

Original Article*)

**Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di
Puskesmas Tanara Kabupaten Serang**

*(Analysis of Factors Associated with the Level of Satisfaction of Mothers Giving Birth at the Tanara
Community Health Center, Serang Regency)*

Fitri Dewi Pratiwi¹, Dede Sri Mulyana²

Universitas Nasional, Jakarta, Indonesia

Email correspondent: fitridewipratiwi16@gmail.com

Abstract

Introduction: The ability of the health center to meet the needs of patients can be a measure of whether or not patients are satisfied with the services provided. Some of the factors causing low patient satisfaction include psychological factors which include service quality and attitude, as well as physical factors including room facilities.

Methods: This is a quantitative analytic study with a cross-sectional design. Samples were all women who gave birth at the Tanara Health Center in Serang Regency with a total of 63 samples with a total sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Primary data were analyzed using the chi-square statistical test.

Results: The results of the univariate analysis showed that 76.2% of delivery women experienced satisfaction, good service quality was 77.8%; good attitudes of midwives was 69.8%; and 85.7% had good room facilities. The results of the bivariate analysis showed that there was a significant relationship between service quality ($p = 0,000$); attitudes of midwives ($p = 0,000$) and room facilities ($p = 0,000$) with maternal satisfaction.

Discussion: The attitude of midwives has the highest chance of satisfaction with the delivery women with an OR of 120.400. It is hoped that midwives can improve their performance, especially in giving attention and being more friendly and friendly.

Keywords: giving siamese pumpkin, cucumber, lowering blood pressure

Artikel

Disubmit (Received) : 05 February 2023

Diterima (Accepted) : 26 September 2023

Diterbitkan (Published) : 26 September 2023

Copyright: © 2023 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Pendahuluan

Kesehatan merupakan keinginan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum.¹ *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai.² Konsep pelayanan *Primary Health Care* (PHC) adalah pelayanan kesehatan pokok yang berdasarkan kepada metode dan teknologi praktis ilmiah dan sosial yang dapat diterima secara umum baik oleh individu maupun keluarga dan masyarakat melalui biaya yang dapat terjangkau oleh masyarakat, untuk memelihara setiap tingkat perkembangan masyarakat dalam semangat untuk *selfreliance* (hidup mandiri) dan *selfdetermination* (menentukan nasib sendiri) serta berorientasi kepada kepuasan.³

Indonesia telah meratifikasi konsep *Primary Health Care* (PHC) dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang menyatakan bahwa Upaya Kesehatan Primer adalah upaya kesehatan dasar dimana terjadi kontak pertama perorangan atau masyarakat dengan pelayanan kesehatan. Pelaksanaan *Primary Health Care* secara umum dilaksanakan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pelaksanaan program-program pembangunan kesehatan tidak lepas dari dukungan Puskesmas selaku penyelenggara pembangunan kesehatan di daerah, sudah selayaknya Puskesmas selaku ujung tombak pelayanan kesehatan memiliki mekanisme pelayanan yang berdasarkan motif memberikankan pelayanan yang prima baik dari segi standarisasi maupun kepuasan.⁴ Kepuasan pasien mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien.⁵ Kemampuan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat menjadi tolak ukur puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan yaitu perbandingan antara harapan pelanggan terhadap persepsi pelanggan pada pelayanan kesehatan.⁶

Indikator dalam menilai kepuasan pasien yang banyak digunakan yaitu mencakup *tangibles* (tampilan/bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *emphaty* (Empati).¹ Sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.⁷

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.⁸

Berdasarkan data Legatum Prosperity Index Luxembourg, berada pada peringkat 1 dari 149 negara yang memiliki pelayanan kesehatan terbaik.⁹ Hal ini di karenakan pelayanan kesehatan di Luxembourg berkualitas sangat tinggi serta kebebasan biaya pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan jaminan peningkatan harapan hidup. Sedangkan berdasarkan data Legatum Prosperity Index 2017 Indonesia berada pada peringkat 101 dari 149 Negara yang masih memiliki pelayanan kesehatan rendah. Ini di karenakan kualitas pelayanan kesehatan yang masih belum merata terutama daerah yang tertinggal serta kekurangan fasilitas kesehatan yang tersedia tidak memadai dan tidak lengkap.⁹ Berdasarkan Profile Kesehatan Indonesia tahun 2019 terdapat 83,67% ibu hamil yang menjalani

persalinan dengan ditolong oleh tenaga kesehatan dan dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Sedangkan Profile Kesehatan Provinsi Banten tahun 2019 menunjukkan 82,70% ibu hamil menjalani persalinan dengan pertolongan tenaga kesehatan. Secara nasional, indikator tersebut telah memenuhi target Renstra yang sebesar 79%. Namun demikian masih terdapat 17 provinsi (50%) yang belum memenuhi target tersebut.¹⁰

Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan di Puskesmas akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Dewi yang dilakukan di Riyadh mengenai kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien hanya sebesar 64,2%.¹ Begitu juga dengan hasil penelitian Anggraini *et al* yang dilakukan di Provinsi Lampung yang berada di Indonesia menemukan hanya 67,3% masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang diberikan.³ Beberapa faktor penyebab rendahnya kepuasan pasien di antaranya faktor utama dipengaruhi oleh faktor psikologis yang meliputi mutu pelayanan yang kurang sebesar 46,3% seperti dalam hal memberikan pelayanan di loket pembayaran, memberitahu risiko setiap tindakan, menyambut kedatangan pasien, memberikan pelayanan, penjelasan kurang dimengerti dan pemberian pelayanan di bagian obat kurang baik. Faktor lainnya yaitu sikap negatif dari petugas kesehatan sebesar 40,6% seperti pada saat menerima kondisi pasien, tidak menunjukkan keakraban, tidak memberikan pujian, kurang menghargai pendapat pasien, kurang mau menjawab pertanyaan pasien, kurang menerima keluran dan kurang mendukung kesembuhan pasien. Hal lainnya yaitu fasilitas yang dirasa kurang baik sebesar 39,2% seperti adanya permasalahan dalam pencahayaan lampu, kondisi toilet, ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah pasien, peralatan medis kurang bersih, lemari penyimpanan alat-alat medis tidak tertata dengan rapi, dan tidak memperhatikan privasi pasien.³

Sementara itu berdasarkan data di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang pada tahun 2020 ditemukan 296 ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas tersebut tahun 2021 mengalami penurunan dimana ditemukan 227 ibu bersalin. Hasil wawancara non formal pada 10 ibu yang melakukan persalinan di Puskesmas didapatkan 6 ibu merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya dengan alasan karena kurangnya terjaga privasi pasien bahkan ruangan tersebut dirasa sempit dan pengap meskipun di ruang bersalin telah disediakan kipas angin, begitu juga di ruang nifas tidak tersedia kipas angin sehingga sering menimbulkan rasa gerah ditemukan pula keluhan bahwa ada yang merasa bawa bidannya kurang tanggap dan cuek ketika menyatakan keluhan, bahkan saat mengeluh kesakitan bidannya hanya ngobrol saja dan tidak mendekati pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022.”

