

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERSALINAN DENGAN KEPUASAN IBU BERSALIN DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI

Media Fitri<sup>1\*</sup>, Yellyta Ulsafitri<sup>2</sup>, Yessi Ardiani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Jln. Tan Malaka Belakang Balok Bukittinggi

\*Email Korespondensi: [mediafitri09@gmail.com](mailto:mediafitri09@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Jln. Tan Malaka Belakang Balok Bukittinggi  
email: [yellytaulsafitri27@gmail.com](mailto:yellytaulsafitri27@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Jln. Tan Malaka Belakang Balok Bukittinggi  
email: [yessiardiani@gmail.com](mailto:yessiardiani@gmail.com)

**Submitted:04-01-2023, Reviewer: 15-01-2023, Accepted: 21-01-2023**

### ABSTRACT

*Quality normal delivery care is normal delivery care services that are clean and safe at the stages of labor starting from stage I, stage II, stage III and stage IV. In addition, quality delivery care is also seen from whether or not the service can meet the expectations of mothers giving birth. The maternal mortality rate and the number are used as indicators of the quality of health services. MMR in Indonesia in 2015 has indeed decreased, namely 359 (2012) to 305 (2015) per 100,000 live births and the number of maternal deaths in Indonesia in 2019 is 4,221 cases. This study aims to see the description of patient satisfaction with delivery room services at RSI Bukittinggi, so that the elements that are maintained and repaired by the Ibnu Sina Hospital Bukittinggi can be identified and can further improve the quality of its services. This type of research is an analytic survey with a cross-sectional study design. The population in this study were mothers giving birth at the Ibnu Sina Hospital Bukittinggi with an accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire was then processed using SPSS. The results showed that there was a relationship between tangible, reliability, responsiveness and maternal satisfaction ( $P$  value  $< 0.05$ ), while assurance and empathy had no relationship with patient satisfaction. The conclusion of this study is the importance of hospitals improving and maintaining the quality of services in hospitals so that the number of patients will also increase. It is hoped that the hospital, especially health workers, will also improve safety and a sense of empathy for mothers who will carry out the delivery process.*

**Keywords :** *Quality of Service, Childbirth, Mother satisfaction*

### ABSTRAK

Asuhan persalinan normal yang berkualitas adalah layanan asuhan persalinan normal yang bersih dan aman pada tahapan persalinan mulai dari kala I, kala II, kala III dan kala IV. Selain itu asuhan persalinan yang bermutu ini juga dilihat dari bisa atau tidaknya layanan tersebut bisa memenuhi harapan dari ibu bersalin. Angka kematian ibu dan Angka dijadikan sebagai indikator berkualitasnya pelayanan kesehatan. AKI di Indonesia pada tahun 2015 memang mengalami penurunan yaitu 359 (tahun 2012) menjadi 305 (tahun 2015) per 100.000 kelahiran hidup dan jumlah kematian ibu di Indonesia pada tahun 2019 yaitu sebanyak 4.221 kasus. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang bersalin di RSI Bukittinggi, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan desain studi *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah ibu bersalin di

Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket selanjutnya dilakukan pengolahan dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan *tangible, reability, responsivenes* dengan kepuasan ibu bersalin P valuee < 0,05) sedangkan *assurance* dan *empaty* tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien bersalin. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya rumah sakit meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga jumlah pasien juga akan semakin meningkat. Diharapkan pihak rumah sakit khususnya nakes juga lebih meningkatkan kembali keamanan dan rasa empati terhadap ibu yang akan melaksanakan proses persalinan.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Persalinan, Kepuasan Ibu*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pasien terhadap apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit dan pelayanan oleh tenaga kesehatannya. Jika kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien baik, maka akan membuat pasien berasumsi bahwa rumah sakit tersebut telah profesional dan berkualitas dalam memberikan pelayanannya (Pohan, 2007). Kualitas pelayanan rumah sakit adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien dalam memberikan pelayanan. Tempat pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu pasti akan selalu membuat masyarakat ingin kembali datang ke tempat pelayanan rumah sakit tersebut (Pohan, 2007). Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang profesional sedangkan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kebutuhan pasien dan harapan pasien. Hal ini akan membuat pasien akan selalu datang jika ada keluhan dan masalah kesehatan. Dengan seperti ini, masyarakat akan otomotif menyebut ke lingkungan sekitarnya tentang pelayanan rumah sakit yang mereka terima sehingga ini juga merupakan bentuk promosi pelayanan kesehatan ke masyarakat banyak.

Kepuasan pasien dapat dirasakan setelah pasien membandingkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan yang telah diberikan. Adanya permasalahan layanan Kesehatan rumah sakit merupakan tanggung jawab sepenuhnya pihak penyelenggara pemenuhan layanan Kesehatan, untuk mengatasi adanya permasalahan layanan Kesehatan seharusnya ada pedoman yang dipakai sehingga dalam memberikan layanan Kesehatan sesuai standar yang telah ditetapkan. Jika pelayanan Kesehatan yang diberikan profesional dan berhasil pasti akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa suatu mutu pelayanan kesehatan akan semakin baik dapat dilihat dari kepuasan pasien setelah diberikan pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2012)

Pelayanan asuhan persalinan normal yang berkualitas adalah suatu pelayanan persalinan yang mengutamakan keamanan kesehatan pasien dan terjaga nya kesterilan alah serta kebersihan pasien mulai dari kala pembukaan, kala dua persalinan, kala tiga plasenta dan kala empat pemantauan ibu postpartum. Tujuan asuhan persalinan normal (APN) adalah untuk melindungi kelangsungan hidup Wanita dan meningkatkan derajat kesehatan ibu dan bayi. Asuhan persalinan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan kebidanan namun masih ada angka kematian ibu maupun bayi



yang menggambarkan tidak semua pelayanan yang optimal memberikan asuhan persalinan (APN, 2017).

Kualitas dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari Angka Kematian Ibu (AKI). AKI di Indonesia pada tahun 2015 memang mengalami penurunan yaitu 359 (tahun 2012) menjadi 305 (tahun 2015) per 100.000 kelahiran hidup dan jumlah kematian ibu di Indonesia pada tahun 2019 yaitu sebanyak 4.221 kasus (Kemenkes RI, 2019)

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 (Kemenkes RI, 2015). 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. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Austin et al (2014) 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 (Austin et al, 2014)

Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan telah melakukan beberapa strategi dan upaya sehingga citra rumah sakit akan lebih baik seperti kelengkapan fasilitas kesehatan, terjangkau oleh masyarakat dan menjamin kesehatan ibu dan anak. Kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit dapat dilihat berdasarkan jumlah ibu melahirkan di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi. Adapun jumlah ibu bersalin dalam bulan oktober sampai

dengan November tahun 2022 rata-rata berjumlah 100 pasien baik secara SC maupun bersalin normal.

Kualitas pelayanan rumah sakit yang didapatkan oleh ibu bersalin akan membuat ibu bersalin merasa puas dan akan selalu kembali datang ke pelayanan kesehatan yang sama. Kepuasan pasien merupakan nilai yang didapatkan masyarakat sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian dari masyarakat tersebut berdasarkan pengalaman pasien yang sebelumnya mendapatkan pelayanan kesehatan, latar belakang Pendidikan pasien, kondisi psikologis pada saat itu dan pengaruh lingkungan sekitar pasien saat tersebut. Evaluasi kepuasan pasien sangat penting dan berguna dilakukan dengan tujuan mengetahui bentuk pelayanan yang mana perlu perbaikan sehingga pelayanan kesehatan dapat berkualitas (Handayani, 2016).

Puas atau tidak pasiennya merupakan komponen yang penting dalam layanan kesehatan dan kepuasan ini sebagai indikator pelayanan kesehatan itu bisa disebut berkualitas. Selain itu kepuasan pasien ini juga sebagai indikator yang mempengaruhi loyalitas pasien untuk berkunjung Kembali ke pelayanan kesehatan. Adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan persalinan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit. Selain itu penelitian juga akan melihat bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang bersalin di RSI Bukittinggi. Sehingga di hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi beberapa unsur yang akan diperbaiki dan dipertahankan di Rumah sakit Ibnu Sina Bukittinggi sehingga dapat meningkatnya kualitas dan mutu pelayanan.



## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian survei analitik dengan desain studi cross-sectional. Studi ini adalah mencari hubungan variable independent (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Lokasi penelitian adalah di Ruang Bersalin Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi, dengan populasi seluruh pasien bersalin baik secara SC maupun bersalin normal. Populasi adalah jumlah pasien yang bersalin selama satu bulan dari bulan oktober sampai dengan November dengan jumlah pasien rata-rata 100 pasien. Adapun pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*, dimana pasien yang datang bersalin langsung dijadikan sampel pada waktu penelitian. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah 1) pasien yang mau melahirkan/bersalin, 2) pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik, 3) Pasien memiliki kesadaran penuh dan kooperatif, 5) bisa tulis baca, 6) bersedia sebagai responden sampai selesai penelitian. Sedangkan kriteria eklusi pada penelitian ini adalah 1) Pasien yang mengalami gangguan kesadaran, 2) Pasien rujukan, 3) Pasien meninggal dan 4) Pasien yang tidak mau sebagai responden. Pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Uji statistik menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 95% dan menggunakan program SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi frekuensi pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah (n)	Presentase
SD	3	3,15%
SLTP	15	15,8%
SLTA	59	62%
Perguruan Tinggi	18	18%
Total	95	100

Berdasarkan tabel 1 diperoleh Sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 62% dan hanya 3,15% responden berpendidikan SD.

**Tabel 2. Distribusi frekuensi Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase
Bekerja	35	37%
Tidak Bekerja	60	63%
Total	95	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 63%.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi usia reproduktif**

Usia Reproduksi	Jumlah	Presentase
< 20 tahun	10	11%
20-35 tahun	67	71%
>35 tahun	18	18%
Total	95	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 95 responden Sebagian besar dengan kelompok umur 20-35 tahun yaitu sebanyak 71%.

### Analisa Univariat

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy***

Berdasarkan tabel 4 bahwa responden menyatakan sebagian besar rata-rata semua pelayanan sudah baik. Pada variabel *tangibles* atau bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian telah memiliki bukti pelayanan yang baik dengan presentase 52,6%).



**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty***

Variabel	Jumlah (n)	Presentase
<b>Tangible</b>		
Baik	50	52,6
Tidak	45	47,3
<b>Reliability</b>		
Baik	61	64,2
Tidak	34	35,8
<b>Responsiveness</b>		
Baik	64	67,3
Tidak	31	32,7
<b>Assurance</b>		
Baik	69	72,6
Tidak	26	27,4
<b>Empaty</b>		
Baik	67	70,5
Tidak	28	29,5

Berdasarkan variabel *reability* didapatkan bahwa lebih dari separoh menyatakan keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan baik (64,2%). Pada variabel *responsiveness* menunjukkan lebih dari separoh menyatakan baik (67,3%) dan minoritas menyatakan *responsiveness* tidak baik (32,7%). Sedangkan pada variabel *assurance* dan *empaty* sama-sama sebagian besar menyatakan baik yaitu 72,6% dan 70,5%.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lustiyani dengan judul hubungan pelayanan rumah sakit dengan kepuasan ibu bersalin di RSIA Sri Ratu Medan pada tahun 2019, dimana pada penelitian Lustiyani didapatkan bahwa rata-rata pelayanan rumah sakit belum memberikan pelayanan yang baik dari segi bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian (Lustiyani, 2019). Oleh karena itu, dapat

disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi rata-rata sudah memiliki pelayanan yang baik dalam semua variabel yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Pelayanan rumah sakit yang baik diantaranya harus memiliki fasilitas yang lengkap, lingkungan yang bersih dan nyaman, petugas kesehatan yang professional, adanya SOP pada setiap layanan, tenaga kesehatan cepat tanggap pada pasien dan tenaga kesehatan memiliki komunikasi yang bagus serta memberikan pelayanan yang tulus pada pasien (Nazariah, 2016)

