



---

### ARTIKEL RISET

URL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jkg>

## PENGARUH MUTU PELAYANAN KEBIDANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU NIFAS DI RSU MITRA SEJATI MEDAN

*Quality Effect Of Obstetrician Service On The Level Of Satisfaction Of Mrs. Nifas in RSU Mitra Sejati Medan*

Hasanah Pratiwi Harahap<sup>1(K)</sup>, Sri Rintani Sikumbang<sup>2</sup>, Fransiska Maria Manalu<sup>3</sup>,

Departemen D4 Kebidanan, Fakultas Farmasi dan Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

Email Korespondensi: hasanah.hrp@gmail.com

---

### Abstrak

Peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan sangat diperlukan dalam menurunkan AKI dan AKB di Indonesia. salah satu caranya dengan menerapkan jasa pelayanan sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan bidan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSU Mitra Sejati Medan. Desain penelitian ini bersifat survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSU Mitra Sejati Medan. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua ibu nifas hari ke-3 yang dirawat inap sebanyak 36 orang diruangan teratai RSU Mitra Sejati Medan pada bulan maret tahun 2019 dan teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Data dianalisis dengan univariat, bivariat dengan uji statistic *chi square* dan multivariat dengan uji statistik *binary logistic*.. Hasil Penelitian diperoleh ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dari segi daya tanggap ( $p$  value = 0,039), empati ( $p$  value = 0,014), bukti fisik ( $p$  value = 0,025), jaminan ( $p$  value = 0,018), keandalan ( $p$  value = 0,003) dan uji multivariat menggunakan uji *binay logistic* menunjukkan ada pengaruh empati (OR= 6,087), jaminan (OR=5,839) terhadap tingkat kepuasan ibu postpartum di RSU Mitra Sejati Medan Tahun 2019. Kesimpulan yang didapatkan ada pengaruh mutu pelayanan kebidanan dari segi empati terhadap tingkat kepuasan ibu nifas. Diharapkan kepala pihak rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien dan memperbaiki pelayanan yang masih membuat pasien kurang puas.

**Kata Kunci : Empati, Jaminan, Kepuasan Ibu Nifas**

### Abstract

*Improving standards in maintaining the quality of midwifery services is needed in reducing MMR and IMR in Indonesia. one of the ways is by implementing services in accordance with the established code of ethics and professional service standards. Research aims to determine the influence of quality of midwife's service to the level of satisfaction of Mother NIFAS in a true partner RSU Medan. The Design of this research is an analytical survey with cross sectional. The Location of this research was conducted AT RSU Mitra Sejati Medan. The population in this study was all the mothers of the 3rd day Nifas that were hospitalized by 36 people in the Lotus Room RSU Mitra Sejati Medan in March 2019 and sampling techniques with accidental sampling. Data analyzed by Univariat, sufficient with test statistic Chi Square and multivariate with statistical tests Binary Logistic.. Research results; there is a relationship quality obstetric service in terms of responsiveness ( $p$  value = 0.039), empathy ( $p$  value = 0.014), Physical evidence ( $p$  value = 0.025), guarantee ( $p$  Value = 0.018), Reliability ( $p$  value = 0.003) and multivariate test using Binay logistic test INDICATES There is a influence of empathy (or = 6.087), guarantee (or = 5,839) to the level of satisfaction of postpartum mother in Rsu Mitra Sejati Medan year 2019. Conclusion; there is a quality influence of obstetrics service in terms of empathy for the level of satisfaction of mother Nifas. It is hoped that the head of the hospital will maintain and*

*improve services that are considered good by patients and improve services that still make patients less satisfied*

**Keywords:** *Empathy, Assurance, satisfaction of mother Nifas.*

## PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Data dari UNICEF menunjukkan bahwa Kematian ibu dari tahun 1990 hingga 2015 menurun sebesar 44 persen - dari 385 kematian menjadi 216 kematian per 100.000 kelahiran hidup, menurut perkiraan antar lembaga PBB. Ini berarti tingkat pengurangan tahunan rata-rata 2,3 persen. Meskipun mengesankan, ini kurang dari setengah tingkat tahunan 5,5 persen yang dibutuhkan untuk mencapai pengurangan tiga perempat dalam angka kematian ibu yang ditargetkan untuk 2015. Sebagian besar kematian ibu dapat dicegah jika kelahiran dihadiri oleh tenaga kesehatan terlatih yaitu dokter, perawat atau bidan yang secara teratur diawasi, memiliki peralatan dan persediaan yang tepat, dan dapat merujuk wanita pada waktu yang tepat ke perawatan obstetrik darurat ketika komplikasi didiagnosis. Komplikasi membutuhkan akses cepat ke layanan kebidanan berkualitas yang dilengkapi dengan obat yang menyelamatkan jiwa, termasuk antibiotik, dan kemampuan untuk memberikan transfusi darah yang diperlukan untuk melakukan operasi caesar atau intervensi bedah lainnya (1).

Masa nifas adalah masa yang rawan bagi ibu, menurut laporan Kementerian Kesehatan tahun 2015, angka kematian ibu di Indonesia berjumlah sekitar 350.000 jiwa. Jumlah ibu nifas di Indonesia tahun 2015 sebanyak 4,830,609 jiwa dan cakupan pelayanan nifas pada tahun 2015 sebesar 87,06% dan tahun 2016 sebesar 84,41%, hal ini menunjukkan adanya penurunan cakupan KF3 pada tahun 2016, yaitu lebih rendah dibandingkan tahun 2015. Cakupan pelayanan nifas (KF3) di Propinsi Sumatera utara sebesar 78,63% mengalami penurunan dan belum mencapai target nasional sebesar 90% (2).

Penurunan angka kematian ibu (AKI) perlu peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan kebidanan. Ujung tombak penurunan AKI tersebut adalah tenaga kesehatan dalam hal ini adalah bidan. Untuk itu pelayanan kebidanan harus mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai standar yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (3).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang bersifat subjektif akan memengaruhi penerapan mutu pelayanan. Setiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (3).

Penelitian yang dilakukan oleh Amallia tahun 2016 yaitu Hubungan mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kebidanan baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 11 responden atau 91,7%, yang tidak puas sebanyak 1 responden atau 8,3%. Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan yang tidak baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 responden atau 37,8%, yang tidak puas terdapat 5 responden atau 62,5%. Berdasarkan uji statistik menggunakan chi-square didapatkan nilai p-value sebesar 0,01 p value  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) (4).

Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Deby cynthia yun tahun 2014 yaitu dari hasil uji statistik yang diperoleh nilai  $p=0,000$  sehingga lebih kecil dari nilai  $-0,05$  ini berarti  $H_0$  ditolak maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kebidanan dengan tingkat kepuasan ibu nifas (5).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap kebidanan teratai RSU Mitra Sejati pada bulan maret tahun 2019, pada 9 ibu nifas, 5 diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan bidan 3 dari 5 responden mengatakan bidan tidak begitu ramah saat masuk keruang rawatan dan tidak menyapa pasien, kurang berinteraksi dengan pasien dan jika pasien meminta sesuatu, bidan sedikit lama menanggapi, 2 responden mengatakan kurangnya kerelaan bidan dalam membantu pasien untuk mobilisasi, dan 4 responden merasa puas karena bidan datang setiap hari keruangan untuk memeriksakan keadaan ibu dan memberitahu kondisi ibu. Berdasarkan survey awal dan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan bidan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSU Mitra Sejati Medan.

#### METODE

Desain penelitian ini bersifat survey analitik dengan desain *cross sectional* (6). Penelitian ini dilakukan di RSU Mitra Sejati Medan di Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No. 7 Pangkalan Mansyur Johor Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dilaksanakan pada bulan April-Agustus 2019. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua ibu nifas hari ke-3 yang dirawat inap sebanyak 36 orang diruangan teratai RSU Mitra Sejati Medan dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian dilakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Analisis multivariat menggunakan uji statistik *regresi binary logistic*.

