IDENTIFIKASI KEPUASAN LAYANAN ASUHAN KEBIDANAN PADA IBU POST PARTUM DI WILAYAH KERJA UPT PUSKESMAS ANJIR SERAPAT

*Identification of satisfaction with midwifery care services for
postpartum mothers in the work area anjir serapat health center
UPT*

Arie Indri Astuti*¹, Istiqamah², Siti Noor Hasanah³, Lisda Handayani⁴

^{1,2}Program Studi Sarjana Kebidanan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

^{3,4} Program Studi Pendidikan Profesi Bidan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

*Koresponding Author: arienasya16@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Puskesmas Anjir Serapat merupakan salah satu instansi kesehatan yang memiliki tugas untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Asuhan kebidanan pada ibu post partum salah satunya pelayanan yang diberikan. Cakupan pelayanan pada ibu nifas menurut Dinas Kesehatan pada tahun 2022 di Provinsi Kalimantan Tengah yaitu KF1 sebesar 85.7%, KF2 sebesar 2,5% dan KF3 sebesar 80,6%, namun di wilayah Kerja UPT Puskesmas Anjir Serapat pada bulan agustus 2023 terdapat 66 jumlah ibu nifas, pada bulan September menurun menjadi 53 ibu nifas dan bulan Oktober 2023 terdapat 41 ibu nifas. Berdasarkan hasil dari tanya jawab yang dilakukan kepada 15 ibu nifas, 9 ibu nifas mengenai pelayanan petugas kesehatan pada saat asuhan masa nifas menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, 6 orang cukup puas, karena bidan jarang untuk datang melakukan kunjungan masa nifas

Tujuan: Mengetahui kepuasan asuhan kebidanan pada ibu post partum di wilayah kerja UPT Puskesmas Anjir Serapat

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu post partum hari ke 14 sampai hari ke 42 dengan jumlah 30 orang

Hasil: responden yang puas terhadap layanan asuhan kebidanan sebanyak 19 orang (63,3%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (36,7%) dan petugas kesehatan yang melakukan kunjungan nifas sebanyak 17 orang (56,6%) sedangkan tidak melakukan sebanyak 13 orang (43,3%)

Simpulan: masih terdapat ibu yang tidak puas terhadap layanan asuhan kebidanan di UPT Puskesmas Anjir Serapat

Kata kunci: ibu nifas, kepuasan, layanan asuhan

Abstract

Background: Anjir Serapat Community Health Center is a health agency that has the task of providing health services to the community. Midwifery care for post partum mothers is one of the services provided. Service coverage for postpartum mothers according to the Health Service in 2022 in Central Kalimantan Province is KF1 at 85.7%, KF2 at 2.5% and KF3 at 80.6%, however in the Anjir Serapat Community Health Center UPT Work area in August 2023 there are 66 numbers postpartum mothers, in September it

decreased to 53 postpartum mothers and in October 2023 there were 41 postpartum mothers. Based on the results of questions and answers conducted with 15 postpartum mothers, 9 postpartum mothers regarding the services of health workers during postpartum care stated that they were not satisfied with the services provided, 6 people were quite satisfied, because midwives rarely came to make postpartum visits.

Objective: To find out the satisfaction of midwifery care for post partum mothers in the work area of the UPT Puskesmas Anjir Serapat

Method: This research is a quantitative descriptive research. The sample in this study was post partum mothers from day 14 to day 42 with a total of 30 people

Results: Respondents who were satisfied with midwifery care services were 19 people (63.3%) and who were dissatisfied were 11 people (36.7%) and health workers who carried out postpartum visits were 17 people (56.6%) while not 13 people (43.3%) did it

Conclusion: There are still mothers who are dissatisfied with midwifery care services at the UPT Puskesmas Anjir Serapat

Keywords: *postpartum mothers, satisfaction, care services*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah yang krusial dalam mencapai tujuan pembangunan nasional. Meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk hidup sehat merupakan tujuan utama dalam pembangunan di bidang kesehatan (Puji, 2020). Indonesia memiliki komitmen untuk menjamin sikap masyarakat dalam memperoleh kesehatan secara optimal, guna mewujudkan kesehatan fisik dan mental yang berkelanjutan. Upaya pemerintah dalam mencapai pembangunan kesehatan terwujud melalui penyediaan layanan kesehatan yang praktis dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, terlebih dalam konteks pelayanan Puskesmas (Yati, 2021).

Sebagai penyedia layanan kesehatan, Puskesmas memainkan peran penting dalam menyelenggarakan upaya kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam lingkungan kerjanya. Puskesmas berfungsi sebagai agen perubahan dalam pembangunan kesehatan dan berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk hidup sehat demi optimalisasi derajat kesehatan sosial dan ekonomi (Safitri Yusi, 2021). Pasal 19 UU No 36 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap individu berhak atas pelayanan kesehatan dari pemerintah, yang bertanggung jawab dalam penyediaan sarana dan prasarana demi memperoleh kesehatan yang berkualitas dan aman bagi masyarakat. Pengadaan fasilitas pelayanan kesehatan yang merata menjadi salah satu strategi Puskesmas dalam memberikan pelayanan dasar yang memadai.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dapat meningkat apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar serta kebutuhan pasien, misalnya dalam konteks asuhan nifas (Suryani Irma, 2021). Pelayanan kesehatan pasca persalinan menjadi aspek vital bagi kesehatan ibu dan bayi. World Health Organization (WHO) merekomendasikan Post Natal Care (PNC) yang mencakup kunjungan dalam 24 jam pertama pasca persalinan dan minimal tiga kali kunjungan tambahan untuk memastikan kesehatan ibu pasca melahirkan.

