

Pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan ibu saat persalinan di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung Jawa Tengah

Laily Luthfiyyatur Rosyida^{1*}, Intan Mutiara Putri², Andri Nur Sholihah³

^{1,2,3} Universitas Aisyiyah Yogyakarta, Indonesia.

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel

Tanggal diterima, 12 Januari 2024
Tanggal direvisi, 13 November 2024
Tanggal dipublikasi, 30 Desember 2024

Kata kunci:

Dimensi Mutu;
Ibu Bersalin;
Kepuasan Pasien;

 [10.32536/jrki.v8i2.289](https://doi.org/10.32536/jrki.v8i2.289)

Keyword:

Dimensions of Quality;
Maternity mother;
Patient Satisfaction;



ABSTRAK

Latar belakang: Mutu pelayanan kesehatan di fasilitas milik pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat, mengakibatkan kurang optimalnya pemanfaatan layanan tersebut. Kepuasan pasien menjadi faktor penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Bidan sebagai tenaga kesehatan profesional memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menerima layanan. Tujuan penelitian: Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan ibu selama proses persalinan di Puskesmas Kandangan Temanggung. Metode: Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari 72 ibu bersalin yang melahirkan antara Januari hingga Maret 2023 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji Fisher's Exact Test. Hasil: Kualitas pelayanan bidan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu saat bersalin di Puskesmas Kandangan Temanggung, Jawa Tengah dengan nilai $p < 0,05$. Simpulan: kualitas pelayanan bidan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan ibu saat bersalin di Puskesmas Kandangan Temanggung, Jawa Tengah.

Background: The quality of health services in government-owned facilities still does not meet community expectations, resulting in less than optimal utilization of these services. Patient satisfaction is an important factor in efforts to improve the quality of health services. Midwives as professional health workers play an important role in providing quality services that can increase the satisfaction of patients who receive services. **Objective:** To determine the influence of the quality of midwife services on maternal satisfaction during the birthing process at the Kandangan Temanggung Community Health Center. **Methods:** This research uses an analytical survey design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 72 mothers who gave birth between January and March 2023 with a sampling technique using simple random sampling. Data analysis was carried out using Fisher's Exact Test. **Results:** The quality of midwife services has a significant effect on maternal satisfaction during childbirth at the Kandangan Temanggung Community Health Center, Central Java with a p value <0.05 . **Conclusion:** the quality of midwife services has a significant influence on maternal satisfaction during childbirth at the Kandangan Temanggung Community Health Center, Central Java.

Pendahuluan

Penurunan angka kematian ibu (AKI) menjadi indikator penting dalam keberhasilan program kesehatan ibu. Berdasarkan data WHO (2017), AKI secara global tercatat sebesar 211 per 100.000 kelahiran hidup. Di Indonesia, AKI pada tahun 2021 mencapai 7.389 kasus kematian ibu (Kemenkes RI, 2021). Di Provinsi Jawa Tengah, AKI tercatat sebesar 199 per 100.000 kelahiran hidup (Dinkes Provinsi Jawa Tengah, 2021). Sementara itu, di Kabupaten Temanggung pada tahun 2021, AKI mengalami peningkatan signifikan menjadi 174,38 per 100.000 kelahiran hidup, dengan total 17 kasus kematian ibu (Dinkes Temanggung, 2021).

Berbagai upaya telah dilakukan untuk menurunkan AKI, namun hasilnya masih belum optimal. Penyebab tidak langsung AKI telah dianalisis, termasuk faktor 4T yaitu usia hamil terlalu muda atau terlalu tua, jumlah anak yang berlebihan dan jarak kelahiran kurang dari dua tahun. Selain itu, tiga faktor utama yang berkontribusi adalah keterlambatan mengenali tanda bahaya persalinan, keterlambatan merujuk ke fasilitas kesehatan dan keterlambatan penanganan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan (Chalid & Hasanuddin, 2017).

Puskesmas mendukung Program Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K), sementara rumah sakit menyediakan akses pelayanan kegawatdaruratan obstetri dan neonatal dasar maupun komprehensif (PONEK). Program-program ini dirancang oleh pemerintah untuk memastikan setiap ibu dan bayi mendapatkan akses serta pelayanan kesehatan berkualitas sebagai upaya menurunkan angka kematian ibu (Kemenkes RI, 2021).

Pada tahun 2021, sebanyak (90,9%) masyarakat Indonesia telah melaksanakan persalinan di fasilitas kesehatan, melebihi target RENSTRA 2021 sebesar (89%). Angka ini meningkat dari (86%) pada tahun 2020. Di Jawa Tengah, (99,9%) persalinan pada tahun 2021 dibantu oleh tenaga kesehatan, dengan (99,7%) ibu hamil menjalani persalinan di fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2021).