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Variabel	Jumlah (n)	Presentase
<b>Kepuasan</b>		
Puas	50	52,6
Tidak Puas	45	47,4

Berdasarkan tabel 5, responden menyatakan Sebagian besar responden merasakan kepuasan dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi. Hal ini tidak sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Lustiyani yang mendapatkan kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan di RSIA Sri Ratu pada tahun 2019 sebagian besar ibu bersalin merasa tidak puas. Sedangkan pelayanan yang diberikan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi sudah menunjukkan sebagian besar ibu bersalin puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

#### **Analisa Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dari segi bukti fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Hasil tabel 6 dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value*=0,001 (*p-value*<0,05), artinya Ho di



tolak dan  $H_a$  diterima, ini artinya ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan ibu bersalin di RSI Ibu Sina Bukittinggi.

**Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan dari segi bukti fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Variabel	Kepuasan Pasien				n	%	P Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			
<b><i>Tangible</i></b>							
Baik	35	70	15	30	50	100	0,001
Tidak Baik	11	24,4	34	75,6	45	100	

Bukti langsung atau aspek *tangible* ditunjukkan dengan memiliki kamar mandi yang bersih, ruangan yang nyaman, mempunyai alat medis yang update dan lengkap, tempat tidur sesuai standar pelayanan ibu bersalin, ruang tunggu untuk keluarga tersedia dengan nyaman serta penampilan dokter, bidan dan perawat yang rapi. Keseluruhan item *tangible* diatas harus dimiliki oleh setiap rumah sakit dan kualitas pelayanan kesehatan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dapat menimbulkan rasa puas ibu bersalin dan akan kembali melakukan kunjungan serta merekomendasikan ke teman-temannya (Pohan, 2017).

Hal ini sama dengan penelitian hayuningsih tahun 2018, bahwa adanya hubungan antara mutu layanan dalam aspek *tangible* pada pelayanan antenatal care dengan kepuasan pasien melaksanakan kunjungan ibu hamil di Rumah Bersalin (Hayuningsih, 2016). Pada penelitian ini hasil  $p\text{-value}=0,00$  sehingga artinya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Haposanita dkk dengan judul Hubungan antara persepsi ibu hamil tentang mutu pelayanan antenatal

dengan kepuasan pasien ibu hamil di Puskesmas Krobokan Kota Semarang menyatakan bahwa terdapat hubungan bukti fisik terhadap kepuasan ibu hamil. Dalam penelitian ini juga dinyatakan bahwa semakin baik persepsi ibu hamil terhadap bukti fisik puskesmas maka semakin tinggi minat ibu hamil melakukan kunjungan kehamilan.

Peneliti berasumsi bahwa ada 50 responden dengan jawaban baik untuk bukti fisik kualitas pelayanan yang diberikan, Sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 70%. Hal ini berarti responden merasa puas dengan lengkapnya dan nyamannya fasilitas yang ada di ruang bersalin di Rumah Sakit Ibu Sina Bukittinggi. Dari 50 responden yang menjawab baik untuk bukti fisik pelayanan namun tidak puas dengan pelayanan yang ada adalah 15 responden, ini dikarenakan ada beberapa responden mengatakan jika pasien sedang banyak atau ramai maka akan menyebabkan kebisingan dan ketidaknyamanan terhadap pasien dan keluarga. Sedangkan 45 responden menjawab tidak puas dengan bukti fisik pelayanan yang ada di rumah sakit, Sebagian besar tidak puas dengan bukti fisik yang tidak baik. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya fasilitas-fasilitas pelengkap yang ada dirumah sakit seperti ruang tunggu yang belum terlalu luas, dan kebisingan serta ketidaknyamanan jika pasien dalam keadaan ramai atau penuh.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Keandalan (*Reability*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Berdasarkan tabel 7 diperoleh hasil dengan menggunakan uji chi-square di peroleh nilai  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan *realibility*



dengan kepuasan ibu bersalin di RSI Ibnu Sina Bukittinggi.

**Tabel 7. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Kehandalan (*Reability*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Variabel	Kepuasan Pasien		n	%	P Value		
	Puas	Tidak Puas					
<i>Reliability</i>							
Baik	46	75,4	15	24,6	61	100	0,001
Tidak Baik	10	29,4	24	70,6	34	100	

Hasil penelitian sama dengan teori yang dikemukakan oleh Zahruli (2006) yaitu kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang tepat, akurat dan terpercaya. Keandalan ini diukur dari tindakan tenaga kesehatan yang cepat tanggap dan profesionalisme. Oleh karena itu, ibu bersalin yang harus segera mendapatkan pertolongan persalinan harus dilayani secara cepat dan akurat sehingga ibu bersalin merasa puas dan nyaman (Zahruli, 2006). Dimensi kehandalan adalah suatu gambaran kemampuan rumah sakit dalam hal melaksanakan kinerja pelayanan jasa secara teliti, seksama, cermat serta dapat dipercaya atau diandalkan (Zelthmer, Bitner dan Gremler, 2006).

Hal ini sama dengan penelitian Emi Susana yang meneliti tentang gambaran tingkat kepuasan pasien bersalin terhadap pelayanan di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun Tahun 2012 bahwa kehandalan nakes dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi puas atau tidaknya ibu bersalin di ruang bersalin (Susana, 2012). Dari 61 responden yang menyatakan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi pasien, selalu mendapatkan pelayanan yang baik oleh dokter dan bidan,

dan memberikan obat secara terjadwal. Dari 61 responden tersebut menyatakan puas sebagian besar yaitu 75%. Sedangkan yang tidak menyatakan kehandalan yang tidak baik adalah sebanyak 34 responden dan tidak merasa puas adalah Sebagian besar responden. Menurut asumsi peneliti masih ada beberapa tenaga kesehatan yang belum bisa menjelaskan kondisi pasien dan menangani pasien pada saat persalinan serta keberadaan dokter yang terkadang ada yang sedang tidak berada selalu di rumah sakit sehingga pelayanan kepada pasien ada beberapa yang tertunda untuk informasi dan penanganannya.

**Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

**Tabel 8. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Variabel	Kepuasan Pasien		n	%	P Value		
	Puas	Tidak Puas					
<i>Responsiveness</i>							
Baik	48	80	16	25	64	100	0,001
Tidak Baik	14	45,1	17	54,9	31	100	

Berdasarkan tabel 8 diperoleh hasil dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai p-value 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan daya tanggap dengan kepuasan ibu bersalin di Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi.

Hasil penelitian ini, sejalan dengan tepro Tjiptono bahwa daya tanggap merupakan kemampuan suatu lembaga untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk



memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan cara penyampaian informasi yang jelas serta dikomunikasikan dengan baik agar masyarakat memahami secara penuh prosedur pelayanan (Tjiptono, 2017). Oleh karena itu, perlu adanya prosedur Tindakan di ruang bersalin sehingga pasien yang datang dengan berbagai keluhan dapat tertangani dengan baik dan tepat (Tjiptono, 2017).

Hal ini sejalan dengan penelitian nazariah dan marianthi bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi dengan daya tanggap tenaga kesehatan terhadap pasien ibu bersalin (Nazariah, 2016). Pada penelitian ini, ditunjukkan bahwa tidak puasnya ibu post partum disebabkan tidak cepat dan tepat pemberi pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

Dari 64 responden yang menyatakan baik untuk daya tanggap tenaga kesehatan adalah sebanyak 48 orang menyatakan puas dengan pelayanan ruang bersalin, sedangkan 31 responden yang menyatakan tidak baik untuk daya tanggap tenaga kesehatan. Responden yang menyatakan baik daya tanggap tenaga kesehatan terlihat dari tanggapan pasien bahwa adanya penanganan yang cepat dan tepat di ruang bersalin, namun untuk layanan administrasi masih kurang cepat. Selain itu, bidan juga terampil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, ini terlihat pada saat bidan melaksanakan perawatan bayi baru lahir, perawatan post partum dan bidan selalu siaga dalam membantu pasien setelah melahirkan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Jaminan (*Assurance*) Dan *Empaty* Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Berdasarkan tabel 9 diperoleh hasil dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai dengan p-value=0,21 dan 0,11 (p-value>0,05), artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini menunjukkan bahwa tidak ada

hubungan yang signifikan antara jaminan pelayanan dan empati tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

**Tabel 9. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dari Segi Jaminan (*Assurance*) Dan *Empaty* Dengan Kepuasan Ibu Bersalin**

Variabel	Kepuasan Pasien				n	%	P Value
<i>Assurance</i>							
Baik	37	53,6	32	46,4	69	100	0,21
Tidak	12	46,1	14	53,9	26	100	
<i>Empaty</i>							
Baik	32	47,7	35	52,3	67	100	0,11
Tidak Baik	14	50	14	50	28	100	

Jaminan pelayanan rumah sakit seperti pasien yang memiliki asuransi kesehatan yang ada namun tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan tepat sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Selain itu, pasien juga tidak selalu diperiksa keadaan umum seperti tekanan darah jika pasien dalam keadaan baik-baik saja atau tidak ada keluhan. Menurut asumsi peneliti, empati tenaga kesehatan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa tenaga kesehatan yang belum sabar dalam menghadapi pasien bersalin.

Hal ini tidak sama dengan penelitian Emi Susana yang menyatakan bahwa jaminan dan empati tenaga kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien bersalin di Rumah Sakit. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian yang menjadi perhatian khusus adalah kesabaran pasien dalam menghadapi pasien yang banyak maunya dan pasien yang kritis.

Menurut asumsi peneliti, sebagian besar menunjukkan puas dengan jaminan pelayanan rumah sakit karena ibu bersalin merasa nyaman berinteraksi dengan ibu pada



saat proses persalinan dan tenaga kesehatan memberikan pelayanan asuhan saying ibu sehingga adanya ketulusan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

### SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *tangible*, *realibility*, *responsiveness* mempunyai hubungan dalam kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan sedangkan *assurance* dan *empaty* tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien bersalin di ruang bersalin Rumah Sakit Ibnu Sina Bukittinggi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Austin, P.F., Bauer, S.B., Bower, W., Chase, J., Franco, I., Hoebeke, P., et al. (2014). The Standardization of terminology of lower urinary tract function in children and adolescents: update report from the standardization committee of the International Children's Continence Society. *Neurourology and Urodynamics*, 35:471-481
- APN. 2017. Buku Acuan Persalinan Normal. Jakarta : JNPK-KR
- Handayani, S. (2016). jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturento. *Profesi*, hal 42-48.
- Haposanita, R., Jati, Sutopo, P., Suparwati, A., 2014. Hubungan Antara Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal Dengan. *J. Kesehat. Masy.* 2, 157-162.
- Hayuningsih, 2016. Jurnal Hubungan aspek tangible dengan kepuasan pasien dalam kunjungan Antenatal Care.
- Jaringan Nasional Pelatihan Klinik-Kesehatan Reproduksi (JNPK-KR). Buku acuan pelatihan asuhan persalinan normal & inisiasi menyusui dini. Jakarta: JNPK-KR; 2013.hlm.7-11.
- Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes RI). Rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019. Jakarta: Kemenkes RI; 2019. hlm. 7.
- Kemenkes RI. Profil kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI; 2015. hlm .126.
- Lustiyani, Desi. 2019. Hubungan kualitas pelayanan persalinan dengan kepuasan ibu bersalin di RS Sri Ratu. *Jurnal Preventia*. Malang
- Nazariah, Marianthi, D., 2016. Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilm. Mhs. Fak. Keperawatan* 1, 1-7.
- Nurpahmi, I., Emilia, 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas Bulan Juni Tahun 2015 8, 35-40.
- Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
- Susana, E. (2012). Jurnal Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bersalin Terhadap Pelayanan Di Ruang Kebidanan RSUD Kabupaten Karimun, Depok
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zahruli, 2006. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan. UNHAS, Medan