Metode

Desain dalam penelitian ini yang digunakan adalah analitik kuantitatif. Rancangan yang digunakan adalah rancangan penelitian *cross-sectional* dimana variabel independen dengan efek atau variabel dependen yang diobservasi atau pengumpulan datanya sekaligus pada suatu saat yang sama. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan, sikap bidan dan fasilitas ruangan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pada ibu bersalin. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran lembar observasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

Kuesioner tersebut terdiri dari data responden tentang usia responden, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan dan status kepesertaan. Pengolahan data menggunakan pengolahan manual dengan tahapan *Editing, Coding, Processing, dan Cleaning Data*. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat distribusi frekuensi dan analisis bivariat uji *spearman rank*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh ibu bersalin yang melakukan persalinan di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang pada bulan Januari-Oktober tahun 2020 sebanyak 190 sampel. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *accidental sampling* sebanyak 66 orang.

Hasil

Gambaran distribusi frekuensi kepuasan pada ibu bersalin di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022 terdapat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan, Mutu Pelayanan, Sikap Bidan, Dan Fasilitas Ruangan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

| Kepuasan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 48 | 76,2 |
| Tidak puas | 15 | 23,8 |
| Mutu Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
| Baik | 49 | 77,8 |
| Kurang baik | 14 | 22,2 |
| Sikap Bidan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
| Baik | 44 | 69,8 |
| Kurang baik | 19 | 30,2 |
| Fasilitas Ruangan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
| Baik | 54 | 85,7 |
| Kurang baik | 9 | 14,3 |
| Jumlah | 63 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui dari 63 ibu bersalin yang puas sebesar 48 (76,2%) dan yang tidak puas sebesar 15 (23,8%). Dari 63 ibu bersalin dengan mutu pelayanan yang baik sebesar 49 (76,2%) dan yang kurang baik sebesar 14 (22,2%). Dari 63 ibu bersalin dengan sikap bidan yang baik sebesar 44 (69,8%) dan yang kurang baik sebesar 19 (30,2%). Dari 63 ibu bersalin dengan fasilitas ruangan yang baik sebesar 54 (85,7%) dan yang kurang baik sebesar 9 (14,3%).

Gambaran hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada ibu bersalin di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

| Mutu Pelayanan | Kepuasan pada Ibu Bersalin | | | | Total | | Nilai p | OR |
|-----------------------|-----------------------------------|----------|-------------------|----------|--------------|----------|----------------|-----------|
| | Puas | | Tidak Puas | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | | |
| Baik | 45 | 91,8 | 4 | 8,2 | 49 | 100 | | |
| Kurang Baik | 3 | 21,4 | 11 | 78,6 | 14 | 100 | 0,000 | 41,250 |
| Total | 48 | 76,2 | 15 | 23,8 | 63 | 100 | | |

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa ibu bersalin yang tidak puas menilai bahwa mutu pelayanan kurang baik sebanyak (78,6%) dan menilai mutu pelayanan yang baik sebanyak (8,2%). Kemudian ibu bersalin yang puas yang menilai mutu pelayanan yang baik sebanyak (91,8%) sedangkan menilai kurang baik sebanyak (21,4%).

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Nilai OR sebesar 41,250 sehingga dapat dinyatakan bahwa ibu bersalin dengan mutu pelayanan baik berpeluang 41,250 kali mengalami kepuasan dibandingkan ibu bersalin dengan mutu pelayanan kurang baik.

Gambaran hubungan antara sikap bidan dengan kepuasan pada ibu bersalin di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

| Sikap Bidan | Kepuasan pada Ibu Bersalin | | | | Jumlah | | Nilai p | OR |
|-------------|----------------------------|------|------------|------|--------|-----|---------|---------|
| | Puas | | Tidak Puas | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | | |
| Baik | 43 | 97,7 | 1 | 2,3 | 44 | 100 | | |
| Kurang Baik | 5 | 26,3 | 14 | 73,7 | 19 | 100 | 0,000 | 120,400 |
| Total | 48 | 76,2 | 15 | 23,8 | 63 | 100 | | |

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pada ibu bersalin yang kurang puas menilai bahwa sikap bidan kurang baik sebanyak (73,7%) dan menilai sikap bidan yang baik sebanyak (2,3%). Kemudian ibu bersalin yang puas yang menilai sikap bidan yang baik sebanyak (97,7%) sedangkan menilai kurang baik sebanyak (26,3%).

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara sikap bidan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Nilai OR sebesar 120,400 sehingga dapat dinyatakan bahwa ibu bersalin dengan sikap bidan baik berpeluang 120,400 kali mengalami kepuasan dibandingkan ibu bersalin dengan sikap bidan kurang baik.

Gambaran hubungan antara fasilitas ruangan dengan kepuasan pada ibu bersalin di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hubungan Antara Fasilitas Ruangan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

| Fasilitas Ruangan | Kepuasan pada Ibu Bersalin | | | | Total | | Nilai p | OR |
|-------------------|----------------------------|------|------------|------|-------|-----|---------|--------|
| | Puas | | Tidak Puas | | N | % | | |
| | N | % | N | % | | | | |
| Baik | 45 | 83,3 | 9 | 16,7 | 54 | 100 | | |
| Kurang Baik | 3 | 33,3 | 6 | 66,7 | 9 | 100 | 0,004 | 10,000 |
| Total | 48 | 76,2 | 15 | 23,8 | 63 | 100 | | |

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa ibu bersalin yang tidak puas menilai bahwa fasilitas ruangan kurang baik sebanyak (66,7%) dan menilai fasilitas ruangan yang baik (16,7%). Kemudian ibu bersalin yang puas yang menilai fasilitas ruangan yang baik sebanyak (83,3%) sedangkan yang kurang baik sebanyak (33,3%).

Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,004 < 0,05$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara fasilitas ruangan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Nilai OR sebesar 10,000 sehingga dapat

dinyatakan bahwa ibu bersalin dengan fasilitas ruangan baik berpeluang 10,000 kali mengalami kepuasan dibandingkan ibu bersalin dengan fasilitas ruangan kurang baik.

Pembahasan

Kepuasan Pada Ibu Bersalin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 63 ibu bersalin dengan kepuasan pada ibu bersalin sebagian besar berada dalam kategori puas sebanyak 48 (76,2%) dan ibu bersalin yang tidak puas 15 (23,8%). Hal ini menandakan bahwa Harapan yang diinginkan oleh ibu bersalin sesuai dengan kenyataan. Kepuasan dari pelayanan yang diberikan bila pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai dengan harapan yang diharapkan pelanggan.¹¹ Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain mutu pelayanan, sikap dan fasilitas ruangan, lama kerja.³ Selain faktor tersebut, factor yang mempengaruhi kepuasan pasien disebabkan oleh faktor pelanggan yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan.¹² Indikator kepuasan diantaranya yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan dimana adanya ketepatan waktu dan kemudahan pelayanan, kepuasan terhadap mutu layanan berupa kompetensi dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kepuasan pada proses pelayanan termasuk hubungan antar manusia, sistem pelayanan dengan kata lain berbelit-belit atau tidak.⁶ Sementara itu Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari adanya kesesuaian harapan dengan kenyataan, adanya minat untuk berkunjung kembali dan adanya kesediaan untuk merekomendasikan.¹²

Sesuai dengan hasil penelitian Yulianti sebagian besar responden puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan dipengaruhi oleh mutu pelayanan, sikap dan fasilitas.¹³ Aday dalam penelitiannya sebaian besar puas terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁴ Usia muda (< 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif rendah dibandingkan dengan usia tua (\geq 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar. Nurma sebagian besar responden puas, pendidikan berkaitan dengan kepuasan.¹⁵ Peneliti berasumsi sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh adanya harapan yang diinginkan oleh ibu bersalin terhadap pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan yang diinginkannya. Adapun terjadinya kepuasan hal ini disebabkan oleh adanya mutu yang diberikan oleh tenaga kesehatan dirasa baik oleh ibu bersalin di samping itu adanya fasilitas ruangan yang cukup memadai menjadikan ibu bersalin merasa nyaman.

Sesuai dengan hasil kuesioner didapatkan sebagian besar ibu bersalin merasa puas terhadap ruangan tempat bersalin dimana tempatnya luas dan nyaman, disamping itu ruangan tersebut tersedia kipas angin yang berfungsi dengan baik sehingga tidak menimbulkan rasa gerah dan apabila ibu bersalin masih merasa kegerahan di ruangan tersebut, tersedia juga jendela sehingga bisa dibuka. Kepuasan yang dirasakan lagi yaitu tersedianya sekat antara ruangan satu dengan ruangan lainnya sehingga privasi ibu bersalin dapat dijaga, begitu juga dengan pencahayaan lampu ruang bersalin dimana pencahayaannya terang sehingga tidak menimbulkan ketakutan, warna dindingnya juga terang dan tidak kusam. Kepuasan lainnya yaitu di Puskesmas tersedia penyimpanan alat-alat medis sehingga alat-alat yang tersedia tidak berantakan begitu juga dengan tempat pembuangan sampah yang cukup dan ruang tunggu pasien yang bersih dan rapi sehingga penunggu pasien merasakan kenyamanan ketika berada di ruang tunggu.

Akan tetapi ibu bersalin merasakan kurang puas ketika melihat kondisi toilet yang digunakan karena kondisinya kurang bersih disamping itu adanya ruang tunggu pasien yang terbatas menjadikan penunggu pasien selalu membawa tikar agar bisa duduk dengan santai atau tiduran di lantai, begitu juga dengan ruang nifas meskipun kondisinya bersih akan tetapi tidak tersedianya kipas angin dan tidak tersedianya jendela menjadikan ibu mengalami kegerahan ketika berada di ruang nifas. Sementara itu hasil observasi ternyata ditemukan juga mayoritas tindakan yang tidak dilakukan yaitu tidak mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan dengan alasan karena banyaknya pasien yang sudah mengantri untuk dilakukan pemeriksaan sehingga tidak sempat melakukan cuci tangan terlebih dahulu. Selanjutnya seluruhnya tidak mengukur suhu badan, akan tetapi proses melakukan pengukuran suhu dilakukan di bagian depan kecuali jika ibu hamil ditemukan dalam keadaan panas bidan akan

melakukan pengukuran suhu kembali untuk melakukan pengecekan ulang. Perlu kiranya untuk meningkatkan kepuasan pada ibu bersalin dengan cara menjaga kebersihan di bagian toilet menambah kursi di ruang tunggu dan menyediakan kipas angin di ruang nifas agar ibu bersalin tidak mengalami kegerahan.

Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 63 ibu bersalin dengan mutu pelayanan sebagian besar berada dalam kategori baik sebanyak 49 (77,8%) dan ibu bersalin dengan mutu pelayanan yang kurang baik sebanyak 14 (22,2%). Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bidan dirasa baik diantaranya memiliki penampilan yang baik, daya tanggap yang baik, mampu menumbuhkan kepercayaan, memiliki rasa empati dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya. Indikator mutu pelayanan diantaranya daya tanggap (cepat tanggap), jaminan (kepastian atas pelayanan yang diberikan), bukti fisik (kondisi fisik), empati (perhatian), kehandalan (keahlian).¹⁶ Secara sederhana ada tiga pelayanan pokok agar pelayanan kesehatannya baik yaitu sesuai dengan kebutuhan, dapat dijangkau dan pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya.¹⁷ Dimensi mutu layanan kesehatan diantaranya kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan, keterjangkauan atau akses terhadap layanan kesehatan, efektif artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, efisien yaitu dapat melayani lebih banyak pasien atau masyarakat, keseimbangan layanan dimana dapat terlaksana tepat waktu dan tempat, aman, nyaman, mampu memberikan informasi yang jelas, dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat dan dapat melakukan interaksi yang baik antara pemberi layanan kesehatan (provider) dengan pasien atau konsumen.⁶

