

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN *POSTNATAL CARE* (PNC) DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA TAHUN 2014**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi  
Bidan Pendidik Jenjang DIV Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
'Aisyiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
Sheentya Puspita  
201310104371**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH YOGYAKARTA  
2014**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN *POSTNATAL CARE* (PNC) DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA TAHUN 2014**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
Sheentya Puspita  
201310104371**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIV  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH YOGYAKARTA  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN *POSTNATAL CARE* (PNC) DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA TAHUN 2014**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Disusun Oleh:**

**Sheentya Puspita  
201310104371**

Telah disetujui pembimbing

Pada tanggal  
28 Agustus 2014

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Fathiyatur Rohmah, S.ST., M.Kes

**THE CORRELATION QUALITY OF *POSTNATAL CARE* (PNC) TO THE SATISFACTION OF PATIENT AT THE HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA IN 2014<sup>1</sup>**

**Sheentya Puspita<sup>2</sup>, Fathiyatur Rohmah<sup>3</sup>**

**ABSTRACT**

This study aims to determine the relationship of service quality *postnatal care* on patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta in 2014.

This study uses analytical survey with cross sectional approach. Population taken in this research that all postnatal mothers were treated at PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta as many as 50 people. Samples were taken 33 people with *accidental sampling* technique. Analysis of the data using frequency distribution and bivariate analysis using statistical tests *kendall tau*. Result, quality *postnatal care* (PNC) at PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta in 2014 in both categories (63.6%). The majority of mothers were satisfied with PNC services in RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (63.6%). Conclusion there is a connection between the quality *postnatal care* (PNC) with patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2014 obtained p-value of 0.000.

Keywords : quality, Satisfaction, service Posnatal Care (PNC)  
Literature : 1 verse of the Al-Qur'an, 25 books, 5 journals  
Total page : xiii, 75 pages, 5 tabel , 2 pictures , 7 achievement



# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN *POSTNATAL CARE* (PNC) DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN 2014<sup>1</sup>

Sheentya Puspita<sup>2</sup>, Fathiyatur Rohmah<sup>3</sup>

## INTISARI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan *postnatal care* terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014. Desain penelitian ini survai analitik dengan pendekatan waktu cross sectional, populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu semua ibu postnatal yang dirawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 50 orang. Sampel yang diambil 33 orang dengan teknik *accidental sampling*. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi dan analisa bivariat menggunakan uji statistik *kendall tau*. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan *postnatal care* (PNC) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014 dalam kategori baik (63,6%). Mayoritas ibu merasa puas terhadap Pelayanan PNC di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta (63,6%). Simpulan penelitian ada hubungan mutu pelayanan *postnatal care* (PNC) dengan kepuasan pasien di PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014 diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000.

Keywords : quality, Satisfaction, service Posnatal Care (PNC)  
Literature : 1 verse of the Al-Qur'an, 25 books, 5 journals  
Total page : xiii, 75 pages, 5 tabel , 2 pictures , 7 achievement

## Pendahuluan

Dampak dari masalah kesehatan di Indonesia apabila tidak ditangani secara serius dapat mengakibatkan tidak tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat dapat mengakibatkan masyarakat menjadi tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sehingga respon positif dari masyarakat terhadap mutu pelayanan mulai menurun, dan penanganan terhadap masalah komplikasi dan kegawatdaruratan tidak mendapat penanganan segera terutama pada pelayanan ibu hamil, bersalin, nifas dan bayi baru lahir akibatnya dapat meningkatkan angka kematian ibu dan bayi, oleh karena itu pelayanan kesehatan yang bermutu sangat diharapkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Studi di 10 rumah sakit di North Carolina menemukan hasil yang serupa. Satu dari 4 pasien rawat inap mengalami KTD (Kejadian yang Tidak Diinginkan) 63% diantaranya sebenarnya dapat dicegah. Frekuensi KTD ini hampir 10 kali lebih tinggi daripada hasil penelitian pada periode tahun 1990-2005. Ternyata, upaya penurunan KTD di negara maju berjalan lambat (Landrigan. 2010) .

