



## Hubungan Mutu Pelayanan KIA (Kehandalan) Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal Di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara

Yesica Geovany Sianipar<sup>1</sup>, Sonia Novita Sari<sup>2</sup>, Ariska Fauzianty<sup>3</sup>, Friza Novita Sari<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Alamat: Jl. Pintu Air IV Jl. Ps. VIII No.Kel, Kwala Bekala, Kec. Medan Johor, Kota Medan

Korespondensi penulis: [yesicageovanysianipar@gmail.com](mailto:yesicageovanysianipar@gmail.com)

**Abstract.** *The quality of health services is degree of perfection of health services in accordance with professional standards by using the potential resources available at the public health center. Various efforts have been made by health workers at the Lalang Health Center, Medang Deras District, Batu Bara Regency, such as training for delivery assistance according to Standard Operational Procedures in improving the quality of Maternal and Child Health Services, but there are patient complaints about the quality of Maternal and Child Health Services at the Lalang Health Center, Batu Bara Regency. The purpose of this study was determine the effect of the quality Maternal and Child Health Services on maternal satisfaction in normal delivery at the Lalang Health Center, Medang Deras District, Batu Bara Regency. This research is an analytic study using a cross sectional design, sample of 59 people by simple random sampling. The analysis was carried out in univariate and bivariate with chi square test  $p$ -value  $<0.05$ . The results of this study indicate that there is a significant relationship between quality Maternal and Child Health Services (reability) on maternal satisfaction in normal delivery at the Lalang Health Center, Medang Deras District, Batu Bara Regency, with a  $p$  value  $<0.05$  (0.034).*

**Keywords:** *Quality Of Maternal And Child Health Services (Reability), Satisfaction Of Mothers In Normal Maternity*

**Abstrak.** Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas. Berbagai upaya telah dilakukan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batu Bara seperti pelatihan pertolongan persalinan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan KIA, namun masih terdapat keluhan pasien terhadap mutu pelayanan KIA di Puskesmas Lalang Kabupaten Batu Bara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan KIA terhadap kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batu Bara. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*, sampel berjumlah 59 orang yang diambil secara *simple random sampling*. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji *chi square* dengan  $p$ -value  $<0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan KIA (Kehandalan) dengan kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras, Kabupaten Batubara dengan nilai  $p$ -value  $<0.05$  (0,034).

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan KIA (Kehandalan) Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal

### LATAR BELAKANG

Setiap individu memiliki keinginan untuk memperoleh mutu pelayanan yang baik. Tentunya menyangkut tentang kepuasan individu dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.

Pada indikator AKI (per 100.000 kelahiran hidup) dari 390 pada tahun 1991 menjadi 230 pada tahun 2020 atau turun -1,80 persen per tahun. Meski mengalami penurunan, AKI masih belum mencapai target MDGS tahun 2015, yaitu 102 dan SDGs tahun 2030, yaitu kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Di tengah situasi pandemi COVID-19, angka kematian ibu

*Received Maret 30, 2023; Revised April 2, 2023; Accepted Mei 18, 2023*

\* Yesica Geovany Sianipar: [yesicageovanysianipar@gmail.com](mailto:yesicageovanysianipar@gmail.com)

dan bayi melonjak. Angka kematian ibu meningkat sebanyak 300 kasus dari 2019 menjadi sekitar 4.400 kematian pada 2020 sedangkan kematian bayi pada 2019 sekitar 26.000 kasus meningkat hampir 40 persen menjadi 44.000 kasus pada 2020 (Rendy, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Sekalipun pengertian mutu yang terkait dengan keputusan ini telah diterima secara luas, namun penerapannya tidaklah semudah yang diperkirakan. Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subjektif. Tiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Fransiska, 2019).

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Lalang pada bulan November, pada 8 ibu bersalin secara normal, 5 diantaranya merasa kurang puas terhadap pelayanan, 3 dari 5 responden tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan seperti pemeriksaan dalam (VT) pada ibu bersalin yang tidak sesuai prosedur dan 2 dari 5 reponden mengatakan beberapa petugas tidak memantau *vital sign* kepada pasien.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara seperti dalam pelatihan pertolongan persalinan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan KIA, namun masih terdapat keluhan pasien terhadap mutu pelayanan KIA di Puskesmas Lalang Kabupaten Batu Bara. Dari informasi tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang adakah pengaruh mutu pelayanan KIA terhadap kepuasan ibu bersalin secara normal di Puskesmas Lalang ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras, Kabupaten Batu Bara dengan lokasi di ruang KIA. Penelitian di laksanakan bulan November sampai dengan Februari. Penelitian ini merupakan studi analitik menggunakan desain *Cross Sectional* dimana pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan pada data variabel independen dan dependen sekali waktu dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah semua ibu bersalin secara normal dengan jumlah kunjungan pasien ibu bersalin 1 tahun terakhir sebanyak 145 ibu bersalin dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 59 orang pasien ibu bersalin dengan teknik *simple random sampling*.

## HASIL

### Analisis Univariat

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras**

No	Umur	n	%
1	< 20 tahun	6	10,2
2	20-35 tahun	43	72,9
3	> 35 tahun	10	16,9
	<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras**

No	Pekerjaan	n	%
1	Tinggi	29	49,2
2	Rendah	30	50,8
	<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras**

No	Pekerjaan	n	%
1	Bekerja	23	39,0
2	Tidak Bekerja	36	61,0
	<b>Jumlah</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Tabel 4.4 Distribusi Responden Kategori Kehandalan yang Dikategorikan**

Kehandalan	n	%
Baik	27	45,8
Kurang	32	54,2

### Analisis Biivariat

**Tabel 4.5 Hubungan Mutu Pelayanan (Kehandalan) dengan Kepuasan Ibu Bersalin Secara Normal di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batu Bara**

No	Mutu Pelayanan (Kehandalan)	Kepuasan Ibu Bersalin				P- Value	RP CI 95%
		Tidak Puas		Puas			
		n	%	N	%		
1	Kurang	25	78,1	7	21,9	0,034	1,507
2	Baik	14	51,9	13	48,1		[1,003-2,264]

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 32 responden yang menyatakan bahwa keandalan kurang terdapat 25 orang (78,1%) yang merasa tidak puas, sementara itu dari 27 responden menyatakan keandalan baik terdapat 14 orang (51,9%) yang merasa tidak puas. Hasil analisa menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$ -value < 0,05, RP 1,507 hal ini menunjukkan bahwa responden dengan keandalan kurang akan beresiko memiliki ketidakpuasan sebesar 1,507 dibandingkan dengan responden yang mendapatkan keandalan baik. Variabel keandalan berkategori kurang. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien masih kurang terhadap kemampuan bidan untuk memberikan pelayanan asuhan persalinan yang akurat dan memuaskan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Fransiska (2020), berdasarkan hasil dilapangan ada hubungan mutu pelayanan kebidanan (keandalan) dengan kepuasan pasien. Keandalan bidan secara umum telah memenuhi harapan pasien, tetapi masih ditemukan keandalan yang kurang baik yang membuat pasien kurang puas hal ini dapat disebabkan terkadang jadwal pemberian suntikan dan obat terlambat dari waktu yang ditentukan, dan terkadang bidan tidak melakukan pemeriksaan keadaan umum kondisi ibu kedalam ruang rawatan sesuai jadwal yang diberitahukan, yang menyebabkan ibu ketika membutuhkan tanpa harus memanggil terlebih dahulu.

Keandalan yaitu mencakup kinerja (*performance*), kemampuan untuk diandalkan (*dependability*), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan, dan hal ini tidak dapat dengan mudah diupayakan untuk diubah, dan digiring kearah keadaan yang memuaskan.

Penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian oleh Anggraini dkk (2021), adanya pengaruh dalam penelitian ini karena semakin tinggi dimensi keandalan yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji sebagai penyedia jasa yang salah satu fokusnya kepada keandalan diberikan kepada pasien.

Menurut asumsi peneliti, dengan adanya keandalan yang baik diberikan kepada pasien bersalin seperti pemeriksaan serta pelayanan persalinan sesuai dengan standard operasional prosedur maka akan menambah rasa kepuasan kepada pasien bersalin. Namun, pada hasil penelitian yang dilakukan masih ada yang menyatakan keandalan kurang baik sehingga pelayanan yang diterima kurang puas, hal ini dapat disebabkan adanya pernyataan responden

tentang pemantauan kondisi pasien seperti memantau tanda-tanda vital (tekanan darah, nadi, pernapasan dan suhu). Petugas kesehatan harus melakukan pemantauan *vital* sign tersebut setiap jam selama 2 jam pasca persalinan agar apabila terjadi infeksi dapat diketahui dan segera dilakukan penanganan dengan cepat. Pemberian pelatihan yang sesuai dapat menjadi salah satu faktor pendorong kehandalan dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan.

## **KESIMPULAN**

1. Distribusi frekuensi umur responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara didapatkan umur 20-35 tahun sebanyak 43 orang (72,9%) dan lebih sedikit dengan umur < 20 tahun sebanyak 6 orang (10,2%).
2. Distribusi frekuensi pendidikan responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara didapatkan 30 orang (50,8%) lebih banyak dengan Pendidikan rendah dan Pendidikan tinggi sebanyak 29 orang (40,2%)
3. Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara didapatkan 36 orang (50,8%) lebih banyak dengan tidak bekerja dan responden yang bekerja sebanyak 23 orang (39,0%)
4. Distribusi responden kategori kehandalan yang dikategorikan pada kategori kurang sebanyak 32 orang (54,2%) dan kategori baik sebanyak 27 orang (45,8%).
5. Ada hubungan mutu pelayanan KIA (Kehandalan) dengan kepuasan ibu bersali secara normal di Puskesmas Lalang Kecamatan Medang Deras Kabupaten Batubara dengan *pvalue* 0,034 (*p-value* < 0,05).

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alvaro, Rendy dkk. 2016. *Dak Fisik Bidang Kesehatan Dalam mendukung Target Penurunan Angka Kematian Ibu dan Anak*. Pusat Kajian Anggaran Badan Keahlian DPR RI
- Amna, Zul, 2012, *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poli KIA RSUD Kota Sabang*, Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Volume 8, No. 2 Agustus 2012
- Anggraini dkk, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid 19*. Volume I, ISSN 2797-0604
- Ayu Mandriwati, dkk. 2017. *Asuhan Kebidanan Kehamilan Berbasis Kompetensi Edisi 3*, Jakarta: EGC
- Dinkes Kabupaten Batubara, 2016. *Profil Kesehatan Kabupaten Batubara*. Dinas Kesehatan Kabupaten Batubara

- F. Yurensia and A. Putri, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri*, vol. 5, no. 3, 2020
- Gwijangge, Rakhel dkk, (2018), *Effect of Quality in Child Health (MCH) Service On The Satisfaction Of Mother In Puskesmas Kenyam Nduga District*, Jurnal Multidisiplin, 2021
- Hatijar, 2021. *Kepuasan Klien Post Natal Care Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada. Volume 10 No 2 Desember 2021
- Kementerian Kesehatan RI, 2019, *Panduan Pelayanan Pasca Persalinan bagi Ibu dan Bayi Baru Lahir*, Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2020, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*, Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2021. *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2020*, Jakarta
- Lustiyan, Desi. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Sriratu Medan Tahun 2019*. Skripsi, Universitas Prima Indonesia Medan
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurfadani M, Jati SP, Arso SP. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Klinik Pratama Pt X Kota Semarang*. [Skripsi]. Universitas Diponegoro; 2018
- Norhidayah, et al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019*, vol. 10, no. 2, pp. 758–772, 2019
- Parasuraman, Zeithmi, & Berry. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press. New York
- Pohan, I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran ECG; 2007
- Prawirohardjo, S.2014. *Ilmu Kebidanan. Edisi Keempat*. Jakarta: Bina Pustaka
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- \_\_\_\_\_, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Surijadi, Herman. 2019. *Pengaruh Kenyamanan Dan Tepat Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Pada RSUD Dr. Haulussy Di Kota Ambon*. Jurnal SOSOQ. Volume 7 No 1 Februari 2019
- Survey Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI), 2018. *Angka Kematian Ibu dan Bayi*, Jakarta
- Utami, Istri dkk, 2019, *Asuhan Persalinan dan Managemen Nyeri Persalinan*, Yogyakarta
- Walyani, E. S, dan Purwoastuti, E. T.2017. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- WHO, 2014. *Maternal Mortality*. Geneva. Diakses 15 November 2021