Sesuai dengan hasil penelitian Azwar *et al* sebagian besar mutu pelayanan berada dalam kategori baik dilihat berdasarkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.¹⁸ Sebagian besar mutu pelayanannya baik.¹⁹ Penelitian yang sama Pangarepan *et al* menunjukkan berada pada kategori baik. Mutu pelayanan sebagian besar dalam kondisi baik, hal ini disebabkan oleh karena petugas memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien dan petugas selalu menjaga kerapian dan penampilannya sehingga membuat persepsi tentang bukti fisik adalah baik. Selanjutnya petugas mampu menangani masalah pengobatan dengan tepat dan profesional memiliki nilai point tertinggi begitu juga dengan pernyataan bahwa petugas memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku, petugas bersedia menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan walau tanpa dimintai petugas selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda. petugas teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan perawatan kepada responden memiliki nilai tertinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi jaminan ini responden merasa baik, pelayanan yang diberikan petugas tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien.²⁰

Peneliti berasumsi banyaknya ibu bersalin dengan mutu pelayanan berada dalam kategori baik, hal ini disebabkan oleh adanya kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan yang dilihat dalam lima dimensi. Terlihat berdasarkan hasil dari kuesioner ditemukan bahwa ibu bersalin merasa sangat puas ketika petugas kesehatan cepat memberikan pelayanan di loket pendaftaran, hal ini disebabkan oleh adanya tenaga kesehatan datang tepat waktu karena adanya *fingerprint* meskipun demikian ditemukan juga ibu bersalin menjawab puas hal ini berkaitan dengan waktu datangnya ibu bersalin ke Puskesmas dimana pada malam hari bagian jaga tidak *standby* di tempat sehingga harus menunggu lama untuk mendaftarkan diri di Puskesmas. Perasaan puas lainnya yaitu disebabkan kemampuan petugas kesehatan dalam memberitahu risiko setiap tindakan sehingga ibu mengetahui risiko yang terjadi setelah diberikan tindakan.

Hal yang menarik ibu merasa sangat puas pada saat petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan tepat dan baik pada saat menolong persalinan, hal ini disebabkan oleh pada saat menolong persalinan sangat baik cepat tepat dan cekatan. Begitu juga pada saat memberikan pelayanan setelah melahirkan, hal ini sesuai dengan informasi yang didapat bahwa ibu bersalin terus dipantau keadaannya

sesuai dengan waktu yang ditentukan sampai ibu bisa dipindahkan ke ruang nifas. Petugas kesehatan juga sangat baik dalam memberikan pelayanan khususnya dalam melakukan pemeriksaan laboratorium, hal ini disebabkan oleh karena petugas laboratorium datang langsung mengambil spesimen untuk dilakukan pemeriksaan kecuai pada saat gawat darurat bidan yang mengambil spesimen langsung diantar ke laboratorium tanpa meminta keluarga pasien untuk mengantarkannya ke ruangan laboratorium sehingga ibu bersalin maupun pihak keluarga merasa tidak terbebani. Adapun melihat dari kondisi kerapihan petugas kesehatan sebagian besar merasakan puas karena kondisi petugas kesehatan terlihat rapih dan menyenangkan dan tindakan dilaksanakan dengan cekatan.

Meskipun demikian ditemukan juga mutu pelayanan yang kurang baik dimana adanya pendapat bahwa bidan kurang baik pada saat menyambut kedatangan pasien di ruang bersalin. Menurut informasi yang didapat bahwa ketika tidak ada pasien maka petugas di ruang bersalin menonton televisi sehingga kedatangan pasien tidak terdengar, sementara itu di ruangan tersebut tidak tersedia bel. Kondisi ini membawa dampak terhadap mutu pelayanan, di samping itu sebagian ibu bersalin menyatakan bahwa petugas kesehatan kurang perhatian, hal ini sesuai dengan hasil wawancara menyatakan bahwa masih ditemukan bidan yang cuek atau jarang ngobrol, sekalinya bertemu dengan pasien atau mengajak berbicara dengan pasien hanya pada saat melakukan anamnesa sehingga pasien merasa kurang diperhatikan. Begitu juga pada saat memberikan *inform consent* dimana sebagian bidan ada yang hanya meminta untuk tanda tangan bersedia dilakukan tindakan tanpa memberikan penjelasan secara jelas terhadap tindakan yang akan dilakukan. Agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sebaiknya pihak Puskesmas dapat menyediakan bel agar proses penyambutan pasien tidak mengalami kendala begitu juga bida dapat memberikan perhatian yang maksimal agar ibu bersalin merasa diperhatikan.

Sikap Bidan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 63 ibu bersalin dengan sikap bidan sebagian besar berada dalam kategori baik sebanyak 44 (69,8%) dan ibu bersalin dengan sikap bidan yang kurang baik sebanyak 19 (30,2%). Hal ini menandakan bahwa bidan memiliki pengetahuan perilaku dan kondisi emosional yang baik. Sikap terdiri dari berbagai tingkatan diantaranya menerima, merespon, menghargai, bertanggungjawab.²¹ Sikap terdiri dari 3 komponen yang saling menunjang yaitu kognitif atau pengetahuan, afektif menyangkut aspek emosional atau perasaan yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu dan konatif yaitu kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu.¹⁸ Faktor yang mempengaruhi sikap diantaranya pengalaman pribadi, pengaruh orang lain yang dianggap penting, kebudayaan, media masa, pendidikan dan emosional. Sesuai dengan hasil penelitian Sowiarni sebagian besar sikap perawat berada dalam kategori baik dimana banyak yang yang menjawab perawat bertanggung jawab dalam mencatat semua tindakan keperawatan. Setiap orang memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menghadapi situasi atau kondisi tertentu, orang yang mempunyai sikap positif akan sangat membantu dalam mencapai keinginan-keinginan dalam hidupnya dan sebaliknya orang yang memiliki sikap negatif akan memandang tantangan sebagai suatu yang sulit untuk dihadapi.²²

Berbeda dengan hasil penelitian Hernanto dan Izza sebagian besar perawat memiliki sikap negatif dalam memberikan asuhan keperawatan pelayanan, dalam hal ini perawat sering bersikap cuek seolah-olah tidak memperhatikan perasaan pasien dengan kata lain tidak menghargai orang lain. Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dituntut untuk bersikap positif.²³ Peneliti berasumsi banyaknya sikap bidan berada dalam kategori baik Hal ini disebabkan oleh karena bidan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap kinerjanya. Adanya pengetahuan yang dimilikinya menjadikan bidan mampu berperilaku baik kepada ibu bersalin. Adapun ditemukan sikap bidan berada dalam kategori negatif hal ini disebabkan oleh kondisi emosional yang ada dalam diri bidan itu sendiri.

