

TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN
TENTANG PELAYANAN PERSALINAN
DI BPS SITI MARIATUL JANNAH, S.Si.T
SUNGAI TABUK KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2011

Oleh
Dewi Astuti
NIM S.08.342

NASKAH PUBLIKASI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulus Akademi Kebidanan Sari Mulia
Banjarmasin



AKADEMI KEBIDANAN SARI MULIA
BANJARMASIN
2011

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING
NASKAH PUBLIKASI

PENGETAHUAN DAN SIKAP KADER
TENTANG DETEKSI DINI KASUS RESIKO TINGGI
IBU HAMIL DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS TERMINAL
BANJARMASIN
TAHUN 2011

Diajukan Oleh
Dewi Astuti
NIM S 08 342

Telah Diseminarkan dan diujikan Pada Tanggal 16 Juli 2011

Penguji I

Penguji II

Penguji III

YP. Rahayu, S.S.T., M.Pd
NIK. 1904002

Slamet Pudji Basuki, M.Kes
NIP. 196902181994021001

Rieza. TR, S.S.T
NIK. 440410031

Mengetahui
Direktur Akademi Kebidanan Sari Mulia

Anggrita Sari, S.Si.T.M.Pd
NIK. 1904001

INTISARI

1. Dewi Astuti 2. YP. Rahayu, S.S.T.,M.Pd 3. Slamet Pudji.B, M.Kes

Masalah yang diteliti adalah Pelayanan kesehatan telah lama dibicarakan, baik di negara maju maupun negara berkembang, sehingga sistem layanan semakin tanggap terhadap kebutuhan pasien atau masyarakat. Layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian utama dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan.

Sasaran penelitian ini adalah ibu yang bersalin di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Tahun 2011.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan ibu bersalin tentang pelayanan persalinan.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian dari 30 responden didapatkan bukti langsung 17 orang (56.67%), kehandalan 18 orang (60%), daya tanggap 20 orang (66.67%), jaminan 21 orang (70%), empati 21 orang (70%).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan ibu bersalin tentang pelayanan persalinan di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Tahun 2011 adalah merasa puas yang diukur dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Saran bagi BP mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih mempertahankan tingkat pelayanan yang memuaskan agar pasien dapat merasakan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan yang diukur dengan dimensi mutu pelayanan.

1. Peneliti
2. Pembimbing I
3. Pembimbing III

PENDAHULUAN

Mortalitas dan morbiditas pada wanita hamil dan bersalin adalah masalah besar di negara berkembang. Di negara miskin, sekitar 25-50% kematian usia subur usia disebabkan hal berkaitan dengan kehamilan. Kematian saat melahirkan biasanya menjadi faktor utama mortalitas wanita muda pada masa puncak produktivitasnya. Tahun 2005, WHO (World Health Organization) memperkirakan lebih dari 585.000 per tahun ibu meninggal saat hamil atau bersalin. Di Asia Selatan, wanita berkemungkinan 1-18 meninggal akibat kehamilan/persalinan selama hidupnya; di banyak negara Afrika 1 : 14; sedangkan di Amerika Utara hanya 1 : 6.366. Lebih dari 50% kematian di negara berkembang sebenarnya dapat dicegah dengan teknologi yang ada serta biaya relatif rendah.¹

Angka kematian ibu di negara berkembang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan di negara maju seperti Amerika. Angka kematian ibu di negara berkembang di ketahui sampai 450 per 100.000 kelahiran hidup, sedangkan di Amerika hanya 30 per 100.000 kelahiran hidup.²

Tingginya angka kematian ibu diduga sebagian akibat kurangnya mutu pelaksanaan pelayanan antenatal selama dilakukan pemeriksaan kepada ibu hamil. Target internasional pada tahun 2005, angka kematian ibu (AKI) dibawah 125 per 100.000 kelahiran hidup dan 75 per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2015, dan angka kematian bayi (AKB) ditargetkan menjadi 15 per 1.000 kelahiran hidup.³

Di Indonesia, masalah kematian dan kesakitan ibu merupakan masalah besar. Pada tahun 2006, angka kematian ibu (AKI) masih menduduki urutan tertinggi di Negara ASEAN yaitu 307/100.000 kelahiran hidup, sedangkan angka kematian bayi (AKB) sebesar 35 per 1.000 kelahiran hidup tanggap terhadap kebutuhan pasien atau masyarakat. Layanan kesehatan itu harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani dengan penerapan pendekatan jaminan

mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian utama dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan⁴.

