungan yang tepat untuk mengurangi rasa cemas ibu hamil.

Bidan memegang peran penting dalam memberikan dukungan emosional dan informasi yang akurat kepada ibu hamil. Penelitian oleh Kusumawati & Pratiwi (2022) mengungkapkan bahwa bidan yang memberikan perhatian lebih terhadap kebutuhan psikologis ibu hamil dapat membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan rasa percaya diri ibu hamil, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Peran bidan tidak hanya terbatas pada aspek medis, tetapi juga mencakup aspek emosional dan edukasi mengenai proses kehamilan dan persalinan.

Kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil di wilayah Bekasi Timur terus mendapatkan perhatian pemerintah daerah. Program penyuluhan kesehatan yang digelar oleh Dinas Kesehatan dan Puskesmas setempat menunjukkan adanya upaya yang serius dalam meningkatkan pengetahuan ibu hamil tentang pentingnya pemeriksaan kesehatan rutin, pemberian imunisasi, serta pola hidup sehat selama kehamilan. Namun, meskipun program penyuluhan semakin intensif, beberapa ibu hamil masih kurang mendapatkan akses atau merasa cemas terkait dengan proses kehamilan dan persalinan, yang

pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian oleh Santoso et al. (2023), lebih dari 30% ibu hamil di wilayah Bekasi Timur melaporkan perasaan cemas yang signifikan mengenai proses persalinan dan kesehatan janin mereka. Kecemasan ini seringkali terkait dengan kurangnya informasi yang diberikan oleh tenaga medis serta ketidakpastian mengenai prosedur medis yang harus diikuti. Penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi yang baik antara bidan dan ibu hamil dalam mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Rahayu & Andini (2022) menemukan bahwa kualitas komunikasi antara bidan dan ibu hamil berpengaruh positif terhadap kepuasan ibu hamil di Wilayah Jakarta Selatan. Nurhayati et al. (2021) mengungkapkan bahwa keterampilan bidan dalam memberikan informasi mengenai perawatan kehamilan dapat mengurangi kecemasan ibu hamil di beberapa daerah di Jawa Barat. Sari et al. (2023) menunjukkan bahwa kecemasan ibu hamil sering kali dipengaruhi oleh kurangnya informasi dan dukungan emosional dari petugas medis, yang dapat memperburuk gejala kecemasan.

Kusumawati & Pratiwi (2022) dalam penelitian mereka menemukan bahwa pemberian dukungan psikologis oleh bidan dapat meningkatkan kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan kesehatan, khususnya pada ibu hamil yang berisiko tinggi. Siti et al. (2021) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang responsif dan mudah diakses dapat mengurangi kecemasan ibu hamil di daerah urban seperti Bekasi Timur.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian” analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan kecemasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025”?

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan, kecemasan dan kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.2 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan, kecemasan dan kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025

### **1.3.3 Tujuan Khusus**

- 1) Mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia, pendidikan, dan pekerjaan,
- 2) Menganalisis gambaran kualitas pelayanan kesehatan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.
- 3) Menganalisis gambaran kepuasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.
- 4) Menganalisis gambaran kecemasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.
- 5) Menganalisis gambaran Kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025



6) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.

7) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kecemasan ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.

8) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025

9) Menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan, kecemasan dan kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.

10) Menganalisis faktor dominan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan, kecemasan, dan Kesehatan fisik ibu hamil di Wilayah Bekasi Timur Tahun 2025.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Bagi Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kesehatan masyarakat dan kebidanan. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk kurikulum di institusi pendidikan, terutama dalam program studi kesehatan, keperawatan, dan kebidanan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan kesehatan yang berfokus pada kualitas pelayanan kepada ibu hamil dan relevansinya terhadap kepuasan serta kecemasan pasien.

#### 1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan masukan berharga bagi Puskesmas dan fasilitas kesehatan lainnya di Wilayah Bekasi Timur. Temuan penelitian dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada ibu hamil.

Dengan demikian, diharapkan pelayanan kesehatan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan ibu hamil, serta dapat mengurangi kecemasan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan hasil kesehatan yang lebih baik.

#### 1.4.3 Bagi Bidan

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi bidan dalam meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada ibu hamil. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kecemasan ibu hamil, bidan dapat lebih proaktif dalam memberikan dukungan psikologis, informasi yang jelas, serta perawatan medis yang sesuai dengan kebutuhan individu pasien. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan standar praktik kebidanan di lapangan.

#### 1.4.4 Bagi Ibu Hamil

Manfaat utama dari penelitian ini bagi ibu hamil adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka terima selama kehamilan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan kecemasan ibu hamil, penyedia layanan kesehatan

dapat lebih memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis ibu hamil, serta memberikan informasi yang lebih jelas dan relevan mengenai perawatan kehamilan dan proses persalinan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kecemasan ibu hamil, meningkatkan rasa percaya diri, dan memberikan pengalaman kehamilan yang lebih baik.

#### 1.4.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan di bidang maternal dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kecemasan pasien. Peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian ini dengan melakukan studi yang lebih mendalam atau pada wilayah yang berbeda, atau bahkan mengkaji intervensi yang lebih spesifik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi ibu hamil. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan metodologi yang dapat diterapkan pada penelitian serupa di masa mendatang.