Sesuai dengan hasil kuesioner didapatkan sikap bidan mampu menerima kondisi pasien, hal ini dapat dilihat pada saat ibu bersalin datang ke Puskesmas langsung dilakukan tindakan pemeriksaan, dengan demikian maka bidan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Begitu juga dalam menanggapi keluhan menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu, bidan berusaha

mendengarkan keluhan, menerima keluhan, menghargai pendapat pasien serta tanggap dalam memberikan informasi saat dibutuhkan sehingga bidan memberikan masukan untuk mengatasi keluhan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa bidan memiliki ke seriusan dalam memberikan pelayanan kepada ibu bersalin. Adapun sikap bidan yang negatif dirasakan oleh ibu bersalin yaitu ketika bidan tidak menunjukkan keakrabannya hal ini disebabkan oleh karena bidan berbicara dengan ibu bersalin ketika ibu tersebut menyatakan keluhan atau pada saat melakukan anamnesa saja bahkan menurut ibu bersalin bahwa bidan tersebut jarang memberikan pujian jika ibu bersalin bersedia mengikuti saran yang diberikan oleh bidan.

Fasilitas Ruang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 63 ibu bersalin dengan fasilitas ruangan sebagian besar berada dalam kategori baik sebanyak (85,7%) dan ibu bersalin dengan fasilitas ruangan yang kurang baik 9 (14,3%). Hal ini menandakan bahwa bidan berusaha untuk melakukan upaya pengendalian dan pencegahan infeksi. Yazid berpendapat bahwa fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa).²⁴ Ada beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu pertimbangan atau perencanaan parsial, perancang ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya, warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, unsur pendukung seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat makan dan minum, hiburan musik atau televisi, internet area yang luas dan selalu diperhatikan tingkat keamanan bagi pelanggan.¹² Beberapa faktor yang mempengaruhi Fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah desain, fungsi, estetika, kondisi yang mendukung dan peralatan yang menunjang.²⁵

Sesuai dengan hasil Pefriyanti rata-rata setuju atau puas dalam fasilitas rawat inap yang disediakan.²⁶ Penelitian yang sama dilakukan oleh Basri dan Loeganda sebagian besar fasilitas ruangan dalam kategori baik. Fasilitas yang ada di ruangan di antaranya ialah tempat tidur pasien ada penghalangnya, lemari pasien, meja pasien, kursi penunggu pasien di sisi tempat tidur pasien, kipas angin di kamar pasien, kamar mandi, tempat sampah di kamar pasien, tirai tempat tidur pasien, urinal/gelas ukur urin di kamar mandi, pispot/tempat BAB (buang air besar) bagi pasien di kamar mandi. Dapat diketahui bahwa fasilitas yang disediakan sudah sesuai standar fasilitas yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melakukan Tindakan pemulihan dan penanganan pada pasien yang di rawat.²⁷

Berbeda dengan hasil penelitian Tawil sebagian besar fasilitas yang diterima dalam kategori kurang baik, hal ini yang dilihat dari segi sanitasi penyediaan air bersih, toilet dan kamar mandi, serta sanitasi ruangan. Ditemukan kondisi air yang kotor, pemakaian air bersih di kamar mandi tersebut masih tercampur antara laki-laki dan perempuan walaupun sebenarnya sudah terdapat peraturan yang membedakan antara kamar mandi laki-laki dan kamar mandi perempuan. Begitu juga dengan kamar mandi di ruang rawat inap menimbulkan bau yang tidak sedap, jarang dibersihkan dan kurangnya perhatian pihak rumah sakit akan kebersihan toilet dan kamar mandi serta lantai licin, berwarna gelap dan beberapa toilet dan kamar mandi yang tidak bisa digunakan oleh pasien. Selain itu, tidak tersedianya alat pembersih dan gayung di toilet/kamar mandi. Kondisi yang sama pada ruangan rawat inap dimana kurangnya udara yang masuk menjadikan ruang rawat inap terasa pengap selain itu kurangnya petugas kebersihan (*cleaning service*) untuk membersihkan ruang rawat inap sehingga ruangan terlihat tidak bersih dan rapih.²⁹

Peneliti berasumsi sebagian besar fasilitas yang ada di Puskesmas berada dalam kategori baik. Hal ini disebabkan oleh karena kondisi di ruang bersalin dirasa cukup nyaman baik dilihat dari segi desain nilai estetika kondisinya maupun peralatannya menurut ibu bersalin sudah tersedia dengan lengkap. Sesuai dengan hasil kuesioner sebagian besar ibu bersalin mengatakan bahwa fasilitas ruangan yang disediakan luas dan cukup nyaman begitu juga dengan ketersediaan kipas angin dimana dapat berfungsi dengan baik sehingga tidak menimbulkan kegerahan apalagi di ruangan bersalin tersedia jendela sehingga pada saat merasakan keras ibu bisa membuka jendela. Jika dilihat berdasarkan estetika antara ruangan satu dengan ruangan lainnya tersedia sekatan sehingga ibu bersalin dapat melakukan

aktivitas dengan nyaman tanpa merasa malu karena dapat dilihat oleh orang lain. Begitu juga melihat dari pencahayaan lampu di mana kondisinya terang, selanjutnya tersedia juga lemari untuk menyimpan peralatan ibu dan bayi yang bisa digunakan. Melihat dari peralatan medis berada dalam kondisi berfungsi dan bersih, hal ini dapat dilihat setelah digunakan langsung dibersihkan dan sterilkan, begitu juga dengan alat untuk mengukur tekanan darah berfungsi dengan baik, hal ini dapat dilihat ketika mengalami kerusakan langsung diganti. Puskesmas juga memiliki sarana lemari untuk penyimpanan alat-alat sehingga tidak berceceran dan terlihat rapi. Tempat pembuangan sampah juga tersedia dengan cukup sehingga sampah tidak berceceran kemana-mana.