Puskesmas Anjir Serapat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk asuhan kebidanan untuk ibu postpartum. Berdasarkan studi pendahuluan di Puskesmas tersebut, terdapat indikasi ketidakpuasan di kalangan ibu nifas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terungkap dari kurangnya kunjungan oleh petugas kesehatan sesuai dengan protokol yang diharapkan, yang berkontribusi pada penurunan angka persalinan di area tersebut dalam dua bulan terakhir.

Data dari Dinas Kesehatan pada tahun 2022 menunjukkan cakupan pelayanan pada ibu nifas di Provinsi Kalimantan Tengah, namun di Puskesmas Anjir Serapat terjadi penurunan jumlah ibu nifas dari 66 pada Agustus 2023 menjadi 41 pada Oktober 2023. Melalui tanya jawab dengan 15 ibu nifas, ditemukan bahwa 9 di antaranya menyatakan kurang puas terhadap pelayanan karena jarang nya kunjungan dari bidan. Berdasarkan situasi ini, peneliti tertarik untuk menyelidiki aspek ini lebih jauh dalam penelitian yang berjudul "Identifikasi Kepuasan Pelayanan Asuhan Kebidanan Ibu Post Partum di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Anjir Serapat."

Tujuan kajian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan pelayanan asuhan kebidanan pada ibu postpartum di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Anjir Serapat, serta menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ibu postpartum dari bulan Oktober 2023 sebanyak 41 orang. Teknik pengambilan sampel ini dengan menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah ibu postpartum hari ke 14 sampai hari ke 42 dengan jumlah 30 orang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dilakukan secara manual dan dimasukkan dalam tabel untuk mengetahui distribusi setiap variabel yaitu kepuasan Layanan Asuhan Kebidanan di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Anjir Serapat.

Tabel 1 Distribusi frekuensi kepuasan layanan asuhan kebidanan

No	kepuasan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Puas $\geq$ 50%	19	63,3
2	Tidak puas $<$ 50%	11	36,7
	Jumlah	30	100

Tabel 2 Distribusi frekuensi kunjungan nifas

No	Kunjungan	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Ya	17	56,6%
2	tidak	13	43,3%
	Jumlah	30	100

a. Kepuasan layanan asuhan Kebidanan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 30 orang responden dapat dilihat bahwa ibu yang puas terhadap layanan asuhan kebidanan sebanyak 19 orang (63,3%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (36,7%). Penilaian kepuasan pada penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien menggunakan indikator dimensi kepuasan

menurut (Bustami, 2020) yang berjumlah 20 pertanyaan yang berisi indikator reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Dikatakan puas jika responden memiliki nilai $\geq 50\%$ sedangkan tidak puas $< 50\%$ sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh Puskesmas dapat memenuhi harapan pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas 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 memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan Masyarakat. Menurut (Fauziah Nuraini, 2018). Kepuasan pasien merupakan hasil suatu evaluasi (perbandingan) dari apa yang didapat dengan apa yang diharapkan bukan suatu sikap (rasa menyukai sesuatu tanpa unsur perbandingan). Pelayanan kesehatan yang baik sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan akan memunculkan penilaian kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian pada daya tanggap didapatkan masih banyak pasien menilai kurangnya tanggap bidan menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan tanpa diminta, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Nuraini, 2018) yang berjudul hubungan antara keandalan dengan cepat tanggap Perawat terhadap kepuasan pasien di ruang Teratai mengatakan kemampuan memberikan pelayanan yang diberikan dengan segera, akurat dan memuaskan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap rendah maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dari hasil dimensi empathy didapatkan masih banyaknya petugas kesehatan melakukan pemeriksaan terburu-baru karena banyaknya pasien sehingga memberikan informasi pun kurang jelas. Pasien akan merasa lebih berharga jika seorang bisa menjalani suatu hubungan yang lebih dekat dan positif pasien akan merasa lebih percaya diri jika mendapatkan dukungan secara moral untuk kesembuhannya.

Dari hasil dimensi bukti fisik didapatkan banyak pasien yang menilai kurang tersusunnya alat yang digunakan sehingga semakin lengkap dan tersusunnya alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana alat yang sederhana. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku petugas kesehatan menghasilkan kualitas pelayanan.

Dari hasil dimensi jaminan didapatkan kurangnya petugas kesehatan memberikan salam, senyum, atau memperkenalkan diri sebelum memulai pemeriksaan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi dorongan setiap unit pelanggaran sebuah layanan yang baik kepada masyarakat. Jasa berorientasi pada pasien bukan pada pandangan penyediaan jasa kesehatan. semakin bagusnya jaminan kesehatan yang diberikan maka semakin puasnya layanan kesehatan yang diterima.

