

PENCAPAIAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEBIDANAN IBU NIFAS DI RSUD SURAKARTA

¹Nuraini Fauziah, ²Dewi Marfuah, ³Bangun Nuswantoro

¹Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat

²Stikep PPNI Jawa Barat, Jl. Ahmad IV, No. 32 Bandung

³Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung, Jl. Pasteur, No.38, Bandung

e-mail : nur.ainifauziah@yahoo.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Ibu pada periode masa nifas, memerlukan waktu untuk memulihkan kesehatannya, sehingga perlu perawatan khusus ibu nifas untuk meminimalkan risiko komplikasi dan kematian ibu. Salah satu alat ukur pelayanan kebidanan dikatakan berkualitas apabila suatu pelayanan kebidanan dapat memuaskan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien. **Tujuan Penelitian :** untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kebidanan ibu nifas dan kepuasan pasien di RSUD Surakarta. **Metodologi:** jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian observasional analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik quota sampling dan didapatkan 50 pasien yang mendapatkan asuhan ibu nifas hari ketiga di RSUD Surakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan pasien menurut Bustami (2011) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Hasil :** Analisis data menggunakan uji analisis univariat dengan skala pengukuran kepuasan pasien antara lain; 1) Sangat puas (> 87,5%), 2) Cukup Puas (62,5% - 86,8%), dan 3) Tidak puas (< 62,5%). Hasil: pencapaian tingkat kepuasan menunjukkan sebanyak 54% pasien (27 responden) sangat puas, sebanyak 46% (23 responden) berada pada kategori cukup puas dan 0% pada kategori tidak puas. **Kesimpulan:** Sebagian besar responden yaitu sebanyak 54% pasien sangat puas dengan kualitas pelayanan kebidanan ibu nifas di RSUD Surakarta. Sehingga diharapkan Ruang Nifas RSUD Surakarta dapat mempertahankan kualitas pelayanan asuhan yang diberikan baik dari segi kualitas teknis, fungsional dan kenyamanan sehingga senantiasa dapat memberikan kepuasan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien.

Kata Kunci : Ibu Nifas, Kepuasan Pasien, Pelayanan, Perawatan Ibu

PENDAHULUAN

Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia masih tinggi yakni sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup (BPS, 2012). Penyebab kematian maternal dan masa nifas antara lain perdarahan, eklamsia, infeksi, komplikasi masa puerperium, dan lain-lain. Menurut data Kementerian Kesehatan RI (2013), persentase penyebab kematian ibu melahirkan akibat perdarahan 28%, eklamsia 24%, infeksi 11%, komplikasi masa puerperium 8%, dan penyebab lain sebesar 11%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa komplikasi masa nifas erat kaitannya dengan kematian apabila tidak mendapatkan penanganan yang tepat. Oleh karena itu seorang ibu setelah melahirkan bayi dan selama masa nifas memerlukan waktu untuk memulihkan kesehatannya (Sianturi, 2015). Menanggapi fenomena tersebut, diperlukan asuhan masa nifas yang optimal terhadap ibu pasca persalinan.

Salah satu alat ukur pelayanan kebidanan dikatakan berkualitas apabila suatu pelayanan kebidanan dapat memuaskan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Pada penyelenggaraannya harus sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan profesi yang telah ditetapkan (Sondakh, 2013). Pelayanan yang dilakukan meliputi pemeriksaan fisik ibu, *antenatal care*, pelayanan ibu inpartu, persalinan, asuhan masa nifas, bayi baru lahir, dan bayi balita (Sianturi, 2015).

Ibu diharapkan dapat benar-benar pulih kembali setelah melahirkan. Ibu nifas di rumah sakit memerlukan penanganan yang sesuai

dengan kebutuhan dasar ibu nifas. Asuhan selama di rumah sakit merupakan perawatan ibu pasca persalinan hingga diperbolehkan pulang (Green dan Wikinson, 2012).

Tindakan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memengaruhi kualitas asuhan yang diberikan. Asuhan tersebut akan memunculkan persepsi penerimaan yang berbeda-beda oleh pasien. Persepsi pasien mengenai kualitas asuhan muncul berupa penilaian kepuasan atas pelayanan yang diterima (Walgito, 2010).

Rumah sakit sebagai wadah pelayanan kesehatan harus mempunyai fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi penderita (Cahyawati, 2012).

Dalam dokumentasi rekam medis jumlah pasien Bangsal *Obstyn* (Nifas) tahun 2014 sebanyak 1764 pasien per tahun, meliputi 136 pasien umum, 999 pasien BPJS, dan 629 pasien PKMS. Data bulan Januari-Desember 2015 di bangsal *obstyn* terdapat ibu nifas sebanyak 594 pasien (Rekam Medik RSUD Surakarta, 2015). Hasil survei pada bulan Desember 2015 terhadap 3 ibu nifas, terdapat 2 ibu menyatakan puas dan 1 ibu menyatakan kurang puas.

Berdasar latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Pencapaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di RSUD Surakarta".

SUBJEK DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain observasional analitik pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di bangsal Nifas RSUD Surakarta pada bulan Desember 2015-Juli 2016. Pengambilan data pada bulan Februari-April 2016. Populasi pada penelitian ini adalah ibu yang mendapatkan asuhan ibu nifas di bangsal Nifas RSUD Surakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah *quota sampling*. Peneliti membatasi jumlah sampel yang akan diteliti sebesar 50 responden ibu nifas pada bulan Maret-April 2016.

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner kepuasan pasien menurut Bustami (2011) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi realibilitas sebanyak 5 item pertanyaan, dimensi daya tanggap sebanyak 5 item pertanyaan, dimensi jaminan sebanyak 5 item pertanyaan, dimensi empati sebanyak 7 item pertanyaan dan dimensi bukti fisik sebanyak 5 item pertanyaan. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel kepuasan pasien adalah dengan skala *likert*, dengan 4 alternatif jawaban yaitu “selalu” (skor 4), “sering” (skor 3), “kadang-kadang” (skor 2), “tidak pernah” (skor 1).

Skala kepuasan pasien terdiri atas 27 item, maka diperoleh kategori-kategori skor kepuasan pasien antara lain; 1) tidak puas jika $\kappa < (\mu - 1,0\sigma)$; 2) cukup puas jika $(\mu - 1,0\sigma) \leq \kappa < (\mu + 1,0\sigma)$; 3) sangat puas jika $(\mu + 1,0\sigma) \leq \kappa$.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat terkait kepuasan pasien terhadap asuhan nifas. Adapun skala

pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan perhitungan nilai antara lain; 1) Sangat puas ($\geq 87,5\%$), 2) Cukup Puas (62,5% - 86,8%), dan 3) Tidak puas ($< 62,5\%$).

HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Berikut ini adalah data tentang ibu nifas yang menjadi responden dalam penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur (Tahun)		
▪ ≤ 19	10	20
▪ 20-35	35	70
▪ ≥ 36	5	10
Jumlah	50	100
Pendidikan		
▪ Dasar (SD/SMP)	12	24
▪ Menengah (SMA/Sederajat)	33	66
▪ Lanjut (Diploma/S1/S2/S3)	5	10
Jumlah	50	100
Pekerjaan		
▪ Pedagang	5	10
▪ Buruh	2	4
▪ PNS	5	10
▪ TNI	0	0
▪ Pensiunan	0	0
▪ Wiraswasta	3	6
▪ Ibu Rumah Tangga	35	70
▪ Lain-Lain	0	0
Jumlah	50	100
Status Pasien		
▪ Umum	0	0
▪ BPJS	45	90
▪ PKMS	5	10
Jumlah	50	100

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel diketahui bahwa ibu nifas yang menjadi responden di Bangsal Nifas RSUD Surakarta memiliki umur 20-35 tahun sebanyak 35 orang (70%). Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir menengah dengan jumlah sebanyak 33

responden (66%). Responden yang berperan sebagai ibu rumah tangga sangat dominan yaitu berjumlah 35 (70%) dan berstatus pasien sebagai pasien BPJS sebanyak 45 responden (90%).

B. Data Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	27	54
Cukup Puas	23	46
Tidak Puas	0	0
Total	50	100

Sumber : Data Primer, 2016

Data yang didapatkan menunjukkan sebanyak 27 (54%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan RSUD Surakarta.

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan, dan status pasien. Umur mayoritas pada penelitian pada penelitian ini kisaran 20-35 tahun sebesar 70% (35 responden). Hal ini sejalan dengan penelitian Latipun (2010) yaitu kelompok umur ini merupakan usia reproduktif sehingga telah matang pula daya tangkapnya dalam memahami segala hal tentang pelayanan kesehatan yang dapat menambah pengalamannya dalam memberikan persepsi penilaian kualitas pelayanan atau asuhan.

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini mayoritas adalah tingkat pendidikan Menengah sebesar 66% atau 33 responden yang merupakan tingkat pendidikan lanjutan dari wajib belajar 9 tahun. Tingkat pendidikan ini dianggap telah cukup untuk ditempuh seorang

wanita. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mendukung kemampuan seseorang untuk menerima informasi. Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi proses belajar (Soekanto, 2008). Kesesuaian jenjang pendidikan antar individu akan memberikan penilaian yang serupa satu sama lain. Hal ini sesuai dengan penelitian Irmayanti (2007) yang mengatakan bentuk pengajaran pendidikan formal disesuaikan dengan kurikulum nasional sehingga antar individu memiliki penerimaan dan pemahaman serupa.

Jenis pekerjaan responden pada penelitian ini adalah Pedagang (10%), Buruh/ Tani (4%), PNS (10%), Wiraswasta (6%), Ibu Rumah Tangga (70%). Menurut Irmayanti (2007) pekerjaan dan jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas. Pola pikir responden dalam memberikan penilaian atas pelayanan asuhan masa nifas yang diterimanya berdasarkan perbandingan antara persepsi dengan informasi yang diperoleh.

Responden dalam penelitian ini memiliki status pasien BPJS (90%), PKMS (10%). Status pasien menunjukkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama dan tidak ada perbedaan perlakuan antara pasien umum, BPJS maupun PKMS (Kemenkes RI, 2013). Hal ini sejalan dengan Supriyanto (2010) yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik kepada semua pasien dengan tidak membedakan sesuai keinginan,

kebutuhan, dan harapan pasien akan memunculkan kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini, faktor usia, pendidikan, pekerjaan, dan status pasien dapat menjadi faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap tingkat kepuasan pelayanan kebidanan yang diterimanya.

B. Analisis Univariat

Dari data menunjukkan 27 responden (54%) menyatakan sangat puas terhadap kualitas asuhan ibu nifas di RSUD Surakarta, sementara 23 responden (46%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan asuhan selama nifas yang diterimanya.

Kuesioner kepuasan pasien menggunakan indikator dimensi kepuasan pasien menurut Bustami (2011) berjumlah 27 pernyataan berisi indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangibles*. Dikatakan sangat puas jika persentase total jawaban responden pada kuesioner kepuasan pasien memiliki nilai $\geq 94,5$.

Menurut Supriyanto (2010) kepuasan pasien merupakan hasil suatu evaluasi (perbandingan) dari apa yang didapat dengan apa yang diharapkan, bukan suatu sikap (rasa menyukai sesuatu tanpa unsur perbandingan). Pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan akan memunculkan penilaian kepuasan pasien. Menurut Assaf (2010), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pendekatan dan perhatian tenaga kesehatan, kualitas informasi, prosedur yang pasti, lama waktu menunggu, dan fasilitas penunjang.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Cahyawati (2012) yang menunjukkan responden merasa puas dengan pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kondisi ini digambarkan dengan persentase 82,2% memiliki kepuasan sedang dan sisanya menyatakan kepuasan tinggi. Berdasarkan analisis secara umum kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah telah baik maka kepuasan yang didapatkan tinggi pula.

Adapun pelayanan kebidanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan ke pasien di ruang nifas RSUD Surakarta terdiri dari 3 dimensi yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional dan kenyamanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan antara lain; usia, pendidikan, pengalaman, kualitas pelayanan, dan lain-lain (Bustami, 2011).

Dalam penelitian ini, usia responden sebanyak 70% berada dalam kategori usia reproduktif dimana termasuk usia yang telah matang daya tangkapnya dalam memahami segala hal dan biasanya telah mempunyai pengalaman sehingga akan dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelayanan dengan baik. Sebanyak 66% responden berpendidikan menengah ke atas dan sebanyak 70% berperan sebagai ibu rumah tangga. Kondisi ini memperkuat hasil penelitian karena semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin mudah responden menelaah informasi yang didapat walau mayoritas responden adalah ibu rumah tangga namun tidak menutup kemungkinan mereka mendapat banyak informasi dari berbagai

media social seperti Televisi, internet, majalah, informasi dari perkumpulan di masyarakat dan lain sebagainya.

Selain itu, sebanyak 90% status pasien sebagai pasien BPJS dimana semua pasien akan mendapatkan pelayanan yang sama sesuai peraturan BPJS. Jika Pelayanan yang diberikan baik maka akan muncul penilaian kepuasan yang baik pula terhadap pelayanan yang diterima pasien.

Hal inilah yang mendukung hasil penelitian menunjukkan sebanyak 54% dalam kategori sangat puas terhadap pelayanan nifas yang diterimanya.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan sebagian besar responden yaitu sebanyak 54% pasien sangat puas dengan kualitas pelayanan kebidanan ibu nifas di RSUD Surakarta dan sebanyak 46% berada pada kategori cukup puas.

B. Saran

1. Bagi RSUD Surakarta Diharapkan untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan asuhan yang diberikan dari segi kualitas fungsional serta meningkatkan kualitas asuhan dari segi kualitas teknis dan segi kenyamanan sehingga senantiasa memberikan kepuasan kepada pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya Diharapkan peneliti dapat meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

terhadap pelayanan kebidanan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap terkait kepuasan pasien.

KEPUSTAKAAN

- Aryani R. (2015). Hubungan antara Persepsi Kualitas PONEID dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Gajah. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, pp: 1-4.
- Azwar S. (2009). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, pp: 1-179.
- Azwar S. (2010). Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, pp: 105-124.
- Badan Pusat Statistik. (2012). Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012. Jakarta: BPS, pp: 221-228.
- Baston H, Hall J, Wray J. (2010). Midwifery Essentials: Postnatal, Volume 4. Jakarta: EGC, pp: 1-169.
- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Penerbit Erlangga, pp: 40-97.
- Cahyawati FE. (2012). Analisis Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Post Sectio Caesarea di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Tesis.
- Dahlan S. (2014). Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat dilengkapi Aplikasi menggunakan SPSS. Seri 1 Edisi ke 6. Jatinangor: Epidemiologi Indonesia, pp: 223-241.

- Green CJ, Wikinson JM. (2012). Rencana Asuhan Keperawatan: Maternal dan Bayi Baru Lahir (Maternal Newborn Nursing Care Plans). Jakarta: EGC, pp: 609-639.
- Irmayanti. (2007). MPKT Modul I. Jakarta: Lembaga Penerbitan FKUI, pp: 42-45.
- Kemendes RI. (2013). Pusat Data dan Informasi (Pusdatin): Profil Kesehatan Indonesia 2012. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. www.depkes.go.id/download/pusdatin.Pdf-Diakses Desember 2015, pp: 62-63.
- Latipun. (2010). Psikologi Konseling. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, pp: 50-55.
- Mubarak WI. (2014). Ilmu Kesehatan Masyarakat: Konsep dan Aplikasi dalam Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika, pp: 298-303.
- Profil RSUD Surakarta. (2014). Jumlah Pasien Rawat Inap Bangsal Kebidanan 2014. Surakarta: Pelayanan Medik RSUD Surakarta
- Sianturi E. (2015). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC, pp: 1-84.
- Sobur A. (2013). Psikologi Umum dalam Lintasan Sejarah. Bandung: CV Pustaka Setia, pp: 445-464.
- Soekanto S. (2008). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada, pp: 50-52.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development. Bandung: Alfabeta, pp: 128-382.
- Supriyanto S, Ernawaty. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi Offset, pp: 301-317.
- Taufiqqurahman MA. (2010). Pengantar Metodologi untuk Ilmu Kesehatan. Surakarta: LPP dan UPT UNS Press, pp: 53-76.
- Tennakoon T, Zoysa PD. (2014). Patient Satisfaction with Physiotherapy Services in an Asian Country: a Report from Sri Lanka. Sri Lanka: Elsevier, Hongkong Physiotherapy Journal, pp: 79-85.
- Varney H, Kriebs JM, Gegor CL. (2007). Buku Ajar Asuhan Kebidanan Volume 2. Edisi ke 4. Jakarta: EGC, pp: 958-980.
- Walgito B. (2010a). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Penerbit Andi, pp: 99-122.
- Walgito B. (2010b). Psikologi Sosial (Suatu Pengantar). Yogyakarta: Penerbit Andi, pp: 53-57.

