

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian



Gambar 1 1 Bidan Titin Yustinah atau dikenal bidan Joko

Pelayanan kesehatan maternal dan neonatal merupakan komponen krusial dalam menjaga keberlanjutan generasi. Indikator utama kesehatan nasional sering dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB). Di Indonesia, AKI dan AKB masih tergolong tinggi. Menurut Kemenkes RI, berdasarkan Survei Penduduk 2020, Angka Kematian Ibu mencapai 189 per100.000 kelahiran hidup, sehingga menempatkan Indonesia pada peringkat kedua tertinggi di ASEAN (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024). Data Kemenkes juga menunjukkan jumlah kematian ibu meningkat dari 4.005 kasus pada 2022 menjadi 4.129 kasus pada 2023 (Kemkes, 2024). Angka ini jauh di atas target SDGs sebesar 70/100.000 kelahiran hidup. Sementara itu, kematian bayi di Indonesia tercatat 29.945 kasus pada tahun 2023 (Kemkes RI, 2024). Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan mendasar dalam pelaksanaan layanan kesehatan ibu dan anak (KIA).

Dalam konteks tersebut, kepercayaan dan loyalitas pasien menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi penggunaan dan efektivitas layanan. Ramadhani dan Sediawan (2022) menegaskan bahwa “kepercayaan adalah salah satu faktor utama dalam hubungan pasien dengan tenaga kesehatan, baik dokter, perawat, bidan, dll (Wikurendra, 2018)”. Tanpa kepercayaan, pasien enggan

mengikuti anjuran dan prosedur medis, sehingga intervensi kesehatan yang terbaik sekalipun sulit membuahkan hasil. Sebagaimana penelitian di Kenya menunjukkan, kepercayaan pasien pada penyedia layanan kesehatan sangat berperan dalam keberhasilan program imunisasi maternal (Nganga et al., 2019).

Kepercayaan dan loyalitas pasien saling berkaitan. Istilah “Trust” (percaya) dalam etimologi Proto-Germanic maupun Bahasa Inggris lama mengandung makna “Fidelity” atau kesetiaan (Wikurendra, 2018). Artinya, saat pasien mempercayai penyedia layanan (misalnya bidan), kecenderungan untuk kembali menggunakan

Layanan yang sama patient loyalty cenderung meningkat. Ramadhani & Sediawan juga menemukan bahwa loyalitas pasien (kesetiaan) sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi layanan. Pasien yang merasa mendapat pelayanan personal dan komunikatif dari bidan lebih cenderung setia pada penyedia tersebut (Wikurendra, 2018). Misalnya, satu pasien di Jakarta melaporkan selalu memilih melahirkan di bidan yang sama karena pendekatan bidan yang “selalu personal sehingga selama persalinan merasa nyaman” (Lusia, 2024). Temuan ini konsisten dengan prinsip bisnis jasa kesehatan bahwa kepercayaan merupakan kunci menciptakan loyalitas; tingkat kepercayaan yang rendah akan berpeluang membuat pasien beralih ke penyedia lain (Wikurendra, 2018). Dengan demikian, membangun kepercayaan melalui hubungan Interpersonal yang baik adalah fondasi penting agar tingkat kepuasan dan kesetiaan pasien terhadap layanan maternal tetap tinggi.

Bidan memegang peran sentral dalam layanan kesehatan ibu dan anak di Indonesia. Menurut WHO, bidan (Midwife) adalah tenaga kesehatan terlatih yang memberikan “perawatan terampil, berpengetahuan, dan penuh kasih” bagi perempuan hamil, bayi baru lahir, dan keluarga sepanjang masa pranatal, persalinan, nifas, serta masa awal kehidupan anak (World Health Organization, 2019). Layanan kebidanan bermutu bahkan dapat mencegah lebih dari 80% kematian ibu dan bayi bila bidan terdidik dengan standar internasional dan terintegrasi penuh dalam sistem Kesehatan (WHO, 2019). Di Indonesia tersedia lebih dari 398.000 bidan yang tersebar dari kota besar hingga desa terpencil (Lusia, 2024). Jangkauan luas ini membuat bidan menjadi garda terdepan dalam menurunkan angka kematian ibu dan anak di Tanah Air.

Data nasional menggambarkan betapa dominannya peran bidan: Riskesdas 2018 melaporkan sekitar 82,5% pelayanan kesehatan reproduksi (ibu hamil dan persalinan) di Indonesia disediakan oleh bidan (Lusia, 2024). Artinya, sebagian besar ibu hamil di Indonesia memilih bidan sebagai penyedia layanan utama mereka. Hal ini berkaitan dengan kemudahan akses dan kepercayaan masyarakat. Ibu hamil cenderung mendatangi bidan karena lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal, proses pemeriksaan yang cepat tanpa antre lama, serta biaya layanan yang lebih terjangkau (Lusia, 2024). Ketua Umum Ikatan Bidan Indonesia (IBI) menyatakan bahwa klinik bidan dirancang untuk berkesan “dekat, tanpa antre, nyaman, terpercaya, dan terjangkau” (Lusia, 2024). Kondisi tersebut sangat berpengaruh bagi masyarakat urban maupun rural, khususnya bagi ibu-ibu dengan ekonomi menengah ke bawah. Pelayanan bidan yang personal dan efisien inilah yang membuat bidan dipandang sebagai “sahabat perempuan” sepanjang siklus reproduksi (Lusia, 2024).

Selain itu, peran bidan juga difasilitasi oleh program pemerintah. Misalnya, Kementerian Kesehatan dan BKKBN mengembangkan Tim Pendamping Keluarga, di mana bidan berperan sebagai koordinator untuk mengawal kesehatan reproduksi calon pengantin (Lusia, 2024). Program ini menekankan pentingnya bidan dalam skrining dan edukasi antenatal serta pencegahan komplikasi sebelum kehamilan, persalinan, dan nifas. Kolaborasi ini mencerminkan upaya memperkuat posisi bidan dalam sistem kesehatan nasional. Dengan kompetensi medis dan kedekatan sosial ke masyarakat, bidan mampu menjembatani kebutuhan profesional dan kepercayaan pasien. WHO bahkan mencatat bahwa bidan juga menyediakan layanan keluarga berencana, pemberian ASI, dan imunisasi secara komprehensif, sehingga kontribusi bidan meluas ke puluhan indikator Kesehatan (WHO, 2019). Fakta-fakta tersebut menegaskan peran strategis bidan dalam menurunkan kematian ibu dan bayi serta meningkatkan kualitas hidup ibu dan anak.

Hubungan Interpersonal antara bidan dan pasien adalah aspek krusial yang memengaruhi kepercayaan dan loyalitas. Kepercayaan pasien biasanya tumbuh ketika komunikasi dan interaksi berlangsung baik. Ramadhani & Sediawan (2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang berkualitas antar penyedia layanan (dokter,

perawat, bidan) dengan pasien turut meningkatkan tingkat kepercayaan pasien (Wikurendra, 2018). Artinya, semakin intensif dan informatif komunikasi bidan dengan ibu hamil, semakin tinggi pula keyakinan pasien terhadap kemampuan dan Niat baik bidan tersebut. Sebaliknya, hambatan komunikasi (misalnya bingungnya informasi atau sikap cuek) dapat menurunkan kepercayaan pasien (Wikurendra, 2018). Kepercayaan yang tinggi memudahkan kolaborasi pasien-bidan; pasien yang percaya akan lebih terbuka mengungkapkan gejala dan patuh terhadap anjuran, sehingga perjalanan kehamilan dan persalinan lebih aman.

Di sisi psikologis, kepercayaan memberi efek emosional yang mendalam. Secara etimologis, istilah “Trust” mengandung konsep Fidelity atau kesetiaan (Wikurendra, 2018). Dalam konteks layanan kesehatan, hal ini berarti pasien yang telah mempercayai bidan akan cenderung kembali ke bidan tersebut untuk pemeriksaan lanjutan, persalinan, dan perawatan nifas. Loyalitas pasien tercermin dalam keinginan mereka untuk mendapatkan pelayanan dari bidan yang sama meski secara geografis tersedia pilihan lain. Misalnya, ibu-ibu yang merasa nyaman dengan pendekatan personal bidan sering menjaga kontinuitas perawatan dengan bidan tersebut hingga generasi berikutnya.

Faktor “rapatnya” hubungan personal ini juga mendorong Word-Of-Mouth positif: pasien puas cenderung merekomendasikan bidan kepada keluarga dan tetangga. Sebagaimana Ramadhani & Sediawan mengamati, kepercayaan adalah “unsur utama keberhasilan penanganan penyakit pasien” (Wikurendra, 2018); tanpa kepercayaan, upaya medis yang paling canggih pun bisa gagal diterima pasien. Oleh karena itu, membangun hubungan Interpersonal yang hangat dan empatik antara bidan dan pasien adalah kunci agar layanan KIA tidak hanya digunakan sekali, tetapi menjadi pilihan berkelanjutan bagi masyarakat.

Sebagai ilustrasi nyata, kasus Bidan Joko di Bekasi Selatan memperlihatkan bagaimana kepercayaan yang terbangun dapat menghasilkan loyalitas luar biasa. Bidan Titin Yustinah, yang akrab dikenal sebagai Bidan Joko (menggunakan nama suami), telah mengabdikan dirinya lebih dari 50 tahun melayani warga setempat. Praktiknya yang sederhana dan dekat dengan masyarakat menjadi magnet pasien dari berbagai penjuru, bahkan dari lokasi yang jauh. Sepanjang puluhan tahun

mengabdikan, Bidan Joko dikenal memiliki gaya pelayanan sangat personal dan bersahaja, membuat pasien merasa nyaman dan dihargai. Banyak ibu hamil mengaku selalu kembali ke Bidan Joko untuk pemeriksaan dan persalinan berikutnya karena rasa percaya tersebut. Fenomena loyalitas pasien yang tinggi ini konsisten dengan kajian bahwa pendekatan bidan yang ramah dan komunikatif meningkatkan tingkat kepercayaan, yang pada gilirannya memicu kesetiaan pasien (Lusia, 2024).

