



Journal of Scientech Research and Development

Volume 5, Issue 2, December 2023

P-ISSN 2715-6974

E-ISSN 2715-5846

Open Access at: <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN MASA NIFAS DI PMB ERNA KOMALASARI TAHUN 2023

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES AT PMB ERNA KOMALASARI IN 2023

Ninik Indayani¹, Erna Komalasari²

^{1,2}Stikes Abdi Nusantara Jakarta

Email: ninikindayani45@gmail.com

INFO ARTIKEL

Kata Kunci:
Pelayanan Masa Nifas, Tingkat Kepuasan Pasien.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adanya hubungan pelayanan masa nifas oleh bidan dengan kepuasan pasien di PMB Erna Komalasari tahun 2023. Penelitian ini termasuk penelitian observasional dengan rancangan penelitian cross sectional. penelitian ini menggunakan analisa data uji Chi Square dengan sampel penelitian ibu bersalin di PMB Erna Komalasari pada tahun 2023 dengan jumlah sampel penelitian 36 pasien. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner tentang pelayanan masa nifas dan kepuasan pasien. Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa usia ibu Sebagian masuk pada kategori tidak resiko tinggi sebesar 59.3% rentang usia 20 sampai 30 tahun, sedangkan usia resiko tinggi (< 20th > 30th) sebanyak 41,7%. Karakteristik responden berdasarkan usia didapat hasil bahwa mayoritas ibu masih berpendidikan rendah yaitu SD, SLTP dan SLTA sebanyak 94.4% dan 5,6% Ibu berpendidikan tinggi. Dari 36 responden terdapat 77,8% ibu dalam kategori multipara yakni melahirkan lebih dari satu kali dan 22,2% ibu dalam kategori primipara yakni melahirkan pertama kali. Dari hasil olah data analisis bivariat pada variabel usia dengan kepuasan pasien diperoleh hasil yaitu tidak ada hubungan antara faktor usia dengan kepuasan pasien yakni p value 0,3, karena p value $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Untuk variabel paritas dengan kepuasan pasien didapatkan hasil tidak ada hubungan antara faktor paritas dengan kepuasan pasien karena diperoleh hasil p value 0,6, karena p value $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel pendidikan dengan kepuasan pasien didapatkan hasil tidak ada hubungan antara faktor Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien karena diperoleh hasil p value 0,8, karena p value $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Copyright © 2023 JSR. All rights reserved.

ARTICLE INFO

Keywords:

Post-Partum Service,
Patient Satisfaction
Level.

ABSTRACT

The purpose of this study was to observe the relationship between postpartum care by midwives and patient satisfaction at PMB Erna Komalasari in 2023. This study was an observational study with a cross sectional study design. This study used Chi Square test data analysis with a sample of mothers giving birth at PMB Erna Komalasari in 2023 with a total sample of 36 patients. The instrument in this study was a questionnaire about postpartum services and patient satisfaction. Characteristics of respondents based on age showed that the age of the mother was partly included in the not-high-risk category of 59.3% for the age range of 20 to 30 years, while the high-risk age ($< 20^{th} > 30^{th}$) was 41.7%. The characteristics of respondents based on age showed that the majority of mothers still had low education, namely SD, SLTP and SLTA as much as 94.4% and 5.6% of mothers with higher education. Of the 36 respondents, 77.8% of mothers were in the multiparous category, namely giving birth more than once and 22.2% of mothers in the primipara category, namely giving birth for the first time. From the results of data processing bivariate analysis on the variable age and patient satisfaction, the result is that there is no relationship between age and patient satisfaction, namely a p value of 0.3, because a p value ≥ 0.05 means that there is no relationship between age and patient satisfaction. For the parity variable with patient satisfaction, the results show that there is no relationship between the parity factor and patient satisfaction because the results obtained are a p value of 0.6, because the p value ≥ 0.05 means there is no relationship between age and patient satisfaction, while for the education variable with patient satisfaction The results show that there is no relationship between educational factors and patient satisfaction levels because the results obtained are a p value of 0.8, because a p value ≥ 0.05 means that there is no relationship between education and patient satisfaction levels.

Copyright © 2023 JSR. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Ibu setelah melahirkan memerlukan perawatan yang intensif dari tenaga Kesehatan guna memantau kondisi kesehatannya terutama memantau dan memastikan alat reproduksi kembali pulih kedalam keadaan sebelum hamil, hal ini memerlukan waktu sekitar 6 minggu (Bayhatun 2015; Fauziah et al., 2018; Susilawati & Nilakesuma, 2021).

Menurut WHO (2015) dalam penelitian yang dilakukan oleh Darwati (2018), angka kejadian perdarahan post partum dan infeksi masa nifas masih cukup tinggi yaitu perdarahan 30,5% dan infeksi pada masa nifas 22,5%. Sedangkan di Indonesia kejadian ibu post partum dengan involusi uteri sesuai sejumlah 81,8%, sedangkan ibu post partum dengan involusi tidak sesuai sejumlah 18,2%.