Di Indonesia menunjukkan angka KTD yang sangat bervariasi, yaitu 8,0% hingga 98,2% untuk *diagnostic error* dan 4,1% hingga 91,6% untuk *medication error*. Sejak itu, bukti-bukti tentang keselamatan pasien di Indonesia pun semakin banyak. Hasil beberapa studi menunjukkan angka infeksi luka pascaoperasi di rumah sakit di Indonesia berkisar antara 11,5% hingga 47,7% (Yulianto, 2007).

Di Indonesia, mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien telah mempunyai landasan hukum yang kuat. Undang-Undang (UU) Kesehatan no. 36/2009 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau merupakan tanggungjawab pemerintah dan hak setiap orang (pasal 5 dan 19). Demikian pula UU Praktik Kedokteran (UUPK) no 29/2004 dan UU Rumah Sakit (UURS) no 44/2009 tegas menyatakan bahwa mutu pelayanan dan keselamatan pasien merupakan dasar dan tujuan praktik kedokteran dan penyelenggaraan rumah sakit.

Masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, masyarakat sebagai pengguna jasa, tidak hanya membayar namun menuntut pelayanan yang baik dan berkualitas mulai dari awal hingga akhir. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang berkualitas dari penyedia pelayanan, jika masyarakat memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Salah satu kebijakan pemerintah dalam hal pembiayaan kesehatan yaitu dengan adanya Jaminan Persalinan (Jampersal) adalah jaminan pembiayaan pelayanan persalinan yang meliputi pemeriksaan kehamilan, pertolongan persalinan, pelayanan nifas termasuk pelayanan KB pasca persalinan dan pelayanan bayi baru lahir yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan.

Bidan dalam memberikan pelayanan nifas harus mampu menerapkan pelayanan nifas yang berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan dapat tercapai. Hal ini sesuai dengan Permenkes No 900/SK/VII/2002 yang menyebutkan bahwa bidan memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan kebidanan yang meliputi pelayanan pra nikah, kehamilan, persalinan, nifas, bayi baru lahir dan balita (Syafrudin, 2009).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan April 2014 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan melakukan observasi dan studi dokumentasi tentang jumlah pasien ibu nifas yang dirawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama bulan april sebanyak 50 ibu nifas. Hasil wawancara dengan beberapa pasien yang dirawat menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, dengan alasan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kurang tanggap dengan keluhan pasien, dokter saat melakukan visit sering tidak tepat waktu, dan pemberian informasi yang kurang jelas sehingga kurang dapat dipahami oleh pasien. Hal ini

menunjukkan bahwa masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

### **Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum  
Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014.
2. Tujuan Khusus
  - a. Untuk mengetahui Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
  - b. Untuk mengetahui kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan PNC di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
  - c. Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014.

### **Metode Penelitian**

Desain penelitian ini survai analitik dengan pendekatan waktu *cross sectional*, populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu semua ibu postnatal yang dirawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebanyak 50 orang. Sampel yang diambil 33 orang.

### **Analisa Data**

Tehnik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Analisa data menggunakan distribusi frekuensi dan analisa bivariat menggunakan uji statistik *kendall tau* dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 yang menunjukkan  $p < 0,05$ .

## Hasil Penelitian

### Karakteristik responden

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Frekuensi	Prosentase (%)
Umur		
< 20 tahun	1	3,0
20-35 tahun	28	84,8
> 35 tahun	4	12,1
Pendidikan	2	6,1
SD	9	27,3
SMP	18	54,5
SMA	4	12,1
PT		
Pekerjaan		
Buruh	5	15,2
IRT	15	45,5
PNS	2	6,1
Wiraswasta	11	33,3

Sumber: Data primer tahun 2014

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar berumur antara 20 -35 tahun sebanyak 28 responden (84,8%), dan frekuensi terendah adalah berumur < 20 tahun sebanyak 1 responden (3,0%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SMA dengan frekuensi sebesar 18 responden (54,5%), frekuensi terendah PT 4 responden (12,1%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar IRT 15 responden (45,5%), sementara frekuensi terendah adalah PNS 2 responden (6,1%).