Dari hasil dimensi keandalan didapatkan masih banyaknya petugas kesehatan yang melakukan pemeriksaan atau kunjungan masa nifas tidak sesuai standar hal ini yang menyebabkan banyak pasien kurang paham dengan kondisinya dan tindakan apa yang akan dilakukan petugas kesehatan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fitriyani, 2019) tentang kepuasan pelayanan antenatal care di Puskesmas Somba Opu bahwa upaya peningkatan

mutu pelayanan kesehatan melalui pengukuran tingkat kepuasan tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan oleh puskesmas dapat memenuhi harapan pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas 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 memberikan kenyamanan.

Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yati, 2021) bahwa sebagian ibu menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan dengan tingkat kenyamanan fasilitas kesehatan yang berkaitan dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien seperti inilah yang di inginkan oleh pasien yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.

Hal ini didukung dengan Teori yang dikemukakan oleh (Assaf, 2019) bahwa sistem yang digunakan sangat berpengaruh terhadap pelayanan secara pribadi. Tenaga kesehatan dan para medis memiliki tugas untuk melayani pasien dengan baik agar memberikan kepuasan secara optimal. Upaya yang dilakukan oleh instansi kesehatan untuk meningkatkan kepuasan melalui pemberi pelayanan secara efektif dan efisien.

b. Kunjungan Masa Nifas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 30 orang responden dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang ibu nifas menyatakan bahwa bidan tidak melakukan kunjungan nifas sesuai standar yang ditetapkan dan 17 orang menyampaikan bahwa bidan melakukan kunjungan masa nifas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bayuana et al., 2023) dari 20 responden bahwa 12 orang yang menyatakan bidan melakukan kunjungan masa nifas sedangkan 8 orang menyatakan bidan tidak melakukan kunjungan masa nifas. Tujuan melakukan kunjungan masa nifas adalah untuk dapat melakukan pemeriksaan terkait kondisi pasien. Namun masih banyak petugas kesehatan tidak melakukan kunjungan masa nifas sesuai standar yang ditetapkan yaitu 4 kali kunjungan. Sebagian petugas kesehatan terutama bidan hanya melakukan kunjungan masa nifas di 3 -7 hari masa nifas, yaitu ketika ingin memandikan bayi pasien. Begitu pula sebaliknya, ibu nifas juga tidak melakukan kunjungan masa nifas selama tidak adanya keluhan yang dirasakan oleh ibu dan bayi. (Bayuana et al., 2023)

Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang penting dalam membantu pemerintah untuk meningkatkan kesehatan dengan cara melakukan promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan dan tahap pemulihan. Standar pelayanan untuk melakukan kunjungan masa nifas merupakan suatu proses pemulihan dan penanganan pada bayi terutama dalam perawatan tali pusat yang benar (IestariKartikawati & Dona, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa responden yang puas terhadap layanan asuhan kebidanan sebanyak 19 orang (63,3%) dan yang tidak puas sebanyak 11 orang (36,7%). Berdasarkan hasil penelitian petugas kesehatan yang melakukan kunjungan nifas sebanyak sebanyak 17 orang (56,6%) sedangkan tidak melakukan sebanyak 13 orang (43,3%).

SARAN

Diharapkan agar Masyarakat lebih mengetahui tentang layanan asuhan kebidanan yang berkualitas dan terstandart, Diharapkan agar petugas kesehatan lebih banyak memberikan informasi terkait layanan asuhan kebidanan serta memberikan layanan asuhan kebidanan yang tersandart dan berkualitas melalui promosi kesehatan yang dilakukan saat kegiatan posyandu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayuana, A., Anjani, A. D., Nurul, D. L., Sai, N., Susianti, R., & Anggraini, R. (2023). Komplikasi Pada Kehamilan , Persalinan , Nifas dan Bayi Baru Lahir : Literature Review. 8(1), 27–37. <https://doi.org/10.52822/jwk.v8i1.517>
- Istari Kartikawati, S., & Dona, S. (2020). Midwife Accountability In Managing Midwifery Care At Bidan Praktek Mandiri Of Bandung Regency. <https://doi.org/10.4108/eai.23-11-2019.2298358>
- Mutu, A., Terhadap, P., & Kepuasan, T. (2022). Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Jurusan Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Fauziah Nuraini, D. M. B. N. (2018). Pencapaian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Ibu Nifas di RSUD Surakarta. *Jurnal Menara Medika*, 1, 41–48.
- Fitriyani, I. (2019). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Somba Opu.
- Makassar Oleh : Yusi Safitri Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Neg.
- Nuraini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gondang Sragen. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 1–9.
- Puji, Y. (2020). Kelancaran Produksi Asi Pada Ibu Post Partum Dengan Operasi Sesar.
- Safitri Yusi. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas Manuju.
- Suryani Irma. (2021). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal care di Puskesmas Leyangan.
- Yati, W. (2021). Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Tentang Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Aek Godang Kabupaten Padang Lawas Utara.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37. <https://doi.org/10.35311/jmpi.v5i01.44>