

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN PADA
IBU NIFAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH UNIT II
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
Amallia Wijiwinarsih
201510104007**

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN PADA
IBU NIFAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH UNIT II
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Sains
Terapan pada Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



Disusun oleh:
Amallia Wijiwinarsih
201510104007

**PROGRAM STUDI BIDAN PENDIDIK JENJANG DIPLOMA IV
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN PADA
IBU NIFAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH UNIT II
YOGYAKARTA**


NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh:
Amallia Wijiwinarsih
201510104007

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui
untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Program Studi Bidan Pendidik Jenjang Diploma IV
Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Retno Mawarti, S.Pd., M.Kes
Tanggal : 27 Agustus 2016
Tanda tangan : 



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEBIDANAN PADA IBU NIFAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RS PKU MUHAMMADIYAH UNIT II YOGYAKARTA ¹

Amallia Wijiwinarsih² Retno Mawarti³

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan di Rumah sakit masih rendah. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah mutu pelayanan. Studi pendahuluan yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta berdasarkan wawancara didapatkan hasil 6 dari 10 responden mengaku tidak puas dengan mutu pelayanan di Rumah sakit

Tujuan : Diketuinya Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta.

Metode Penelitian : Desain penelitian dengan *Analitik Observasional* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi 243 ibu nifas JKN. Sampel dalam penelitian ini ibu nifas peserta JKN sebanyak 20 orang. Instrumen penelitian kuisioner. Teknik pengambilan sample secara *Aksidental sampling*. Uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square*.

Hasil : Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan baik 12 responden (60,0%) dan 8 orang (40,0%) tidak baik. Sedangkan tingkat kepuasan puas 14 responden (70,0%) dan tidak puas 6 orang (30,0%). Hasil uji statistik *Chi-Square* nilai *p-value* 0,01. P. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,579 dengan keeratn hubungan sedang.

Simpulan dan Saran : Ada hubungan mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta. Diharapkan dapat menjadi sumber bahan kajian bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi kehandalan, daya tanggap dan empati petugas dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Kebidanan, Kepuasan Pasien, Ibu Nifas

PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Semakin meningkatnya tuntutan

kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di Rumah Sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Pergiawati, 2013).

Berdasarkan penelitian sebelumnya RS PKU Muhammadiyah Unit II tentang data hasil evaluasi kepuasan pelanggan terhadap perawat yang dilakukan oleh pihak rumah sakit masih ada yang tergolong rendah yaitu pada kontinuitas pemantauan kondisi pasien yang dilakukan oleh perawat, kerelaan dalam membantu pasien (seperti makan, mandi, dll), Empathy tentang kesopanan, keramahan dan etika para perawat. Sedangkan persentase rata-rata Angka Hunian Rawat Inap atau (Bed Occupancy Rate = BOR) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Unit II dari ketiga tahun terakhir terlihat menurun. Dimana pada tahun 2010 Bor : 72%, 2011 Bor : 68%, dan tahun 2012 bor : 67%. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan adanya penurunan Angka Hunian Rawat Inap (Bed Occupancy Rate = BOR) yang dicapai dari tahun 2010 ke tahun 2012. BOR (Bed Occupancy Rate) yang merupakan salah satu indikator pelayanan rumah sakit, telah menggambarkan bahwa mutu pelayanan RS PKU Muhammadiyah unit II tergolong menurun (Cahyadi, 2010).

Pelayanan nifas atau Postnatal care merupakan salah satu cakupan dalam pelayanan kebidanan. Bidan harus mampu menerapkan pelayanan nifas yang berorientasi pada penerapan kode etik dan standar pelayanan kebidanan, serta kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kebidanan. Dari dimensi mutu pelayanan kebidanan tersebut, tujuan akhirnya adalah kepuasan pasien yang dilayani oleh bidan (Sondakh, 2013). Hal ini sesuai dengan Permenkes No. 1464 /Menkes/Per/X/2010 yang menyebutkan bahwa bidan memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan kebidanan yang meliputi: pelayanan pranikah, kehamilan normal, persalinan normal, nifas normal, ibu menyusui, pelayanan

konseling pada masa antara dua kehamilan, bayi baru lahir, pelayanan bayi, pelayanan balita dan pelayanan anak pra sekolah.

Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 februari 2016 di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta, peneliti mendapatkan data dari 595 pasien nifas di tahun 2015. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 responden terdapat 6 responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kebidanan. 3 dari 6 responden mengeluhkan administrasi yang berbelit, 2 dari 6 mengeluhkan mahal nya biaya perawatan, sedangkan 1 responden mengeluhkan kurang ramahnya tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan nifas.

METODE

Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian *Analitik Observasional* dengan *pendekatan Cross Sectional*. Pengambilan sampel di lakukan dengan teknik *Aksidental Sampling*, jumlah sampel sebanyak 20 responden. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji korelasi *Chi-Square*.



HASIL PENELITIAN

- a. Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Kehandalan		
	Baik	18	90.0%
	Tidak Baik	2	10.0%
	Total	20	100.0%
2	Daya tanggap		
	Baik	12	60.0%
	Tidak Baik	8	40.0%
	Total	20	100.0%
3	Jaminan		
	Baik	20	100.0%
	Tidak Baik	0	0%
	Total	20	100.0%
4	Empati		
	Baik	13	65.0%
	Tidak Baik	7	35.0%
	Total	20	100.0%
5	Bukti fisik		
	Baik	20	100.0%
	Tidak Baik	0	0%
	Total	20	100.0%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa Dimensi kehandalan 18 responden menyatakan mutu pelayanan baik (90,0%) dan 2 responden menyatakan mutu pelayanan tidak baik (10%). Dimensi daya tanggap didapatkan hasil 12 responden menyatakan mutu pelayanan baik (60,0%) dan 8 responden menyatakan mutu pelayanan tidak baik (40,0%). Dimensi empati menyatakan 13 responden menyatakan mutu pelayanan baik (65,0%) dan 7 responden menyatakan mutu pelayanan tidak baik (35,0%). Sedangkan pada

dimensi jaminan dan bukti fisik semua responden (100%) menyatakan bahwa mutu pelayanan baik.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kebidanan Pada Ibu Nifas

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	12	60,0%
2	Tidak Baik	8	40,0%
	Total	20	100%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas adalah 12 responden menyatakan mutunya baik (60,0%) dan 8 orang menyatakan mutunya tidak baik yaitu sebanyak 8 responden atau 40,0%.

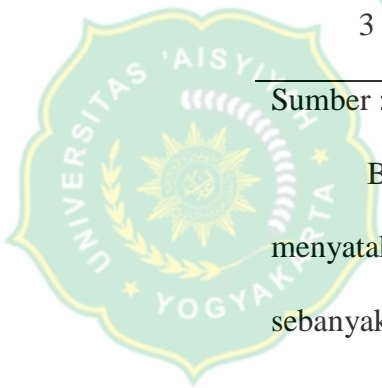
b. Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Puas	14	70,0%
2	Tidak puas	6	30,0%
3	Sangat puas	0	0%
	Total	20	100%

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas yaitu sebanyak 14 responden atau (70,0%) dan tidak puas sebanyak 6 orang (30,0%).



a. Analisis Bivariat

Tabel 4.5 Hubungan Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas dengan Kepuasan Pasien

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan		Kepuasan		Jumlah	p-value
	Puas	Tidak Puas	n	%		
Baik	11	1	91,7	8,3	12	0,01
Tidak Baik	3	5	37,8	62,5	8	

Sumber : Data Primer 2016

Dari tabel 4.5 Hubungan antara mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas dengan kepuasan pasien di PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 11 responden atau 91,7%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 1 responden atau 8,3%. Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan yang tidak baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 responden atau 37,8%, sedangkan yang tidak puas terdapat 5 responden atau 62,5%. Berdasarkan uji statistik menggunakan *Chi Square* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,01 $p \text{ Value} \leq \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka H_0 diterima H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta. Hasil analisis keeratan hubungan menggunakan *Pearson Product Moment* didapatkan hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,579 yang berarti bahwa kekuatan hubungan sedang.