Menurut data Kemnkes RI tahun 2021, angka kematian ibu dan bayi di Indonesia masih tinggi yakni 305 per 100.000 kelahiran hidup ditahun 2015 dan 15 per 1000 kelahiran hidup menurut SDKI tahun 2017 untuk kematian bayi.

Di Kabupaten Karawang angka kematian ibu melahirkan sebesar 24 orang ibu dari total 47.711 kelahiran hidup. hal itu disebabkan karena perdarahan, eklamsi dan faktor lain, sedangkan angka kematian bayi sebanyak 71 kasus (Profil Dinkes Kab.Karawang, 2022; Susilawati & Nilakesima, 2021).

Upaya yang bisa dilakukan untuk menurunkan angka kesakitan dan kematian adalah bidan hendaknya meningkatkan mutu pelayanan. hal in bisa dilakukan dengan memberikan pelayanan yang menyeluruh (Aisyah & Wahyono, 2021; Hatijar et al., 2021; Agustina, 2015). Pelayanan yang bermutu dalam bentuk praktik kebidanan guna memberikan asuhan yang holistik, membangun Kerjasama dan kolaborasi yang berkelanjutan untuk memberikan dukungan dan membina hubungan saling percaya antara bidan dengan klien (Astuti et al., 2017; Harahap et al., 2020; Lubis, 2018).

Berdasarkan data di PMB Erna Komalasari Kabupaten Karawang tahun 2023 dari 36 persalinan terdapat 4 kasus atau 11,1% yang terdektesi mengalami komplikasi dan dilakukan rujukan ke rumah sakit. Bertolak latar belakang tersebut maka penulis meneliti tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan masa nifas di PMB Erna Komalasari Tahun 2023

METODE

Penelitian ini berjenis penelitian observasional yang penelitian ini mempunyai tujuan mengetahui tingkat pelayanan masa nifas oleh bidan dengan kepuasan ibu nifas di PMB Erna Komalasari. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* dimana data penelitian dilakukan pengukuran pada suatu waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012). Penelitian dilakukan di PMB Erna Komalasari Kabupaten Karawang propinsi Jawa Barat pada bulan Maret sampai dengan Juli tahun 2023. Sampel penelitian menggunakan total sampling.

Data diolah lalu disajikan kemudian dipresentasikan. Analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square* pada tingkat kepercayaan $p = 0.05$, untuk mengetahui besarnya risiko terhadap efek (*outcome*) dengan *confidence interval* (CI) 95%. bila nilai $p \leq 0,05$ itu artinya ada hubungan antara variabel bebas dan terikat dan jika $p \geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dan terikat (Notoatmodjo, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa usia ibu Sebagian masuk pada kategori tidak resiko tinggi sebesar 59.3% rentang usia 20 sampai 30 tahun, sedangkan usia resiko tinggi ($< 20^{th} > 30^{th}$) sebanyak 41,7%. Karakteristik responden berdasarkan usia didapat hasil bahwa mayoritas ibu masih berpendidikan rendah yaitu SD, SLTP dan SLTA sebanyak 94.4% dan 5,6% Ibu berpendidikan tinggi. Dari 36 responden terdapat 77,8% ibu dalam kategori multipara yakni melahirkan lebih dari satu kali dan 22,2% ibu dalam kategori primipara yakni melahirkan pertama kali.

Dari hasil analisis bivariat pada variabel usia dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil tidak ada hubungan antara faktor usia dengan kepuasan pasien yakni *p value* 0,3, karena *p value* $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien.

Pada variabel paritas dengan kepuasan pasien didapatkan hasil tidak ada hubungan antara faktor paritas dengan kepuasan pasien diperoleh hasil *p value* 0,6, karena *p value* $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel Pendidikan dengan kepuasan pasien didapatkan hasil tidak ada hubungan antara faktor Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil *p value* 0,8, karena *p value* $\geq 0,05$ berarti tidak ada hubungan antara Pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Bintang et al. yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Martubung” yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa ada hubungan antara pelayanan bidan dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0.000 (Bintang et al., 2023). Hal ini bisa terjadi kemungkinan disebabkan bahwa tingkat kepuasan pasien tidak hanya didukung oleh faktor mutu pelayanan bidan akan tetapi masih banyak faktor pendukung lain yang bisa meningkatkan kepuasan pasien tentang pelayanan kebidanan.

Dalam penelitian Widyarni (2021) diperoleh hasil bahwa ada beberapa faktor yang mendukung tingkat kepuasan pasien yaitu factor Pendidikan (*p value* 0,004) dan faktor pendapatan keluarga (*p value* 0,001).

Pada masa setelah melahirkan, ibu perlu mendapatkan pelayanan yang optimal untuk mencegah terjadinya komplikasi. selain itu untuk menekan angka kematian dan kesakitan yang disebabkan oleh beberapa hal seperti infeksi dan perdarahan setelah melahirkan (Saifuddin, 2018; Syafitri, 2012; Manalu, 2019). Menurut Taufik tahun 2015, Ibu yang tidak memeriksakan kesehatannya secara rutin akan sulit dilakukan upaya deteksi dini terjadinya komplikasi seperti perdarahan atau infeksi, kedua hal itu merupakan penyebab kematian ibu terbesar yang sebenarnya bisa dicegah dengan melakukan pemeriksaan Kesehatan setelah melahirkan.

Hal-hal yang bisa mempengaruhi pelayanan pasien adalah faktor pencetus seperti pengetahuan, sikap, pendidikan, paritas, kepercayaan, keyakinan, nilai-nilai, faktor pendukung, ketersediaan fasilitas kesehatan, faktor pendorong seperti sikap dan perilaku petugas kesehatan (Notoatmodjo, 2012; Sa’adah, 2013; Hidayati & Mufdilah, 2013). Saleha 2014 mengemukakan bahwa “asuhan kebidanan yang diberikan oleh seorang bidan bisa mempengaruhi kualitas asuhan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Saleha, 2014).

SIMPULAN

Dari beberapa hal yang telah dikemukakan dapat disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan antara pelayanan atau asuhan pada pasien setelah melahirkan dengan kepuasan pasien di PMB Erna Komalasari. Bidan di PMB Erna Komalasari dihimbau dapat terus meningkatkan mutu pelayanan pasien sehingga dapat dilakukan deteksi dini kemungkinan terjadinya komplikasi pada ibu setelah melahirkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aggraini, M. P. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa*. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Agustina, S. (2015). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap dan Pendidikan Ibu Nifas terhadap Kepuasan Ibu terhadap Pelaksanaan IMD. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 5(1), 14.
- Aisyah, R. P., & Wahyono, B. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan yang Berhubungan dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 1(2), 282-290.
- Astuti, S., Susanti, A. I., & Nurpaidah, R. (2017). *Asuhan Ibu dalam Masa Kehamilan (RA Evie Kemala Dewi)*. Jakarta: Erlangga.
- Bahiyatun. (2015). *Buku Ajar Kebidanan Asuhan Nifas Normal*. Jakarta: EGC.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321-2333.
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kebidanan di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2321-2333.
- Darwati, L. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal for Quality in Women's Health*, 1(2), 28-34.
- Dinas Kesehatan Provinsi Karawang, (2022). *Profil Kesehatan Provinsi Karawang*.
- Fauziah, N., Marfuah, D., & Nuswantoro, B. (2018). Pencapaian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di RSUD Surakarta. *Menara Medika*, 1(1).
- Harahap, H. P., Sikumbang, S. R., & Manalu, F. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sehati Medan. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 130-139.
- Hatijar, H., Utama, R. P., & Toyo, D. S. (2021). Kepuasan Klien Post Natal Care terhadap Kualitas Pelayanan Bidan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 585-591.
- Hidayati, I. N., & Mufdlilah, M. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Jampersal dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Pengguna Layanan Jampersal di Puskesmas Mergangsari Yogyakarta Tahun 2013* (Doctoral dissertation, STIKES'Aisyiyah Yogyakarta).
- Lubis, A. (2018). Hubungan Pelaksanaan Program dan Kebijakan Teknis Pelayanan oleh Bidan Desa dengan Kepuasan Ibu Nifas di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Jawa. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Imelda*, 3(1).
- Manalu, F. M. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Tingkat Kepuasan Ibu*

Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia).

Notoadmodjo, S. (2012) *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta

Sa'adah, K. (2023). Tingkat Kepuasan Ibu Post Partum di Rumah Sakit Sebening Kasih yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Nifas. *Jurnal Ilmu Kebidanan dan Kesehatan (Journal of Midwifery Science and Health)*, 14(1), 21-27.

Saifuddin, A.B. (2012) *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.

Saleha, (2014). *Asuhan Kebidanan Pada Masa Nifas*. Jakarta: Selemba Medika.

Susilawati, D., & Nilakesuma, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pencapaian Kepuasan Layanan Masa Nifas. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 612-615.

Susilawati, D., & Nilakesuma, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pencapaian Kepuasan Layanan Masa Nifas. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 612-615.

Syafitri, E. F. (2012). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Jampersal terhadap Pelayanan Kebidanan di RSUD Ansari Saleh Banjarmasin. *Karya Tulis Ilmiah DIII Kebidanan Sari Mulia*.

Taufik, M. (2015) *Prinsip-Prinsip Promosi Kesehatan dalam Bidang Keperawatan*. Jakarta: Infomedika.

Widyarni, A. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 524-529.