Di Kabupaten Temanggung, (100%) ibu bersalin telah mendapatkan asuhan sesuai standar, meskipun kebijakan bersalin di puskesmas belum sepenuhnya diterapkan di seluruh wilayah. Puskesmas Kandangan menjadi salah satu puskesmas yang telah menjalankan kebijakan tersebut sejak Agustus 2016 (Dinkes Temanggung, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu layanan kesehatan, yang berfungsi sebagai hasil (*outcome*) untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Namun, pemanfaatan fasilitas kesehatan pemerintah masih rendah karena mutu layanan yang belum memenuhi harapan masyarakat, sehingga menyebabkan ketidakpatuhan dalam rencana pengobatan dan peralihan ke fasilitas lain (Pohan, 2013). Kepuasan pasien, yang menurut Kotler (Lupiyoadi, 2013) merupakan hasil perbandingan antara jasa yang diterima dan ekspektasi, dapat meningkat jika pelayanan persalinan oleh tenaga kesehatan seperti bidan, dilakukan sesuai prosedur. Hal ini penting untuk memenuhi kebutuhan pasien dan mendukung mutu layanan yang optimal.

Penelitian Sudita (2018) mengungkapkan bahwa kualitas layanan meliputi bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan dan empati berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien bersalin pada bidan praktik mandiri di Kabupaten Sleman. Kepuasan pasien menjadi indikator utama kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang optimal di puskesmas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas tersebut sehingga mendukung pengembangan kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan terpadu (Muninjaya, 2015).

Puskesmas Kandangan yang terletak di Kabupaten Temanggung, menyediakan pelayanan persalinan 24 jam untuk wilayah kerja yang meliputi 16 desa dengan 15 PKD. Setiap bulan, estimasi pasien bersalin di puskesmas ini mencapai 20–30 pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan, cakupan persalinan pada tahun 2022 di wilayah kerja Puskesmas Kandangan melibatkan 655 pasien dengan (43%) (282 pasien) bersalin di Puskesmas Kandangan, (32,1%) (210 pasien) di rumah sakit

*Korespondensi penulis.

Alamat E-mail: rosyidalr@gmail.com

dan (24,9%) (163 pasien) di PMB/Klinik. Data kotak saran menunjukkan dari 58 pasien bersalin yang memberikan umpan balik (62,1%) merasa tidak puas, sementara (37,9%) merasa puas. Ketidakpuasan tersebut utamanya disebabkan oleh pelayanan dan informasi yang kurang jelas. Berdasarkan hal ini, penelitian dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan bidan serta tingkat kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Kandangan.

Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Lokasi penelitian berada di Puskesmas Kandangan, Temanggung, Jawa Tengah dengan populasi terdiri dari 72 ibu bersalin yang melahirkan pada periode Januari hingga Maret 2023. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji *statistik Fisher's Exact Test*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta sebagai syarat pelaksanaan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan adalah tingkat kebahagiaan individu yang diperoleh melalui perbandingan antara hasil yang diterima dan harapan yang dimiliki. Pasien merasa puas jika pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan, sementara ketidakpuasan terjadi jika pelayanan tidak memenuhi harapan (Kotler, 2014). Kepuasan pasien merupakan respon emosional terhadap kinerja layanan kesehatan yang sesuai dengan ekspektasi, di mana kualitas pelayanan yang baik mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi (Nazariah & Marianthi, 2016).

Penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan bidan terhadap kepuasan ibu saat persalinan di Puskesmas Kandangan, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah.

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur responden		
< 20 tahun	2	4.8
20-35 tahun	34	81.0
> 35 tahun	6	14.3
Pendidikan		
DIII/SI	4	9.5
SMA	18	42.9
SMP	14	33.3
SD	6	14.3
Pekerjaan		
Bekerja	12	28.6
Tidak bekerja	30	71.4
Total	42	100

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden yaitu 34 orang (81,0%) berada dalam rentang usia 20-35 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 18 orang (42,9%) dan responden dengan pendidikan SMP sebanyak 14 orang (33,3%). Sebanyak 30 responden (71,4%) tidak bekerja sementara 12 responden (28,6%) memiliki pekerjaan.

2. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	35	83.3
Tidak baik	7	16.7
Total	42	100

Berdasarkan tabel 2, sebanyak 36 responden (85,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan 6 responden (14,3%) menyatakan tidak puas.

3. Kepuasan Ibu Bersalin

Tabel 3. Kepuasan Ibu Bersalin

Kepuasan Ibu	n	%
Puas	36	85.7
Tidak puas	6	14.3
Total	42	100

Berdasarkan tabel 3, sebanyak 36 responden (85,7%) merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kandangan sementara 6 responden (14,3%) merasa tidak puas.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Ibu saat Persalinan

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Ibu saat Persalinan

Kualitas Pelayanan	Kepuasan ibu				Total	%	P-value
	Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%			
Baik	32	88.9	3	50	35	83.3	0.048
Tidak baik	4	11.1	3	50	7	16.7	
Jumlah	36	100	6	100	42	100	

Berdasarkan analisis data menggunakan berdasarkan tabel 4, sebanyak 35 responden (83,3%) menerima pelayanan berkualitas baik dengan tingkat kepuasan sebesar 36 responden (85,7%). Sebaliknya 7 responden (16,7%) menerima pelayanan yang kurang baik dengan 6 responden (14,3%) merasa tidak puas. Uji Fisher Exact Test menghasilkan p-value sebesar 0,048 (<0,05) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Kandangan.