Ruangan tersebut tersedia sampah medis dan non medis, akan tetapi ditemukan keluarga pasien yang tidak mematuhi dalam proses pembuangan sampah tersebut meskipun demikian dilihat secara keseluruhan kondisinya bersih dan rapi, begitu juga dengan ruang tunggu pasien terlihat bersih dan rapi hal ini disebabkan oleh karena selalu dibersihkan setiap hari sehingga menjadikan udara di ruang tunggu pasien terasa segar. Meskipun demikian fasilitas ruangan ada yang sebagian kurang baik diantaranya kondisi toilet kurang bersih di samping itu kursi ruang tunggu pasien tidak sebanding dengan jumlah pasien, hal ini berkaitan dengan adanya pembatasan jarak antara penunggu pasien satu dengan penunggu pasien lainnya sehingga terkadang penunggu pasien harus duduk dan tidur di lantai. Perlu adanya perhatian bagi pihak Puskesmas untuk memperbaiki fasilitas tersebut diantaranya kebersihan toilet dan penyediaan kursi ruang tunggu pasien agar pasien merasa nyaman ketika dirawat di Puskesmas tersebut.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis bivariate ditemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Berdasarkan hasil tabel silang ibu bersalin dengan mutu pelayanan baik terdapat 45 (91,8%) sebagian besar mengalami kepuasan sedangkan ibu bersalin dengan mutu pelayanan kurang baik terdapat 11 (78,6%) sebagian besar tidak mengalami kepuasan. Mutu pelayanan Puskesmas sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁸ Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas Kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan yang menyenangkan dan keramahan petugas.¹²

Jaminan meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahmataman, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memberikan keamanan, menanamkan kepercayaan pelanggan, kenyamanan dan kesopanan juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan indikator dari mutu pelayanan kesehatan.²⁵

Sesuai dengan hasil penelitian Mutiara mutu berhubungan dengan kepuasan, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitiannya didapatkan nilai signifikansi *tangible* (0,013); *reliability* (0,027); *responsiveness* (0,002); *assurance* (0,000); dan *emphaty* (0,003). Mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal.¹⁹ Hasil penelitian yang sama Pangarepan *et al* menunjukkan bahwa nilai *p-value* antara bukti fisik (0,001); kehandalan (0,103); daya tanggap (0,047); jaminan (0,195); dan perhatian (0,020).²⁰ Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM

Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Saran melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, meningkatkan jasa pelayanan, membuat kotak saran, untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Jalan.

Peneliti berasumsi ibu bersalin dengan mutu pelayanan yang baik sebagian besar merasa puas, hal ini disebabkan oleh adanya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga ibu merasa puas. Hal ini dapat dilihat di mana ibu bersalin merasa puas karena petugas kesehatan selalu memberikan perhatian dalam memberikan pelayanan, bersikap sopan dalam melakukan tindakan, mampu memberikan informasinya mudah dimengerti, pada saat melaksanakan persalinan pertolongan persalinan dilakukan dengan cepat dan cekatan sehingga ibu bersalin merasa percaya bahwa persalinannya akan aman. Adapun mutu pelayanan kurang baik sebagian besar tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, disebabkan oleh karena adanya perasaan bahwa ibu bersalin merasa kurang diperhatikan, salah satu diantaranya pada saat menyambut kedatangan pasien di ruang bersalin. Menurut informasi yang didapat bahwa ketika tidak ada pasien maka petugas di ruang bersalin menonton televisi sehingga kedatangan pasien tidak terdengar, sementara itu di ruangan tersebut tidak tersedia bel sehingga membawa dampak terhadap kepuasan ibu bersalin. Kurangnya pendekatan yang dilakukan bidan pada ibu bersalin saat berada di ruang bersalin juga membawa dampak terhadap kepasan ibu bersalin.

Begitu juga pada saat memberikan *inform consent* dimana sebagian bidan ada yang hanya meminta untuk tanda tangan bersedia dilakukan tindakan tanpa memberikan penjelasan secara jelas terhadap tindakan yang akan dilakukan membawa pengaruh terhadap kepuasan ibu bersalin. Jika dilihat secara keseluruhan sebagian bidan atau petugas kesehatan mutu pelayanan yang baik sehingga sebagian besar ibu bersalin merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Agar dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin, perlu kiranya pihak puskesmas menyediakan bel, dan melakukan pengawasan terhadap kinerja bidan dan memberikan pelatihan kepada petugas kesehatan terutama bidan agar dalam pemberian pelayanan dapat diterima dengan baik oleh ibu bersalin yang nantinya akan membawa dampak terhadap peningkatan kepuasan ibu bersalin.

Hubungan Antara Sikap Bidan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

Pada penelitian ini dari hasil analisis bivariat ditemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap bidan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Berdasarkan hasil tabel silang ibu bersalin dengan sikap bidan baik terdapat 43 (97,7%) sebagian besar mengalami kepuasan, sedangkan ibu bersalin dengan sikap bidan kurang baik terdapat 14 (73,7%) sebagian besar tidak mengalami kepuasan. Dilihat dari hasil *Odds Ratio* sikap bidan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar puskesmas dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di puskesmas. Sikap tenaga kesehatan terhadap pasien berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan.²³ Jika penerapan jaminan mutu layanan kesehatan tercapai dengan baik, akan menumbuhkan kepuasan kerja dan peningkatan moral profesi layanan kesehatan, yang akhirnya akan menimbulkan kepuasan pasien. Adanya sikap yang baik dari tenaga kesehatan maka mampu menjalin hubungan yang baik dengan klien dalam memberikan pelayanan.²⁰