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas yang dirawat di PKU unit II Muhammadiyah

Yogyakarta adalah 12 responden menyatakan mutunya baik (60,0%) dan 8 orang menyatakan mutunya tidak baik yaitu sebanyak 8 responden atau 40,0%.

Hal ini sesuai dengan Azwar (2007) Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan suatu produk dalam pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang tersedia secara aman dan memuaskan yang dilakukan dengan wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

2. Kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien ibu nifas yang dirawat di PKU Muhammadiyah unit II Yogyakarta menyatakan puas yaitu sebanyak 14 responden atau 70,0% dan tidak puas sebanyak 6 orang (30,0%).

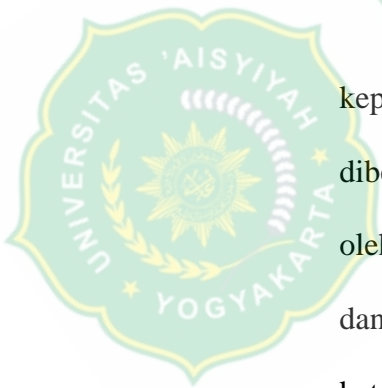
Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam rumah sakit. Kajian tentang kepuasan pasien harus difahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang mempengaruhinya (Satrianegara,2014).



3. Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 11 responden atau 91,7%, sedangkan yang tidak puas sebanyak 1 responden atau 8,3%. Pasien dengan mutu pelayanan kebidanan yang tidak baik dan tingkat kepuasan puas sebanyak 3 responden atau 37,8%, sedangkan yang tidak puas terdapat 5 responden atau 62,5%. Berdasarkan uji statistik menggunakan *Chi Square* didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,01 $p \text{ Value} \leq \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka H_a diterima H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antara Mutu Pelayanan Kebidanan pada Ibu Nifas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta. Hasil analisis keeratan hubungan menggunakan *Pearson product moment* didapatkan hasil nilai koefisien korelasi sebesar 0,579 yang berarti bahwa kekuatan hubungan sedang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hermanto (2010) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap, hasilnya diperoleh keterangan bahwa variabel mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Mutu pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan akan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien.



Berdasarkan data tersebut dapat dianalisa bahwa makin baik mutu pelayanan disuatu rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan yang lainnya, maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit atau tempat pelayanan kesehatan lainnya tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori, bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Semakin baik mutu suatu pelayanan kesehatan maka semakin puas perasaan yang akan ditimbulkan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tersebut dan tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan mutu pelayanan yang diberikan (Rangkuti, 2016)

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan inteprestasinya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta adalah 12 responden menyatakan mutu pelayanan baik (60,0%) dan tidak baik yaitu sebanyak 8 responden atau 40,0%.
2. Kepuasan pasien ibu nifas di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta tahun 2016 pasien menyatakan puas yaitu sebanyak 14 responden atau 70,0% dan tidak puas sebanyak 6 orang (30,0%).
3. Terdapat hubungan hubungan mutu pelayanan kebidanan pada ibu nifas dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum PKU

Muhammadiyah Unit II Yogyakarta tahun 2016 dengan hasil uji statistik *chi square*, nilai *p-value* sebesar 0,01. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,579 dengan keeratan hubungan sedang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi RS PKU Muhammadiyah Unit II Yogyakarta untuk meningkatkan mutu pelayanan kebidanan khususnya pada dimensi kehandalan (melaksanakan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya), daya tanggap (kesediaan membantu pasien dengan cepat) dan empati (perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada pasien) petugas didalam pelayanan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar atau workshop bagi petugas yang bertujuan untuk memberikan pelayanan prima sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien di rumah sakit dengan memperhatikan factor factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul, 2007, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, IDI, Jakarta.

Cahyadi, Robi. 2010. *Hubungan Mutu Pelayan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rs PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II*. Yogyakarta : Universitas Ahmad Dahlan.

Hermanto, Dadang. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.

Pergiawati, Elok Putri, 2013. *Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan ibu bersalin pengguna jaminan persalinan dalam mendapatkan pelayanan di RSUD. Wates tahun 2013*. Yogyakarta : STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama

Sondakh, 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika

Satrianegara, M.Faiz.2014.*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Merdeka



unisa
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta