

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masa nifas merupakan hal penting untuk diperhatikan guna menurunkan angka kematian ibu dan bayi di Indonesia. Masa ini merupakan masa yang cukup penting selain masa kehamilan dan persalinan bagi ibu nifas karena bila tidak dilakukan pemantauan, ibu nifas dapat mengalami berbagai masalah seperti *sepsis puerperialis*, infeksi dan perdarahan (Saifudin, 2012).

Masa nifas merupakan masa yang rawan bagi ibu, sekitar 60% kematian ibu di Indonesia terjadi setelah melahirkan dan hampir 50% dari kematian pada masa nifas terjadi pada 24 jam pertama setelah persalinan, diantaranya disebabkan oleh adanya komplikasi masa nifas. Jumlah ibu nifas di Indonesia tahun 2015 sebanyak 4,830,609 jiwa dan cakupan pelayanan nifas sebesar 90% (Kemenkes RI, 2015).

Program Jampersal diluncurkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sebagai salah satu upaya menekan jumlah kematian ibu yang masih sangat tinggi di saat kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Program ini mendapatkan apresiasi yang cukup bagus dari masyarakat. Diharapkan, masyarakat pun melakukan kontrol supaya tujuan mulia Jampersal dapat terwujud nyata. Supaya sampailah kita pada masyarakat sehat yang mandiri dan berkeadilan. Program Jaminan Persalinan (Jampersal) merupakan jaminan pembiayaan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan,

pelayanan nifas, termasuk pelayanan KB pasca bersalin dan pelayanan bayi baru lahir. Jampersal diperuntukkan bagi seluruh ibu hamil yang belum memiliki jaminan persalinan (Kemenkes RI, 2015).

Jampersal merupakan program terobosan pemerintah yang dimaksudkan untuk menghilangkan hambatan finansial bagi ibu hamil untuk mendapatkan jaminan persalinan. Berdasarkan regulasi terbaru, dana Jampersal diarahkan untuk memobilisasi persalinan di fasilitas kesehatan untuk mencegah secara dini terjadinya komplikasi baik dalam persalinan ataupun masa nifas melalui rumah tunggu kelahiran (RTK).

Rumah tunggu kelahiran (RTK) adalah suatu bentuk Upaya Kesehatan Bersumber daya Masyarakat (UKBM), berupa tempat (rumah/ bangunan tersendiri) yang dapat digunakan untuk tempat tinggal sementara bagi ibu hamil yang akan melahirkan hingga nifas, termasuk bayi yang dilahirkannya serta pendampingnya (suami/ keluarga/ kader kesehatan).

Jampersal di peruntukkan bagi mereka yang belum memiliki jaminan kesehatan, jampersal sangat luas yang artinya tidak di perhitungkan angka persalinannya. Jampersal ini berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak memiliki jaminan apapun. Persalinan yang dapat ditanggung oleh Jampersal adalah perawatan di kelas III, persalinan yang ditangani di puskesmas atau bidan, di rumah sakit yang menerima rujukan, ibu dengan resiko tinggi ataupun komplikasi dan bukan yang melahirkan dikelas VIP, VVIP, kelas I dan II serta dokter spesialis kandungan.

Pelayanan kesehatan yang menjadi tolak ukur kepuasan meliputi kompetensi teknik petugas, keterjangkauan atau akses, efektifitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia (interaksi pemberi pelayanan dengan pasien). Salah satu bentuk pelayanan persalinan yaitu jaminan pembiayaan pelayanan persalinan (jampersal) yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir (Depkes RI, 2011).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan adalah mutu pelayanan yang meliputi *emphatic* yaitu sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan terutama peran bidan dalam memberikan pelayanan untuk menyentuh emosi pasien, *reliability* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan tepat dan *responsiveness* yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan pasien dengan cepat dimulai sejak waktu mendaftar sampai dengan mendapatkan pelayanan kesehatan. Ketiga faktor ini sering dikeluhkan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan (Budiastusi, 2012).

Tenaga kesehatan sebaiknya tidak hanya memperhatikan sisi materi saja namun nilai social dari adanya jampersal bagi pasien. Tujuan akhir pelayanan jampersal tidak lepas dari adanya kepuasan pelanggan atas pelayanan jampersal yang diterimanya. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan, pihak yang terkait yaitu fasilitas kesehatan

yang telah menandatangani perjanjian kerjas sama (PKS) perlu meningkatkan kualitas layanan jampersal.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikannya oleh puskesmas di harapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang di harapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari cakupan pelayanan kesehatan pada ibu nifas bahwa pada tahun 2017 sebesar 46,319% (Kemenkes RI, 2017) dan pada tahun 2017 ibu nifas sebesar 77,24% (Dinkes Sultra, 2017).

Berdasarkan data yang di peroleh dari puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka pada tahun 2017 sebanyak 62 ibu nifas (60,78%) yang menggunakan jampersal dari 102 ibu nifas. Pada tahun 2018 (periode Januari - November) sebanyak 79 ibu nifas (64,76%) yang menggunakan jampersal dari 112 ibu nifas. Hasil wawancara awal ibu nifas di Puskesmas Tanggetada sebanyak 6 orang ibu nifas (5,35%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan jampersal dan 4 orang ibu nifas (3,57%) mengatakan puas. Dampak negatif bila ibu nifas tidak melakukan pelayanan masa nifas adalah terjadinya masalah-masalah seperti infeksi, sepsis hingga berujung pada kematian ibu.

Berdasarkan kasus diatas peneliti tertarik untuk meneliti hubungan peran bidan dalam melayani jampersal dengan tingkat kepuasan ibu

nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka tahun 2019.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana hubungan peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka tahun 2019”?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan peran bidan dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan peran bidan dalam melayani jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.
- c. Menganalisis hubungan peran bidan dalam melayani jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di puskesmas Tanggetada Kabupaten Kolaka.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi ibu nifas

Untuk menambah wawasan ibu tentang pemanfaatan pelayanan jampersal selama masa nifas

2. Manfaat bagi puskesmas dan bidan

Sebagai masukan bagi tenaga kesehatan khususnya bidan untuk meningkatkan mutu pelayanan asuhan bagi ibu nifas, dapat melakukan deteksi dini, dan mencegah komplikasi masa nifas.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Politeknik Kesehatan Kendari Jurusan Kebidanan Kendari sebagai aplikasikan teori yang pernah diperoleh selama pendidikan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dan referensi ilmiah untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ismiratri Nur Hidayati (2013) dengan judul penelitian hubungan kualitas pelayanan jampersal dengan tingkat kepuasan ibu nifas pengguna layanan jampersal di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta, peneliti menggunakan metode *survey analitik* dengan menggunakan *teknik sampling insidental*. Perbedaan dengan penelitian sekarang ini terletak pada metode yang digunakan yaitu metode *cross sectional*.

2. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herlina Susmaneli dan Ani Triana (2014) dengan judul penelitian mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program jampersal, peneliti menggunakan metode penelitian *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu *total sampling*. Perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu terletak pada teknik pengambilan sampelnya yang menggunakan teknik *accidental sampling*.