**Tabel 1.**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap, Empati, Bukti Fisik, Jaminan, Keandalan dan Kepuasan Ibu Nifas**

Mutu Pelayanan Kebidanan	n	Persentase
<b>Daya Tanggap</b>		
Kurang Baik	11	30,6
Baik	25	69,4
<b>Empati</b>		
Kurang Baik	10	27,8
Baik	26	72,2
<b>Bukti Fisik</b>		
Kurang Baik	17	47,2
Baik	19	52,8
<b>Jaminan</b>		
Kurang Baik	13	36,1
Baik	23	63,9
<b>Keandalan</b>		
Kurang Baik	11	30,6
Baik	25	69,4
<b>Kepuasan Ibu Nifas</b>		
Kurang Puas	10	27,8
Puas	26	72,2

### Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 36 orang ibu nifas, diperoleh mayoritas sebanyak 21 orang (58,3%) termasuk dalam kategori daya tanggap yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,039 < = 0,05$ . Diperoleh mayoritas sebanyak 22 orang (61,1%) termasuk dalam kategori empati yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,014 < = 0,05$ . Menunjukkan mayoritas sebanyak 17 orang (47,2%) termasuk dalam kategori bukti fisik yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,025 < = 0,05$ . Diperoleh mayoritas sebanyak 20 orang (55,6%) termasuk dalam kategori jaminan yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,018 < = 0,05$ . Mayoritas sebanyak 22 orang (61,1%) termasuk dalam kategori keandalan yang mutu pelayanan kebidanan baik dengan kategori puas, dengan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\ value = 0,003 < = 0,05$ . Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan dari segi daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan dan keandalan terhadap tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019.

**Tabel 2.**  
**Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Daya Tanggap, Empati, Bukti Fisik, Jaminan dan Keandalan) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Mutu Pelayanan Kebidanan	Kepuasan Ibu Nifas				Total		P-Value
	Kurang Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Daya Tanggap</b>							
Kurang Baik	6	16,7	5	13,9	11	30,6	0,039
Baik	4	11,1	21	58,3	25	69,4	
<b>Empati</b>							
Kurang Baik	6	16,7	4	11,1	10	27,8	0,014
Baik	4	11,1	22	61,1	26	72,2	
<b>Bukti Fisik</b>							
Kurang Baik	8	22,2	9	25	17	47,2	0,025
Baik	2	5,6	17	47,2	19	52,8	
<b>Jaminan</b>							
Kurang Baik	7	19,4	6	16,7	13	36,1	0,018
Baik	3	8,3	20	55,6	23	63,9	
<b>Keandalan</b>							
Kurang Baik	7	19,4	4	11,1	11	30,6	0,003
Baik	3	8,3	22	61,1	25	69,4	

### Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil analisis multivariate regresi logistik tahap II menunjukkan bahwa variabel empati memiliki nilai  $p\ value\ (Sig) < 0,05$  dengan nilai OR 6,087 dan jaminan nilai  $p\ value\ (Sig) < 0,05$  dengan nilai OR 5,839. Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga *Odds Ratio* (OR). Variabel empati dengan OR 6,087 maka peluang puasnya pelayanan yang diterima

dengan empati yang diberikan bertambah yaitu 6,087 kali lebih mengalami kepuasan. Nilai  $B = \text{Logaritma natural dari } 6,087 = 1,806$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan ibu nifas.

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai  $EXP (B)$  atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*. Variabel jaminan dengan  $OR 5,839$  maka peluang puasanya pelayanan yang diterima dengan jaminan yang diberikan bertambah yaitu 5,839 kali lebih mengalami kepuasan. Nilai  $B = \text{Logaritma natural dari } 5,839 = 1,765$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka jaminan mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan ibu nifas. Dari hasil analisis multivariat dapat diketahui bahwa variabel empati adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan ibu nifas yang dapat dilihat dari persamaan regresi logistik yang menunjukkan nilai koefisien regresi ( $B$ ) yaitu 1,806.

**Tabel 3.**  
**Hasil Variabel in the Equation Tahap II**

Variabel	B	S.E	Wald	df	Sig	Exp. (B)	CI (95,0%)	
							Lower	Upper
Empati	1,806	0,911	3,931	1	0,047	6,087	1.021	36.297
Jaminan	1,765	0,893	3,902	1	0,048	5,839	1.014	33.635
Constant	-4,740	1,995	5,646	1	0,017	0,009		