Kualitas adalah keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang berfungsi memenuhi kebutuhan atau harapan tertentu. Dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), kualitas dipandang secara menyeluruh, mencakup aspek proses, lingkungan dan sumber daya manusia, tidak hanya terbatas pada output. Kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis dari produk, jasa, tindakan dan lingkungan yang memenuhi harapan (Mahmudi, 2015).

SERVQUAL (*Service Quality*) adalah alat yang dikembangkan untuk menilai dan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perspektif klien. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama yaitu keahlian, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti fisik (Andriasan, 2016). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan 29 item pertanyaan yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Kandangan dengan skala penilaian lima tingkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lustiyani (2019) bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi fisik (*tangible*), keahlian (*reliability*) dan responsivitas (*responsiveness*), berhubungan dengan kepuasan ibu bersalin. Temuan serupa juga diperoleh dari penelitian Masito (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan bidan yang berkualitas berpengaruh

terhadap kepuasan pasien KIA di PMB Bidan Ani Wahyu.

Menurut Muninjaya (2015) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, antara lain pengetahuan pasien tentang layanan yang diterima, empati yang ditunjukkan petugas kesehatan, biaya yang tinggi yang dapat menambah beban pasien dan keluarga, tampilan fisik petugas, kebersihan serta kenyamanan ruangan, kepastian keamanan, ketepatan pelayanan, keandalan dan keterampilan petugas serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Menurut Gurning (2017) kepuasan pasien dapat diukur melalui tiga dimensi utama yaitu ketepatan waktu dalam pengiriman dan penanganan keluhan, kesantunan serta keramahan dalam melayani yang tercermin dalam interaksi langsung dengan pasien dan tanggung jawab dalam menerima keluhan. Penelitian oleh Astuti (2019) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan keterampilan bidan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pasien bersalin di Puskesmas Kandangan, di mana peningkatan kualitas pelayanan, pengetahuan dan keterampilan bidan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kandangan tergolong baik dengan (85,7%) responden menyatakan puas dan (14,3%) tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis menggunakan Fisher Exact Test menghasilkan p-value sebesar 0,048 < 0,05 yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan ibu bersalin di Puskesmas Kandangan. Temuan ini sejalan dengan perspektif Andriasan (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas memiliki lima dimensi, termasuk bukti fisik yang diharapkan dapat dipenuhi dalam pelayanan kepada ibu bersalin.

Pada penelitian ini, ditemukan bahwa (85,7%) responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas selama proses persalinan di Puskesmas Kandangan, sementara (14,3%) lainnya tidak puas. Hasil ini sejalan dengan temuan dari Roni Iryadi (2020) yang menyatakan bahwa mayoritas responden di Puskesmas Pangean, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat juga menunjukkan tingkat kepuasan yang

tinggi. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan bidan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien KIA.

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan bidan dengan tingkat kepuasan ibu saat persalinan di Puskesmas Kandangan, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah dengan nilai p-value sebesar 0,048 (< 0,05).

Ucapan terima kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada kepala Puskesmas Kandangan, Temanggung, Jawa Tengah dan semua pihak yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Andriasan, S. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan.
- Astuti, R. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Persalinan Di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung.
- Chalid, M. T., & Hasanuddin, U. 2017. Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu: Desember 2016.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. 2021. Profil Kesehatan Jawa Tengah Tahun 2021.
- Dinkes Temanggung. 2021. Data Pokok Dinas Kesehatan Temanggung.
- Gurning, F. P. 2017. Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan. Perdana Medika.
- Gurning, F. P. 2017. Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (1st Ed.). Perdana Medika.
- Kemendes RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia. In Pusdatin.Kemendes.Go.Id.
- Kotler. 2014. Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta Indeks.
- Lustiyani, D., Ndruru, P., Wau, H., & Manalu, P. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Sriratu Medan. 1, 1–11.
- Lupiyoadi, R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Salemba.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.
- Muninjaya, A. A. G. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Edisi 2). Egc.
- Masitoh, S., Yulfitria, F., & Dwi Wahyuni, E. 2022. Prosiding Seminar Nasional Poltekkes Jakarta III 2022 DI PMB BIDAN ANI WAHYU. 22–29
- Notoatmodjo, S. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Pt. Rineka Cipta.
- Roni Iryadi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien Kia Di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Cahaya Mandalik*, 1(3), 60–65.