Hernanto dan Izza dalam penelitiannya terdapat hubungan antara sikap perawat dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000. Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dituntut untuk berperilaku asertif, sikap asertif adalah suatu kemampuan dengan secara menyakinkan dan nyaman mengekspresikan pikiran dan perasaan diri dengan tetap menghargai hak orang lain. Pendidikan dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kesehatan maka makin tinggi pendidikan seorang pelayanan yang di berikan akan semakin baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek yang menyokong pekerjaan atau menjadi kebutuhan

perawat dapat dikatakan sudah terpenuhi meskipun tidak sepenuhnya, dengan terpenuhinya kebutuhan mereka jelaslah bahwa perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien akan memiliki sikap yang mendukung (sikap asertif).²³

Soviarni dalam penelitiannya ada hubungan antara sikap dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$. Sikap adalah cara berpikir atau merasakan dalam kaitannya dengan sejumlah persoalan. Setiap orang memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menghadapi situasi atau kondisi tertentu, orang yang mempunyai sikap positif akan sangat membantu dalam mencapai keinginan-keinginan dalam hidupnya dan sebaliknya orang yang memiliki sikap negatif akan memandang tantangan sebagai suatu yang sulit untuk dihadapi. Sikap perawat yang berhubungan dengan caring adalah kehadiran, sentuhan kasih sayang dan selalu mendengarkan klien. Sentuhan caring suatu bentuk komunikasi nonverbal yang dapat mempengaruhi kenyamanan klien meningkatkan harga diri pasien memperbaiki orientasi tentang kenyataan. Semakin baik sikap perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pasien atau keluarga semakin senang dalam menerima pelayanan berarti ada hubungan terapeutik perawat-pasien semakin terbina.²²

Berbeda dengan hasil penelitian Kindangen *et al* dalam penelitiannya idapatkan nilai $p = 0,875$ berarti $p > 0,05$ sehingga hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan klien dalam pelayanan keperawatan adalah negatif. Sikap Perawat memiliki penilaian tertinggi pada kategori baik. Hal itu berarti perawat ang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan, kemudian untuk kepuasan klien penilaiannya juga berada pada kategori baik dikarenakan klien sebagian besar merasa nyaman dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Meski bisa di kategorikan baik tapi masih banyak klien yang menilai cukup pada sikap perawat dan kepuasan klien terhadap mutu pelayanan keperawatan.²⁸

Peneliti berasumsi sikap bidan yang baik menjadikan ibu bersalin mengalami kepuasan, hal ini disebabkan oleh karena perhatian yang diberikan oleh bidan memuaskan ibu bersalin, terutama sikap bidan yang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga ibu bersalin percaya bahwa persalinannya akan berjalan lancar sehingga tidak mengalami kekhawatiran. Begitu juga pada saat menanggapi keluhan ibu bersalin merasa nyaman karena bidan yang mendampinginya mampu memberikan informasi atau solusi sehingga permasalahan dapat diselesaikan. Adapun sikap bidan yang negatif menjadikan ibu bersalin merasa tidak puas hal ini disebabkan oleh karena adanya perasaan bahwa ibu bersalin merasa diasingkan atau kurang diperhatikan di mana bidan menunjukkan keakraban, tidak memberikan pujian pada saat ibu bersalin bersedia mengikuti saran yang diberikan oleh bidan, seolah-olah bidan tidak mendukung kesembuhan ibu bersalin. Jika dilihat berdasarkan *Odd Ratio* sikap merupakan faktor yang dominan terhadap kepuasan ibu bersalin, dengan demikian kondisi ini dapat mempengaruhi kepuasan ibu bersalin dalam menerima pelayanan, untuk itu perlu adanya pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak Puskesmas tentang etika yang baik dalam menghadapi pasien agar kualitas pelayanan meningkat dan jumlah pasien yang berkunjung semakin bertambah.

Hubungan Antara Fasilitas Ruangan Dengan Kepuasan Pada Ibu Bersalin Di Puskesmas Tanara Kabupaten Serang Tahun 2022

Pada penelitian ini dari hasil analisis bivariante ditemukan bahwa ada hubungan yang bermakna antara fasilitas ruangan dengan kepuasan pada ibu bersalin. Berdasarkan hasil tabel silang ibu bersalin dengan fasilitas ruangan baik terdapat 45 (83,3%) sebagian besar mengalami kepuasan, sedangkan ibu bersalin dengan fasilitas ruangan kurang baik terdapat 6 (66,7%) sebagian besar tidak mengalami kepuasan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kesan yang dia terima dari hasil suatu kinerja maupun fasilitas yang tersedia. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungan yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi di mata berbagai pihak di luar organisasi. Ruang rawat inap yang aman dan nyaman merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi proses penyembuhan pasien, oleh karena itu

dalam merancang ruang rawat inap harus memenuhi persyaratan tertentu yang mendukung terciptanya ruang rawat inap yang sehat, aman dan nyaman.³⁰

Sesuai dengan hasil penelitian Faigah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu dengan nilai signifikansi 0,000. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan rumah sakit. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas rumah sakit. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya. Kepuasan pasien dapat berasal dari kelengkapan fasilitas kesehatan yang berfungsi sebagai penunjang pelayanan kesehatan. Sedangkan tingkat hunian dibentuk berdasarkan kesan terhadap fasilitas kesehatan tersebut, dengan demikian kepuasan yang diperoleh oleh pasien terhadap rumah sakit dapat dipenuhi oleh adanya fasilitas yang baik yang dapat menunjang pelayanan Kesehatan yang diberikan.³¹

Pefriyanti dalam penelitiannya terdapat pengaruh fasilitas dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000.²⁶ Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas ruang rawat inap yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Penelitian yang sama dilakukan oleh Basri & Loeganda dalam penelitian didapatkan ada hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien ($p = 0,034$).²⁷ Semakin baik fasilitas ruang rawat inap maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika dirawat akan merekomendasikan ke orang lain atau keluarga tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki setiap ruangan yang ada dan ini sekaligus dapat menjadi promosi tersendiri untuk perkembangan Rumah Sakit kedepannya. Penelitian yang berbeda didapat dari hasil penelitian Tawil tidak terdapat hubungan antara fasilitas penyediaan air bersih ($p = 0,796$) dengan kepuasan pasien rawat inap. Berdasarkan hasil observasi kualitas penyediaan air bersih kurang memadai seperti tersedianya tempat penampungan air tetapi kurang dijaga kebersihannya, masih tercampur antara laki-laki dan perempuan sehingga itu menjadi salah satu penyebab pasien merasa tidak puas.²⁹