Program menjaga mutu adalah suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta menilai hasil yang dicapai guna menyusun saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan⁵.

Standar pelayanan menentukan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Kepuasan merupakan sesuatu yang subjektif dan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor. Interaksi faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya⁶.

Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Telah disebutkan bahwa kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien, karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung sistem layanan kesehatan. Tingkat kepuasan dapat diukur lima dimensi yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)⁷.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian merupakan rencana tentang tempat yang akan dipilih peneliti dalam melaksanakan kegiatan penelitiannya⁸. Lokasi yang dipilih adalah di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T yang terletak di Sungai Tabuk Kabupaten Banjar. Lokasi ini diambil karena di BPS Siti Mariatul Jannah,S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode⁹. Deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif¹⁰.

Variabel adalah suatu ukuran atau ciri yang dimiliki oleh anggota-anggota suatu kelompok yang berbeda dengan yang dimiliki oleh kelompok lain. Variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan ibu bersalin tentang pelayanan persalinan¹¹.

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena¹².

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu yang bersalin di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar tahun 2011.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder.

Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reabilitas yang kemudian diajukan kepada ibu bersalin untuk mendapatkan jawaban dalam bentuk pernyataan.

Analisis data meliputi langkah-langkah sebagai berikut yaitu penyusunan data, klasifikasi data, pengolahan data dan interpretasi hasil pengolahan data.

HASIL PENELITIAN

Hasil yang diperoleh dari ibu yang bersalin di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar tahun 2011 adalah tingkat kepuasan ibu bersalin yang di ukur dengan dimensi Bukti langsung, Ketanggapan, Kehandalan, Jaminan, Empati.

ANALISA DATA

Analisis data tingkat kepuasan ibu bersalin di BPS Siti Mariatul Jannah, S.S.iT Sungai Tabuk Kabupaten Banjar tahun 2011 yang diukur dari lima dimensi mutu pelayanan adalah sebagai berikut: bukti langsung 17 orang (56.67%), kehandalan 18 orang (60%), daya tanggap 20 orang (66.67%), jaminan 21 orang (70%), empati 21 orang (70%).

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan ibu bersalin yang diukur dari dimensi bukti langsung (56.67%), menurut responden sarana dan fasilitas yang ada sudah cukup lengkap dan dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Tingkat kepuasan dari dimensi kehandalan (60%), responden menganggap kemampuan petugas kesehatan dalam mendiagnosa suatu penyakit dan memberikan pengobatan dengan tepat.

Tingkat kepuasan dari dimensi daya tanggap (66.67%), karena ketanggapan petugas kesehatan ketanggapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga pasien tidak menunggu lama dan tidak berbelit-belit.

Tingkat kepuasan dari dimensi jaminan (70%), responden percaya dengan kemampuan dan ketanggapan serta informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Tingkat kepuasan dari dimensi empati (70%), petugas kesehatan bisa memberikan perhatian dan memberikan solusi dengan yang mereka keluhkan kepada petugas kesehatan sehingga tercipta hubungan baik antara petugas kesehatan dan pasien .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan ibu bersalin tentang pelayanan persalinan di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.T Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Tahun 2011 adalah merasa puas yang diukur dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti langsung dengan presentasi (56.67%) , kehandalan (60%), daya tanggap (66.67%), jaminan (70%), empati (70%).

Saran dari penelitian ini yaitu bagi bidan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih mempertahankan tingkat pelayanan yang memuaskan agar pasien dapat merasakan kepuasan pelayanan kesehatan yang diberikan, meningkatkan pengetahuan untuk lebih baik agar dapat lebih peka terhadap mutu pelayanan kesehatan. Diharapkan pada institusi pendidikan membuat program untuk mahasiswa yang berpraktik di BPS untuk memberikan pelayanan pada ibu bersalin khususnya tentang penerapan kasih sayang ibu dan bayi. Diharapkan dapat melakukan penelitian berikutnya dengan mengembangkan variabel penelitian dengan rancangan penelitian yang berbeda.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih yang sebesar-besarnya Peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan Naskah Publikasi “Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan di BPS Siti Mariatul Jannah, S.Si.t Sungai Tabuk Kabipaten Banjar Tahun”.

Dalam penyusunan Naskah Publikasi ini tentunya banyak kekurangan dari Peneliti, baik dalam bahasa maupun isinya, ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan serta pengalaman dan pengetahuan yang peneliti miliki.

Naskah Publikasi dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan petunjuk serta support dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak dr Soedarto WW, SpOG selaku pemilik Yayasan Indah Sari Mulia Banjarmasin.
2. Ibu Anggrita Sari S.Si.T,M.Pd selaku Direktur Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin
3. Ibu YP. Rahayu, S.S.T., M.Pd selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan
4. Bapak Slamet Pudji Basuki, M.Kes selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan
5. Ibu Siti Mariatul Jannah, S.Si.T yang telah memberikan izin tempat untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin yang telah memberikan bimbingan dan bantuan.
7. Kedua orang tua dan kedua adikku yang selalu memberikan bantuan dukungan dan doa yang tiada henti.

8. Teman-teman seangkatan dan seperjuanganku yang telah memberikan semangat dan bantuan.
9. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT melimpahkanrahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Naskah Publikasi ini hingga selesai tepat pada waktu yang ditentukan.

Peneliti begitu menyadari akan kekurangan dari penyusunan Naskah Publiasi ini dengn segala kerendahan hati, peneliti selalu terbuka untuk menerima saran dan kritik untuk kesempurnaan.

Segala kerendahan hati semoga Naskah Publikasi ini dapat berguna bagi kita semua khususnya mahasiswa Akbid Sari Mulia.

Banjarmasin, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR PUSTAKA

1. Akademi Kebidanan Sari Mulia Banjarmasin. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Banjarmasin.
2. Alwi, Hasan, dkk. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
3. Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
4. file:///G:/pelayanan-persalinan.htm diakses tanggal 2 Februari 2011.
5. Hidayat Asri dan sujiyatini.2010. *Asuhan Kebidanan persalinan*.Yogyakarta : Nuha Medika.
6. Hidayat, A. Aziz Alimul, 2007. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
7. <http://forum.vibizportal.com> diakses tanggal 1 Februari 2011.
8. <http://klinis.wordpress.com> diakses tanggal 1 Februari 2011.
9. <http://www.menegpp.go.id> diakses tanggal 1 Februari 2011.
10. <http://www.docstoc.com> diakses tanggal 1 Februari 2011.
11. Imbalo S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
12. Koentjoro, Tjahjono.2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
13. Notoatmodjo, Soekitdjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
14. -----, Soekidjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
15. Nurmawati. 2010. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Trans Info Media
16. Prawirahardjo, Sarwono.2002. *buku acuan nasional pelayanan kesehatan maternal dan neonatal, cet 3*. Jakarta: Yayasan bina pustaka.
17. Prawirahardjo, Sarwono.2004. *buku panduan praktis pelayanan kesehatan maternal dan neonatal, cet 8*. Jakarta: Yayasan bina pustaka.
18. Prawirahardjo, Sarwono.2006. *buku acuan nasional pelayanan kesehatan maternal dan neonatal, cet 4*. Jakarta: Yayasan bina pustaka.
19. Saryono. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis bagi Pemula*. Jogjakarta: Mitra Cendikia.

20. Soepardan, Suryani. 2008. *Konsep Kebidanan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
21. Supranto.2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.Jakarta: Rineka Cipta.
22. Syafrudin, dkk. 2011 *Manajemen mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*.Jakarta : Trans Info Media.
23. Yatim, Faisal, 2005. *Penyakit Kandungan*. Jakarta: Pustaka Populer Obor.