a. Mutu Pelayanan

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Indikator Mutu Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014**

Indikator	Frekuensi (N=33)	Prosentase (%)
Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> )	2	6,1
Sangat Baik	23	69,7
Baik	8	24,2
Kurang Baik	0	0,0
Tidak Baik		
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	2	6,1
Sangat Baik	13	39,4
Baik	8	24,2
Kurang Baik	10	30,3
Tidak Baik		
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	4	12,1
Sangat Baik	18	54,5
Baik	8	24,2
Kurang Baik	3	9,1
Tidak Baik		
Jaminan ( <i>Assurance</i> )		
Sangat Baik	6	18,2
Baik	18	54,5
Kurang Baik	7	21,2
Tidak Baik	2	6,1
Kepedulian ( <i>Empathy</i> )		
Sangat Baik	5	15,2
Baik	19	57,6
Kurang Baik	8	24,2
Tidak Baik	1	3,0
Mutu Pelayanan		
Sangat Baik	1	3,0
Baik	21	63,6
Kurang Baik	10	33,3
Tidak Baik	1	3,0

Sumber: Data primer tahun 2014

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian pasien terhadap bukti fisik (*Tangible*) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2014 sebagian besar baik dengan frekuensi 23 orang (69,7%), sedangkan frekuensi terendah adalah sangat baik 2 orang (6,1%). Hasil lainnya diperoleh distribusi frekuensi mutu pelayanan dengan indikator kehandalan (*Reliability*),

responden sebagian besar menilai baik dengan frekuensi 13 orang (39,4%), dan 3 orang yang menilai sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan *postnatal care* dengan indikator daya tanggap (*Responsiveness*) sebagian besar responden menilai baik dengan frekuensi 18 orang (54,5%), sedangkan tidak baik sebanyak 3 orang (9,1%). Secara keseluruhan, penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dengan indikator daya tanggap telah memenuhi harapan pasien sehingga pasien menilai mutu pelayanan yang diberikan dikategorikan baik. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mutu pelayanan dengan indikator jaminan (*Assurance*) di RS PKU Muhammadiyah tahun 2014 sebagian besar menilai baik dengan frekuensi 18 orang (54,5%), sedangkan tidak baik sebanyak 2 orang (6,1%). Secara keseluruhan mutu pelayanan dengan indikator jaminan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pasien sehingga mereka menganggap bahwa mutu pelayanan yang diberikan khususnya tentang indikator jaminan termasuk kategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penilaian pasien terhadap indikator kepedulian (*Empathy*) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2014 sebagian baik dengan frekuensi 19 orang (57,6%), sedangkan tidak baik sebanyak 1 orang (3,0%). Secara keseluruhan mutu pelayanan dengan indikator kepedulian atau empati telah memenuhi harapan pasien sehingga pasien menilai mutu pelayanan yang diberikan terutama indikator *emphaty* termasuk kategori baik.

**b. Kepuasan Pasien**

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Puas	1	3,0
Puas	21	63,6
Kurang Puas	11	33,3
Jumlah	33	100,0

Sumber: Data primer tahun 2014

Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan *postnatal care* yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil analisis deskripsi data penelitian diperoleh bahwa dari 33 responden sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan *postnatal care* yang diberikan dengan frekuensi 21 orang (63,6%). Namun di lain pihak sebanyak 11 orang (33,3%) kurang puas.

c. Hubungan Mutu Pelayanan *Postnatal Care* dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						T	p-value
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas			
	F	%	F	%	f	%		
Sangat Baik	1	100,0	0	0	0	0	0,866	0,000
Baik	0	0	20	95,2	1	4,8		
Kurang Baik	0	0	1	10	9	90,0		
Tidak Baik	0	0	0	0	1	100,0		

Sumber: Data primer tahun 2014

Berdasarkan hasil analisis *Kendall Tau* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 yang menunjukkan  $p < 0,05$ , artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan *postnatal care* dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2014. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Primita (2010) yang meneliti tentang kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan pemeriksaan kehamilan di Puskesmas di Bukit Palu. Hasil penelitiannya menemukan adanya hubungan kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, maka untuk meningkatkan loyalitas perlu meningkatkan kepuasan. Peningkatan kepuasan dapat dilakukan, misalnya dengan cara meningkatkan kepuasan pada fasilitas fisik, merehabilitasi bangunan, kamar, meningkatkan kepuasan pada kemampuan karyawan, meningkatkan kepuasan pada kemampuan untuk membantu dan cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien, meningkatkan kepuasan pada kemampuan dalam memberi rasa aman dan nyaman kepada pasien dan meningkatkan kepuasan pada kemampuan memberi perhatian khusus yang bersifat pribadi kepada pasien, yang kesemuanya dengan meningkatkan pelatihan bagi para pegawai, serta kepuasan terhadap biaya yang ditetapkan rumah sakit.

## Simpulan dan Saran

### A. Simpulan

1. Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar dinilai baik sebanyak 21 orang (63,6%).
2. Kepuasan ibu nifas terhadap pelayanan PNC di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar puas dengan frekuensi sebesar 21 orang (63,6%).
3. Ada hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan *Postnatal Care* (PNC) dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2014 dengan nilai signifikan  $p = 0,000$ .

## **B. Saran**

### **1. Bagi Ibu Postpartum**

Bagi ibu postpartum diharapkan dapat memanfaatkan dengan maksimal pelayanan yang di berikan instansi serta dapat memberikan kritik membangun kepada instansi dimana pelayanan kesehatan didapatkan.

### **2. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan yang telah dinilai baik, serta mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan yang dinilai kurang memuaskan pasien.

### **3. Bagi Mahasiswa STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan bahan kepustakaan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca di perpustakaan sehingga dapat berguna bagi semua mahasiswa di STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien, serta melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan penilaian kerja dan harapan pasien terhadap pelayanan *postnatal care*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes.2010.Mutu Pelayanan. Jakarta : Depkes
- Enggel.2008.*Corporate Culture and Performance*.Jakarta: Prehallindo
- Eenggen E.W.C Fornell, and S.K..Mazvancheryl, 2004, *Customer Satisfaction and Shareholder Value*, Journal of Marketing Vol 8
- Kementerian Kesehatan RI, 2010. *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2010*. Jakarta, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI
- Landrigan, C.P., Parry, G.J., Bones, C.B., Hackbarth, A.D., Goldmann, D.A., et al., 2010. Temporal trends in rates of patient harm resulting from medical care
- Nasution. 2009.*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Graha Putra.
- Nurmawati.2010.*Mutu Pelayanan Kebidanan*.Jakarta: Trans Info Media
- Nursalam.2007.*Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rhineka Cipta
- Notoatmodjo, S.2005.*Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta: Rineka Cipta
- Spreng, A. Richard, Scott B. Mackenzie dan Richard W. Olshavsky.2009.*Reexamination of the Determinants of Customer Satisfaction*.Journal of Marketing
- Sugiyono, 2007.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- , 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J.2010.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syafrudin.2011.*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media
- Tjiptono, F & Chandra., 2007.*Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tze, David K, Peter C. Wilton.1998.*Models of Customer Satisfaction Formation: An Extension*, Journal of Marketing
- Utarini, A., Mahendradhata, Y., Syahrizal, B.M., Arifin, M., 2006. *Engaging private practitioners: Scaling up public-private mix for TB control in Yogyakarta and Bali provinces*. Yogyakarta, TORG Presentation
- Widyaswati.2009.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Pemanfaatan Puskesmas di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta*

Wiyono, Djoko.2008.*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.Vol 1. Surabaya :  
Airlangga University Press

Yulianto, W., 2007. *Pengaruh perubahan desain ruang operasi dan perubahan perilaku petugas di ruang operasi terhadap kejadian surgical site infection di rumah sakit Santa Maria Pematang*. Tesis. Yogyakarta, MMR, Program Studi S2 IKM, FK UGM.



ASTIKES  
Aisyiyah  
YOGYAKARTA