Peneliti berasumsi fasilitas ruangan yang baik sebagian besar ibu bersalin mengalami kepuasan hal ini disebabkan oleh karena adanya rasa aman dan nyaman selama berada di ruangan tersebut. Hal ini disebabkan oleh karena ruangnya cukup luas, tersedia kipas angin yang dapat berfungsi dengan baik tersedia juga jendela, pencahayaan lampu cukup terang, tersedia lemari untuk menyimpan peralatan ibu dan bayi yang berfungsi dengan baik, tersedia peralatan untuk mengukur tekanan darah yang berfungsi dengan baik, adanya tempat pembuangan sampah yang cukup tersedia, kondisi ruangan maupun ruang tunggu bersih dan rapi dan udara di ruangan pasien maupun ruang tunggu terasa segar dan tidak pengap sehingga ibu merasa puas ketika mendapatkan pertolongan persalinan di Puskesmas tersebut.

Adapun fasilitas ruangan yang kurang baik sebagian besar ibu bersalin kurang puas, hal ini disebabkan oleh karena adanya fasilitas yang kurang memadai diantaranya yaitu fasilitas toilet yang kurang bersih dan kursi ruang tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah pasien. Perlu kiranya pihak Rumah Sakit memperbaiki fasilitas yang ada dengan menganjurkan pada bagian petugas kebersihan untuk selalu membersihkan toilet yang ada di ruang bersalin secara rutin tiap hari agar ibu bersalin merasa nyaman disamping itu meminta orang yang berada di sekelilingnya untuk sadar dalam menjaga kebersihan agar toilet tersebut bisa digunakan dengan nyaman. Disamping itu perlu juga kiranya menambahkan kursi ruang tunggu agar keluarga merasa nyaman pada saat menunggu istrinya sedang dilakukan tindakan pertolongan persalinan. Adanya peningkatan fasilitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan ibu bersalin beserta keluarganya sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan khususnya pada ibu bersalin.

Makna Singkatan (Abbreviations)

| | |
|--------|---------------------------------|
| Depkes | : Departemen Kesehatan |
| GMIM | : Gereja Masehi Injili Minahasa |
| PHC | : Primary Health Care |
| RI | : Republik Indonesia |

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
SOP : Standar Operasional Prosedur
WHO : World Health Organization

Konflik Kepentingan

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

Pendanaan

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

Kontribusi Penulis

Peneliti ini dilakukan oleh FDP sebagai author.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini.

References

1. Dewi R.R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. E- Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 02. ISSN: 1411-3422.
2. World Health Organization. (2014). Hospitals. Jeneva. <http://www.who.int/topics/hospitals/en/>. diakses Tanggal 15 Desember 2020.
3. Anggraini M., Suryawan B., Ningrum Y.W.S. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung Tahun 2015. Naskah Publikasi. Universitas Malahayati Lampung.
4. Depkes R.I. (2016). Pedoman Kegiatan Petugas Kesehatan Di Puskesmas. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Kesehatan Masyarakat.
5. Syafrudin, Masitoh S., Dan Rosyanawaty T. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan. Jakarta Timur: Buku Kesehatan.
6. Imbalo S.P. (2015). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
7. Subekti D. (2016). Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya. Doctoral Dissertation. Universitas Diponegoro.
8. Weningsih S. (2017). Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas). Journal Organisasi Dan Manajemen. Volume 10 No 01. Hal. 44-58.
9. Legatum Institute Foundation. (2018). Rangking Legatum Property Indeks 2018. Artikel. <https://www.property.com/rankings>. Diunduh Tanggal 17 Desember 2020.
10. Kemenkes RI. (2020). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. Jakarta: Kemenkes RI.
11. Utama I.G.B.R. (2014). Pengantar Industri Pariwisata Tantangan Dan Peluang Bisnis Kreatif. Yogyakarta: CV Budi Utama.
12. Tjiptono F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
13. Yulianti. (2016). Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok. Tesis. FKM-UI14.
14. Aday L.A. (2014). Health Care in the US. Equitable for Whom. London: Sage Publication.
15. Nurma, N.D. (2015). Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi. Tesis. FKM-UI.
16. Nursalam. (2017). Manajemen Keperawatan Dan Aplikasinya. Jakarta: EGC.
17. Sari I.K. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2014. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Andalas: Padang.
18. Azwar A. (2016). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
19. Mutiara H., Mayasari D., Fattima E.T., Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan

- Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek. *Journal Kesehatan Universitas Bandar Lampung*. Volume 02 Nomor 01.
20. Pangerapan D.T., Labora I., Palandeng A., Rattu J.M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Journal Kedokteran Klinik (JKK)*. Volume 02 No 01. Hal 9-18.
 21. Wawan Dan Dewi. (2017). *Teori Dan Pengukuran Terhadap Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
 22. Soviarni. (2019). Hubungan Sikap Dan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Mayjen H.A Thalib Kerinci. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume XIII No. 05 Hal. 140-147.
 23. Hernanto F.F., Izza E.L. (2018). Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wilayah Sidoarjo. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*. Volume 07 No 02. Hal. 48-52.
 24. Yazid. (2016). *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
 25. Nirwana. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Dioma.
 26. Pefriyanti D. (2017). Pengaruh Fasilitas Ruang Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Batam. *Skripsi*. Politeknik Negeri Batam.
 27. Basri A.H., Loeganda D.F. (2016). Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Journal of Nurse Community*. Volume 07 No 01. Hal. 47-54.
 28. Kindangen I.R., Makausi E., Supit D. (2015). Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Klien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Bagian Penyakit Dalam Pavillium Paulus, Yohanes Dan Elisabeth Penelitian Cross Sectional Di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. *Bulletin Sariputra*. Volume 05 Nomor 03.
 29. Tawil O.S., Sondakh R.C., Bernadus J. (2016). Hubungan Antara Fasilitas Sanitasi Ruang Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Naskah Publikasi*. Universitas Sam Ratulangi.
 30. Siagian S.P. (2015). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
 31. Faigah A.B. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 Pada RSUD Palu. *Journal Katalogis*, Volume 02 Nomor 07. Hal 200-209.

*) Original Article

--- ISJNMS ---