## PEMBAHASAN

### Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Daya Tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p \text{ value} = 0,039 < 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan Mutu pelayanan kebidanan (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Penelitian ini sejalan dengan penelitian Umrana dan Syawal (2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan adalah penampilan fisik perawat ( $p = 0,311$ ), keandalan perawat ( $p = 0,562$ ) dan ketanggapan perawat ( $p = 0,43$ ) (7). Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Nurfadani (2018), hasil analisis bivariat uji spearman rank menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dalam dimensi *tangible* ( $p\text{-value } 0,000$ ;  $r 0,603$ ), *reliabilitas* ( $p\text{-value } 0,000$ ;  $r 0,595$ ), *daya tanggap* ( $p\text{-value } 0,000$ ;  $r 0,625$ ), *jaminan* ( $p\text{-value } 0,000$ ;  $r 0,581$ ) dan *emphaty* ( $p\text{-value } 0,000$ ;  $r 0,604$ ) dengan kepuasan pasien. Responsiveness adalah dimensi yang memiliki korelasi terkuat, diikuti oleh empati, tangible, reliability dan assurance (8).

Daya tanggap yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien (8). Daya tanggap petugas yaitu kemauan dari perawat dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan (9).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan ibu nifas. menunjukkan bawa secara umum daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan telah memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam menyikapi berbagai keluhan dari pasien. Namun, masih ada yang menyatakan daya tanggap kurang baik sehingga pelayanan yang diterima kurang puas, hal ini dapat disebabkan adanya pernyataan responden tentang kurangnya ketanggapan petugas saat keluhan pasien tidak langsung didatangkan oleh dokter dan kurangnya pemahaman pasien akan penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Petugas kesehatan seyogyanya harus bersabar dan

memberikan penjelasan secara detail terhadap pasien sehingga pasien dapat memahaminya dengan jelas.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Empati) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan *p value* =  $0,014 < \alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan Mutu pelayanan kebidanan (empati) dengan tingkat kepuasan ibu nifas, sedangkan hasil analisis multivariat regresi *binary logistic* tahap II menunjukkan bahwa variabel empati memiliki nilai *p value* (Sig)  $< 0,05$  dengan nilai OR 6,087 maka empati mempunyai hubungan positif dengan kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurfadani (2018), hasil analisis bivariat uji spearman rank menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dalam dimensi *tangible* (p-value 0,000; r 0,603), *reliabilitas* (p-value 0,000; r 0,595), *daya tanggap* (p-value 0,000; r 0,625), *jaminan* (p-value 0,000; r 0,581) dan *emphaty* (p-value 0,000; r 0,604) dengan kepuasan pasien. Responsiveness adalah dimensi yang memiliki korelasi terkuat, diikuti oleh empati, tangible, reliability dan assurance (8). *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan membayar dan mengurus administrasi (10).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (empati) dengan tingkat kepuasan ibu nifas. Empati pelayanan kebidanan ditinjau dari perhatian, rasa peduli petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Secara umum empati bidan telah memenuhi harapan pasien hal ini diketahui dari kepedulian dan perhatian petugas terhadap pasien yang terlihat ketika mengelus daerah yang terasa sakit sambil menenangkan ibu/pasien. Namun, masih ada yang menyatakan empati kurang baik sehingga pelayanan yang diterima kurang puas, hal ini dapat disebabkan karena kurangnya perhatian yang diberikan oleh bidan dalam menawarkan bantuan kepada pasien atau ibu nifas, seperti membantu pasien untuk mobilisasi dan memberikan perhatian yang lebih kepada pasien saat pasien membutuhkan bantuan, dengan memberikan empati dan menjadikan ibu nifas sebagai prioritas akan meningkatkan kepuasan ibu terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Bukti Fisik) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan *p value* =  $0,025 < \alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (bukti fisik) dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2019.

*Tangibles* (tampilan/bukti fisik), adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan front office yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan (10).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (bukti fisik) dengan tingkat kepuasan ibu nifas. Bukti fisik menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Secara umum bukti fisik bidan baik ini terlihat dari kenyamanan pasien akan penampilan fisik yaitu kerapian dan kebersihan petugas kesehatan dalam melayani pasien sehingga membuat pasien merasa nyaman saat menerima pelayanan. Namun, masih ada yang menyatakan bukti fisik kurang baik sehingga pelayanan yang diterima kurang puas, hal ini dapat dilihat pada kenyamanan yang diberikan dengan menjaga kondisi ruangan ibu agar ibu merasa nyaman masih kurang dan terkadang bidan tidak mengganti alas kasur ibu. Bukti fisik yang terlihat dengan rapi, dan memastikan kenyamanan ibu selama dirawat dapat membuat pasien merasa nyaman sehingga dapat mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan pasien merasa puas.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\text{ value} = 0,018 < \alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (jaminan) dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2017), hasil penelitian pada 86 responden, yaitu terdapat pengaruh persepsi keandalan terhadap tingkat kepuasan dengan hasil uji menggunakan regresi linear nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi ketanggapan terhadap tingkat kepuasan nilai ( $p=0,006$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi jaminan terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi empati terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), hasil analisa multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor keandalan petugas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai ( $p=0,016$ ) (4).

Jaminan (Assurance) kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko (11).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (jaminan) dengan tingkat kepuasan ibu nifas. Jaminan dapat ditinjau berdasarkan penilaian responden terhadap kepastian pelayanan yang dapat mengatasi keluhan pasien yaitu tersedianya petugas kesehatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan/ kemampuan yang baik dan respon yang baik terhadap pasien dan keluarga, ketika bidan memiliki respon yang baik pasien akan merasa nyaman dan menimbulkan keyakinan bahwasannya tindakan yang diberikan bidan sudah tepat dengan keluhannya dan pasien akan merasa puas. Secara umum jaminan bidan telah memenuhi harapan pasien, namun masih ada yang menyatakan jaminan kurang baik sehingga pelayanan yang diterima kurang puas, hal ini dapat disebabkan karena pasien menganggap bahwasanya bidan tidak mendengarkan (kurang ramah) dan pemberian komunikasi yang kurang adekuat dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi sehingga menimbulkan perasaan kurang puas, serta jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga pasien dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Keandalan) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square*, diperoleh hasil perhitungan  $p\text{ value} = 0,003 < \alpha = 0,05$ , dapat disimpulkan ada hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan (Keandalan) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan Tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2017), hasil penelitian pada 86 responden, yaitu terdapat pengaruh persepsi keandalan terhadap tingkat kepuasan dengan hasil uji menggunakan regresi linear nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi ketanggapan terhadap tingkat kepuasan nilai ( $p=0,006$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi jaminan terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), terdapat pengaruh persepsi empati terhadap tingkat kepuasan dengan nilai ( $p=0,000$ ) < nilai ( $\alpha=0,05$ ), hasil analisa multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor keandalan petugas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai ( $p=0,016$ ) (4).

Keandalan yaitu mencakup kinerja (performance), kemampuan untuk diandalkan (dependability), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan (12). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah, dan digiring kearah keadaan yang memuaskan (13).

Menurut peneliti, berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (keandalan) dengan tingkat kepuasan ibu nifas. Keandalan bidan secara umum telah memenuhi harapan pasien, tetapi masih ditemukan keandalan yang kurang baik yang membuat pasien kurang puas hal ini dapat disebabkan terkadang jadwal pemberian suntikan dan obat terlambat dari waktu yang ditentukan, dan terkadang bidan tidak melakukan pemeriksaan keadaan umum kondisi ibu kedalam ruang rawatan sesuai jadwal yang diberitahukan, yang menyebabkan ibu ketika membutuhkan tanpa harus memanggil terlebih dahulu. Pemberian pelatihan yang sesuai dapat menjadi salah satu faktor pendorong keandalan dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

### **Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas**

Analisis regresi logistic pada tahap II memperoleh hasil pada variabel empati memiliki nilai (Sig) < 0,05 dengan OR 6,087 maka peluang puasanya pelayanan yang diterima dengan empati yang diberikan bertambah yaitu 6,087 kali lebih mengalami kepuasan. Nilai B = Logaritma natural dari 6,087 = 1,806. Oleh karena nilai B bernilai positif, dan variabel jaminan dengan OR 5,839 maka peluang puasanya pelayanan yang diterima dengan jaminan yang diberikan bertambah yaitu 5,839 kali lebih mengalami kepuasan. Hasil analisis multivariat di atas dapat diketahui bahwa variabel empati adalah variabel yang paling dominan berhubungan terhadap kepuasan ibu nifas yang dapat dilihat dari persamaan regresi logistik yang menunjukkan nilai koefisien regresi (B) yaitu 1,806.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurfadani (2018), hasil analisis bivariat uji spearman rank menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dalam dimensi tangible (p-value 0,000; r 0,603), reliabilitas (p-value 0,000; r 0,595), daya tanggap (p-value 0,000; r 0,625), jaminan (p-value 0,000; r 0,581) dan emphaty (p-value 0,000; r 0,604) dengan kepuasan pasien. Daya tanggap adalah dimensi yang memiliki korelasi terkuat, diikuti oleh empati, bukti fisik, keandalan dan jaminan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (13).

Menurut peneliti bahwa sebagian besar ibu nifas merasakan bahwa empati bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu nifas. Hal tersebut menunjukkan kurang maksimalnya kepedulian dan perhatian petugas terhadap pasien, sedangkan disisi lain pasien sangat membutuhkan perhatian dan bantuan petugas. Sebagai contoh dengan mengelus daerah yang nyeri dapat mengalihkan atau mengurangi rasa sakit dan kurangnya kerelaan bidan dalam menawarkan bantuan kepada pasien untuk membantu pasien ke kamar mandi ataupun mobilisasi.

Dimensi empathy menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial (14).

Empati pelayanan kebidanan ditinjau dari perhatian, rasa peduli petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan, memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Seorang tenaga kesehatan harus bisa mengamati dan menginterpretasikan perilaku pasien, hal ini tergantung pada kemampuan tenaga kesehatan untuk menginterpretasikan keluhan dan keinginan yang diberikan oleh pasien tentang situasi internalnya melalui perilaku dan sikap mereka. Setiap tenaga kesehatan mempunyai kemampuan berbeda-beda dalam berempati, untuk itu petugas kesehatan perlu lebih mengedepankan rasa perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap setiap pasien, petugas dalam memberikan pelayanan kebidanan, bersikap sabar dalam menghadapi dan menanggapi keluhan pasien (15–17).

Empati dalam hal ini adalah bidan mampu menempatkan dirinya pada pasien dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para

pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pasiennya. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pasien dan merefleksikan kemampuan bidan dalam untuk menyelami perasaan pasien (18–20).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan daya tanggap, empati, bukti fisik, jaminan dan keandalan dengan tingkat kepuasan ibu nifas di RSUD Mitra Sejati Medan tahun 2019 dengan variabel empati adalah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu nifas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak RSUD Mitra Sejati Medan yang telah berikan izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian dan partisipan yang telah membantu dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. UNICEF. Maternal mortality. New York : UNICEF; 2015.
2. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Tahun 2016 Indonesia. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
3. Purwoastuti E, Walyani ES. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2018.
4. Wijiningsih A. Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta. [Skripsi]. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta; 2016.
5. Yun DC. Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Nifas Rumah Sakit Ibu dan Anak Sri Ratu Medan Tahun 2014. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara; 2014.
6. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
7. Umrana S, Syahwal M. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Lavender RSUD Abunawas Kota Kendari. *Prev J.* 2017;2(1).
8. Nurfadani M, Jati SP, Arso SP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Klinik Pratama Pt X Kota Semarang. [Skripsi]. Universitas Diponegoro; 2018.
9. Setiawan I, Kariasa IM. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta. [Skripsi]. Universitas Indonesia; 2013.
10. Satrinegara F. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
11. Muninjaya. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: EGC; 2011.
12. Bakri MH. Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka baru press; 2017.
13. Muninjaya. Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC; 2019.
14. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional.* 2017;2(1):140.
15. Desimawati DW. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. [Skripsi]. Universitas Jember; 2013.
16. Handayani E, Pujiastuti W. Asuhan Holistik Masa Nifas dan Menyusui. Yogyakarta: Trans Info Media; 2016.
17. Herlambang S. Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Pustaka baru press; 2017.
18. Kahar AW, Palu B, Raodhah S. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017. *Al-Sihah Public Heal Sci J.* 2017;9(2).

19. Manengkei B. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RSUD Gmim Pancaran Kasih Manado. [Tesis]. Universitas Sam Ratulangi Manado; 2016.
20. Respati SA. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014. [Skripsi]. Universitas Negeri Semarang; 2015.