Kasus Bidan Joko menggambarkan secara konkret peran sentral bidan dalam layanan maternal serta pentingnya relasi Interpersonal: kepercayaan yang terjaga selama puluhan tahun antara bidan dan masyarakat di Bekasi Selatan akhirnya terwujud dalam loyalitas pasien yang luar biasa.

B. Fokus Kajian Penelitian

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah pengalaman subjektif ibu-ibu pengguna layanan kebidanan mandiri di wilayah perkotaan Bekasi Selatan dalam membentuk kepercayaan dan loyalitas kepada bidan pilihan mereka. Fenomena sentral yang diteliti mencakup dua konstruk utama—kepercayaan (Trust) dan loyalitas (Loyalty) yang masing-masing dipandang melalui dimensi berikut:

Kepercayaan (Mayer et al., 1995): dimensi *kemampuan* (Ability), yaitu keyakinan akan kompetensi profesional bidan; *kebaikan hati* (Benevolence), yaitu persepsi akan itikad tulus bidan dalam mendahulukan kepentingan ibu; dan *integritas* (Integrity), yaitu kejujuran dan konsistensi bidan dalam memegang etika dan komitmen.

Loyalitas (Griffin, 2002): dimensi *repeat purchase* (kecenderungan ibu kembali menggunakan layanan bidan yang sama), *cross-buying* (memilih layanan tambahan seperti konsultasi laktasi atau KB di tempat yang sama), *referral* (bersedia merekomendasikan bidan kepada keluarga/teman), serta *resistensi terhadap berpindah* (keteguhan ibu untuk tidak beralih meski ada alternatif lain).

Kajian ini dibatasi pada segmen ibu-ibu urban—khususnya yang pernah menggunakan minimal dua kali layanan bidan mandiri dalam 12 bulan terakhir—sehingga fokus sempit pada dinamika Interpersonal dan psikososial antara ibu dan bidan dalam konteks praktik kebidanan non-institusional.

Berikut pertanyaan penelitian

1. Bagaimana pengalaman ibu dalam membangun kepercayaan terhadap bidan mandiri di lingkungan perkotaan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas ibu terhadap layanan kebidanan?
3. Bagaimana komunikasi Interpersonal antara ibu dan bidan memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas ibu?
4. Sejauh mana kualitas layanan kebidanan (misalnya kompetensi, sikap profesional, dan empati bidan) memengaruhi loyalitas ibu?
5. Bagaimana peran dukungan sosial dan psikologis bidan dalam membentuk hubungan jangka panjang dengan ibu?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi ibu terhadap layanan yang diberikan oleh bidan dalam konteks pelayanan kesehatan maternal di perkotaan.
2. Mengeksplorasi pengalaman Interpersonal ibu yang membentuk kepercayaan terhadap bidan dalam asuhan kebidanan.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas ibu dalam memilih dan tetap menggunakan layanan dari bidan yang sama.
4. Menjelaskan kontribusi dinamika psikologi sosial dan komunikasi Interpersonal dalam pembentukan hubungan jangka panjang antara ibu dan bidan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kontribusi terhadap psikologi sosial: penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana proses membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap penyedia layanan kesehatan, yang dapat memperkaya teori-teori dalam psikologi sosial terkait ikatan sosial, citra diri, dan interaksi sosial.

2. Manfaat Praktis

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kebidanan

Hasil penelitian dapat membantu bidan memahami faktor-faktor yang membangun kepercayaan dan loyalitas ibu, sehingga dapat meningkatkan cara mereka berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif

b. Panduan bagi Bidan dalam Membangun Hubungan yang Baik dengan pasien

Dengan mengetahui pengalaman dan harapan ibu, bidan dapat mengembangkan strategi untuk membangun hubungan yang lebih erat, seperti melalui empati, keterbukaan, dan edukasi kesehatan yang lebih efektif.

c. Bahan Evaluasi bagi Layanan Kesehatan Ibu dan Anak

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi klinik atau puskesmas dalam mengevaluasi dan meningkatkan standar pelayanan kebidanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi ibu hamil dan melahirkan.

d. Meningkatkan Kesadaran Ibu tentang Peran Bidan

Dengan memahami faktor yang memengaruhi kepercayaan dan loyalitas, ibu dapat lebih sadar akan pentingnya memilih bidan yang tepat dan membangun komunikasi yang baik untuk mendapatkan layanan terbaik.

Pengembangan Kebijakan Kesehatan yang Berbasis Pengalaman Pasien

Pemerintah atau lembaga kesehatan dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk merancang kebijakan yang mendukung peran bidan sebagai tenaga kesehatan utama bagi ibu hamil, termasuk program pelatihan dan edukasi yang lebih sesuai.

